

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 14 DEL 20 DE FEBRERO DE 2018, POR CANTIDAD Y MONTO (B/.)
SEGÚN MOTIVOS, EN LA UNIDAD DE VEHÍCULOS
NACIONAL**

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	252	43.4	9,723.60	2,450,346.98
Incumplimiento de contrato	115	19.8	7,108.31	817,456.11
Falta de información	71	12.2	4,992.12	354,440.17
Incumplimiento de servicio	58	10.0	1,197.56	69,458.71
Daño y perjuicio	24	4.1	6,528.49	156,683.87
Custodia de bien	22	3.8	5,027.12	110,596.64
Cobro indebido	13	2.2	675.03	8,775.37
Vicio oculto	10	1.7	16,912.80	169,127.96
Veracidad de la publicidad	8	1.4	0.38	3.00
Devolución de dinero	4	0.7	1,735.33	6,941.30
Venta engañosa	3	0.5	181.22	543.66
TOTAL	580	100.0	7,145.47	4,144,373.77

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN LA UNIDAD DE VEHÍCULOS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CVT EXPRESS	74
GRUPO SILABA	42
PETROAUTOS, S.A.	33
EXCEL AUTOMOTRIZ	22
RICARDO PEREZ, S.A.	18
MOTORES JAPONESES	17
EBOX AIR CARGO	12
EMPRESAS CVT EXPRESS	11
AUTO SALES	10
ROCK CARS AUTOS USADOS	10
PANAMOTOR	9
BAHIA MOTORS	8
LA CASA DE LAS BATERIAS	7
AIRE SI	5
ARRENDADORA ECONÓMICA	5
BAVARIAN MOTORS PANAMÁ, S.A.	5
LUXURY MOTORS	5
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	4
FORD AUTO PANAMÁ	4
GOLDEN MOTOR, S.A.	4
GRUPO JARUM	4
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	4
RASTRO MULTIMOTORES	4
SANDI AUTOS	4
AUTOCLICK INTERNATIONAL	3
BREMEN AUTO SERVICES	3
ELEKTRA	3
LUMOVIL, S.A.	3
PARTES PANAMA	3

