

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	68	41.7	8,225.14	559,309.81
Falta de información	26	16.0	4,103.94	106,702.41
Incumplimiento de servicio	26	16.0	1,693.72	44,036.80
Custodia de bien	14	8.6	1,498.79	20,983.03
Daño y perjuicio	9	5.5	14,138.72	127,248.50
Incumplimiento de contrato	8	4.9	5,753.17	46,025.34
Devolución de dinero	5	3.1	2,662.95	13,314.75
Vicio oculto	3	1.8	11,565.53	34,696.58
Cobro indebido	2	1.2	442.09	884.17
Venta engañosa	1	0.6	18,990.00	18,990.00
Anulación de contrato	1	0.6	196.60	196.60
TOTAL	163	100.0	5,965.57	972,387.99

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

..En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Sección de Vehículos a Motor

AGENTES ECONÓMICOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN LA UNIDAD DE VEHÍCULOS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PETROAUTOS, S.A.	10
SANDI AUTOS	7
GRUPO SILABA	6
RICARDO PEREZ, S.A.	5
CVT EXPRESS	4
MOTORES JAPONESES	4
ARRENDADORA ECONÓMICA	3
AUTO CENTRO	3
PANAMOTOR	3
PLATINUM CARS GROUP	3
ROCK CARS AUTOS USADOS	3
AUTO GRUAS	2
BAHIA MOTORS	2
CAMACARO PANAMÁ S.A.	2
COBRO Y CREDITO MERCANTIL, S.A.	2
CONSULTENOS, S.A.	2
ELEKTRA	2
FAT CAR	2
RASTRO MULTIMOTORES	2
SUN MOTORS, S.A.	2
TRAMITES CARS GROUP	2
AIREPOLAR	1
ALINEAMIENTO AUTOMOTRIZ, S.A.	1
ALMACEN TECNIMAN	1
ALMANCAR S.A.	1
AUTO DITAILING JM	1
AUTO GLOBAL PARTS #2	1
AUTO ITALIA	1
AUTO KING / FAMSA MOTORS S.A.	1
AUTO REPUESTO CENTRO	1
AUTO REPUESTO CINCO HERMANOS	1
AUTO REPUESTO, ACC Y SERV. LA MURALLA	1
AUTO REPUESTO, ACCESORIOS Y SERVICIOS LA MURALLA	1
AUTO REPUESTOS NUEVO UNIVERSO	1
AUTO RESPUESTOS	1
AUTO SERVICIO PORTE	1
AUTO SERVICIOS ACCESORIOS Y REPUESTOS	1
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	1
AUTOCLICK INTERNATIONAL	1
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
AUTOMOTRIZ, S.A.	1
AUTOS AG IMPORT	1
AUTOS AMERICANOS	1
AUTOS SAFARI S.A.	1
BRANPERSA, S.A.	1
CENTRO AUTO REPUESTO	1
CENTRO TECNICO TOKI MOTOS	1
CLASS ONE SERVICES	1
CMG CENTER RIO MINA	1
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	1
DISTRIBUIDORA LING LOUNG S.A.	1
DYNAMIC IMPORT, S.A.	1
EASY CAR RENTAL	1
ED CAR SERVICES	1
EURO PARTS	1
EUROCAR SERVICE	1
EUROTEK	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
FORD AUTO PANAMÁ	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FORD CINCUENTENARIO	1
FRIOCENTER	1
GOLD TEC CENTRO DE IMPRESION DIGITAL	1
GOLDEN MOTOR, S.A.	1
GRAND INTERNATIONAL HOTEL	1
GRUPO GENIOS KK S.A.	1
GRUPO MONREY HERNANDEZ	1
INVERSIONES CL INTERNACIONAL, S.A.	1
INVERSIONES HAFEJI	1
INVERSIONES MIJANETH	1
LA CASA DE LAS BATERIAS	1
LINGLONGTIRE CENTER, S.A.	1
LUXURY	1
MASTER MOTORS	1
MASTER MOTORS PANAMA	1
MEH REPARACIONES	1
METRO MOTORS CAR RENTAL, S.A.	1
MOTO CARIBE	1
MOY TOWING	1
MP AUTOS	1
MPH MOTO PARTES Y ACCESORIOS	1
ORLYN S.A.	1
ORLYN, S.A	1
PANAMÁ CAR RENTAL S.A.	1
PANAMA LIVING S.A.	1
PANAMA NETBUY	1
PANAMEÑA DE MOTORES S.A.	1
PANAMERICA TRANSMISSION INC	1
PATEL AUTOS	1
PETROLEOS DON VICTOR, SUCURSAL N° 2	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
RADIADORES ALASKA S.A.	1
RASTRO RM S.A.	1
REINA CAR	1
REINSA, REPUESTOS INTERNACIONALES, S.A.	1
REPUESTO PTY	1
REPUESTOS CONTINENTALES	1
RIDE PTY S.A.	1
RIQUINSA	1
ROAD CARS SERVICE	1
ROJICAR, SA.	1
SEGUROS FEDPA S.A.	1
SERVI CENTER RIO MINA	1
SERVICENTRO AARON	1
SILABA MOTORS, S.A.	1
TAMBOR, S.A.	1
TECNICAR INTERNACIONAL	1
TECNOSERVICIOS HIDROMÁTICOS PTY	1
TRANSMISIONES DE CHIRIQUI	1
VA & VEN PANAMA PACIFICO	1
VA & VEN PMÁ PACÍFICO	1
VENTAS Y SERVICIOS GUILLEN	1
VIRGEN DE GUADALUPE INVESTMENT PANAMA CORP	1
WINSTON TRANSMISION Y SERVICIOS, S.A.	1
TOTAL	163

Nota: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Sección de Vehículos a Motor

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/)
Desistimiento	42	41.2	6,499.29	272,970.30
Acuerdo en audiencia/Varios	10	9.8	9,149.92	91,499.17
Pendiente constancia desistimiento	9	8.8	3,522.71	31,704.41
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	8	7.8	1,574.03	12,592.23
Transacción extrajudicial	6	5.9	9,017.78	54,106.70
Resolución/Devolución	6	5.9	2,529.42	15,176.53
Acuerdo en audiencia/Reparación	5	4.9	11,285.80	56,429.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	3	2.9	20,464.90	61,394.70
Abandono	3	2.9	5,166.67	15,500.00
Desistimiento/Devolución	3	2.9	677.32	2,031.95
Acuerdo/Devolución	2	2.0	3,650.50	7,301.00
Resoluciones/Varios	1	1.0	17,500.00	17,500.00
Acuerdo/Reparación	1	1.0	16,795.00	16,795.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	1.0	3,370.61	3,370.61
Devolución de sumas	1	1.0	2,716.00	2,716.00
Resolución/Reemplazo	1	1.0	1,617.70	1,617.70
TOTAL	102	100.0	6,497.11	662,705.30

Nota: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Sección de Vehículos a Motor