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PLATINIUM CARS	3
TECNOSERVICIOS HIDROMATICOS PTY	3
AUTO REPUESTOS NUEVO UNIVERSO	2
AUTO SERVICENTRO MANA	2
AUTO SMART, S.A.	2
AUTOS A.G. IMPORT	2
CAR CARE	2
CLASS ONE SERVICES	2
CONSULTENOS, S.A.	2
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	2
EL LLANTERO	2
FRIO WORLD, S.A.	2
GRUPO PLATINIUM CAR	2
JUNED SABBER PATEL	2
PANAMÁ CAR RENTAL, S.A.	2
PLATINUM CARS GROUP	2
PMG PANAMA, S.A.	2
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	2
PTY CAR SERVICES CORP.	2
RASTRO TALLER JIMENEZ	2
REPUESTOS IDEALES	2
SERVI CENTER RIO MINA	2
SERVICENTRO ASIA CENTER	2
SPECIAL CARS SERVICES/CENTRO DE SERVICIO GLOBAL MARKET	2
SPI MOTO SHOP	2
TALLER FOTON	2
TAMBOR, S.A.	2
1000 AUTOS PANAMA, S.A.	1
A & H CARS AND PARTS	1
ACORD PRELUDE CLUB PANAMA 507	1
ADMINISTRADORA DE TALLERES MIRAFLORES S.A.	1
AIRBOX EXPRESS	1
ALQUIGRUAS	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ALTA GAMA CAR D	1
AMORTIGUADORES PANAMA, S.A.	1
AUTO AIRE POLAR	1
AUTO AIRE SUPER COOL	1
AUTO CENTRO MEGA	1
AUTO CLICK INTERNATIONAL	1
AUTO DECO GOLFITO INTERNACIONAL	1
AUTO FÁCIL PANAMÁ S.A.	1
AUTO MOTORES KHATY	1
AUTO PARABRISAS PANAMA, S.A.	1
AUTO PARTES 16	1
AUTO PARTES FRONTERIZO	1
AUTO PLUS	1
AUTO REPUESTO 2001	1
AUTO REPUESTO LA ESTRELLA	1
AUTO REPUESTO LA GRAN MURALLA	1
AUTO SERVICIO MARCONELA	1
AUTO SERVICIOS ESCOBAR, S.A.	1
AUTO STAR, S.A.	1
AUTO STORE PANAMA	1
AUTO TALLER GIL	1
AUTO TALLER LA TRONOSA	1
AUTO TALLER TERRY	1
AUTO UNO	1
AUTOK INC	1
AUTOMOBILE CAR RENTAL S.A.	1
AUTOMOBILE COMPANY	1
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
AUTOREPUESTO CINCUENTENARIO	1
AUTOREPUESTOS BAYANO, S.A.	1
AUTOS POPULAR S.A.	1
AUTOS SMART S.A.	1
AUTOSERVICIO CARLITO	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
B-CASH	1
BATERIAS NACIONALES, S.A.	1
BATTERY GIANT	1
BIKE ZONE	1
BUDI CAR CENTER	1
CANOS INVESTMENTS S.A.	1
CAR COMPUTER ELECTRONIC	1
CAR VOLK'S SERVICE	1
CAR'S REPUBLIC	1
CARS INVESTMENT GROUP, S.A.	1
CARS SOLUTIONS	1
CASA DE LAS BATERIAS	1
CENTRAL DE MOTORES, S.A.	1
CHECK ENGINE INTERNATIONAL, S.A.	1
CLEAN AUTO	1
CMG PTY GROUP, S.A.	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	1
COPAMA	1
COSULTENOS S.A.	1
CRISPIN AUTO SERVICIO / INTERNATIONAL BUSINESS	1
DECO AUTO DEL ISTMO	1
DELTA	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	1
DISTRIBUIDORA LING LONG, S.A.	1
EK QUALITY PARTS CHIRIQUI	1
ELECTRI AIRE	1
ELECTRO AIRE PANAMÁ	1
ELECTROMECAÁNICA 2003	1
ELECTROMECANICA AUTOMOTRIZ ESCOBAR	1
ELECTROMECANICA J. CASTILLO	1
ELECTRONICA PANAMERICANA	1
EMPRESAS NAI	1
ETX INTERNATIONAL	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EUROLINE	1
EUROPCAR	1
FACIL RENT A CAR S.A.	1
FARID MOTOR	1
FAT CAR	1
FELIPE RODRIGUEZ	1
FERRI AUTO GARCIA	1
FRIO CENTER	1
FULL CARS INC	1
GRUAS FONTANE	1
GRUAS POLICE, S.A.	1
GRUPO EMPRESARIAL M & C, S.A.	1
GRUPO FUTURO, S.A.	1
GRUPO JIMMY, S.A.	1
GRUPO LOS TRES S.A.	1
GRUPO RIO MINA, S.A.	1
GUSTAVO SANTIMATEO EL MISURIKO	1
HAMPTON BY HILTON	1
HUMBERTO A. SANCHEZ BEITIA	1
INTER MARKETING INC	1
INVERSIONES BS	1
INVERSIONES CL INTERNACIONAL	1
IT AUTOSPORT	1
ITS SERVICES	1
J.C.G. S.A.	1
J&J ELECTRONIC	1
JCG, S.A.	1
JOSÉ MARTÍNEZ AUTOS USADOS/OCEAN MOTORS S.A.	1
JUAN JOSÉ AIZPRÚA	1
LOW FAMILY CAR SHOP	1
LUXURY CORP.	1
MARCONELA, S.A.	1
MASTER MOTOR	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MAX CENTER	1
MAX SPEED CAR AUDIO	1
MEGA SOLUTION	1
MOTO BST, S.A	1
MOTO LLANTAS	1
MOTO PARTE MPH S.A.	1
MOTOPARTES MPH, S.A.	1
MOTOR EMOTION	1
MOTORES DEL JAPON	1
MOTORES NATALI	1
MOTOS BST, S.A.	1
MP AUTOS	1
MULTIFRIO PLUS	1
MULTISERVICIOS UGAS GONZÁLEZ , S.A.	1
NUEVA ALIANZA S.A. MULTI MOTORES	1
OEM STORE PANAMÁ	1
OMAR XTRME 18	1
OPERADORA CENTRAL DE ESTACIONAMIENTOS DE PANAMÁ, S.A.	1
ORPAN CAR WORK SHOP S.A.	1
PANAMÁ EMPRESARIAL S.A.	1
PANAMEÑA MOTORES S.A. (ESCEL AUTOMOTRIZ)	1
PERFECT DETAILS 507	1
PERFORMANCE CAR AUDIO	1
PERFORMANCE PARTS	1
PETROLEOS CHITRE, S.A.	1
PEXT 2016 CORP	1
PIEZAS Y RECAMBIOS J.E.	1
PLATINUM CARS GROUP/ COBROS Y CRÉDITOS MERCANTIL	1
PROVEDOR AUTOMOTRIZ S.A. / AVALUOS CAR SERVICES	1
PTY CAR CENTER	1
PTY CAR SHOP	1
PTY CUSTOM	1
PTY STREET DESING	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
RASTRO J.A.	1
RASTRO PANCHO	1
RASTROS MULTIMOTORES PANAMA	1
REPUESTOS 88	1
REPUESTOS CABRINI, S.A.	1
REPUESTOS CONTINENTALES	1
RIDE PTY, S.A.	1
RODANISHE REAL ESTATE	1
SERVI LUCARI	1
SERVICENTRO 930	1
SERVICENTRO EL MESON	1
SERVICENTRO FRANCO, S.A.	1
SERVICENTRO LJR	1
SERVICIOS SIGMA, S.A.	1
SILABA MOTORS, S.A.	1
SIXT RENT A CAR	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
SUPER AUTOS	1
SUPERAUTOS PANAMÁ	1
TALLER CRISPIN AUTO SERVICIO	1
TALLER DE CHAPISTERIA AMADÍN	1
TALLER DE CHAPISTERÍA ARNULFO	1
TALLER DE MECÁNICA C&J	1
TALLER NAZARENO	1
TALLERES JMC EXPRESS CHAPISTERIA Y PINTURA	1
TECNIAUTOS	1
TECNICAR CENTER	1
TESA TRANSPORTE Y EQUIPOS, S.A.	1
THE CARD GROUP	1
TOCHISA DE PANAMA, S.A.	1
TONY'S SIGNS & GRAFIX	1
TOP LEVEL SOLUTIONS	1
TOP LINE AUTO & SECURITY PLUS, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
TRAFFIC MOTOR S.A.	1
TRANSMISIONES AUTOMATICAS BAYANO	1
TRHIFTY	1
TRIFTY CR. VIA ES	1
TRUCKLOG SYSTEM	1
TURBO DIESEL S.A.	1
TWINS WEST WORKSHOP	1
UNICOMOTOS	1
UNION PTY EXPRESS	1
UNISON INTERNATIONAL	1
VENTAS DE AUTOS ADIER	1
VENTAS Y SOLDADURAS PINEDA	1
VETERINARIA LA VILLA	1
VIP MOTOR, S.A.	1
VOLVOCAR PANAMA	1
WINSTON TRANSMISION Y SERVICIOS, S.A.	1
ZIP CARGO BRISAS	1
TOTAL	580

Fuente: ACODECO

QUEJAS RESUELTAS DE LEY 14 DEL 20 DE FEBRERO DE 2018 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, POR CANTIDAD Y MONTO (B/.), SEGÚN RESULTADOS, EN LA UNIDAD DE VEHÍCULOS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	111	46.8	7,034.91	780,875.03
Desistimiento/Devolución	23	9.7	1,927.65	44,335.90
Acuerdo en audiencia/Varios	21	8.9	9,913.22	208,177.67
Acuerdo/Devolución	12	5.1	5,241.97	62,903.61
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	11	4.6	3,629.66	39,926.21
Abandono	11	4.6	1,985.49	21,840.38
Acuerdo en audiencia/Reparación	9	3.8	12,278.33	110,504.97
Acuerdo/Reparación	9	3.8	9,330.99	83,978.95
Transacción extrajudicial	9	3.8	9,314.74	83,832.64
Pendiente constancia desistimiento	7	3.0	1,197.78	8,384.44
Acuerdo	5	2.1	15,135.20	75,676.00
Acuerdo/Reemplazo	5	2.1	13,516.00	67,580.00
Resolución/Devolución	1	0.4	27,499.00	27,499.00
Resolución/Reparar	1	0.4	25,995.00	25,995.00
Resoluciones/Varios	1	0.4	2,985.60	2,985.60
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	0.4	130.60	130.60
TOTAL	237	100	6,939.35	1,644,626.00

Fuente: ACODECO