

**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 - OCTUBRE 2019

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	234	43.6	9,751.71	2,281,899.26
Incumplimiento de contrato	102	19.0	7,046.24	718,716.11
Falta de información	67	12.5	4,870.39	326,316.02
Incumplimiento de servicio	55	10.2	1,231.48	67,731.56
Daño y perjuicio	24	4.5	6,528.49	156,683.87
Custodia de bien	20	3.7	4,686.21	93,724.14
Cobro indebido	11	2.0	706.62	7,772.85
Vicio oculto	9	1.7	15,514.22	139,627.96
Veracidad de la publicidad	8	1.5	0.38	3.00
Devolución de dinero	4	0.7	1,735.33	6,941.30
Venta engañosa	3	0.6	181.22	543.66
TOTAL	537	100.0	7,076.28	3,799,959.73

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN LA UNIDAD DE VEHÍCULOS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2019

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CVT EXPRESS	74
GRUPO SILABA	41
PETROAUTOS, S.A.	30
EXCEL AUTOMOTRIZ	21
MOTORES JAPONESES	17
RICARDO PEREZ, S.A.	17
EBOX AIR CARGO	12
AUTO SALES	10
PANAMOTOR	9
ROCK CARS AUTOS USADOS	9
BAHIA MOTORS	7
LA CASA DE LAS BATERIAS	7
ARRENDADORA ECONÓMICA	5
LUXURY MOTORS	5
AIRE SI	4
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
BAVARIAN MOTORS PANAMÁ, S.A.	3
BREMEN AUTO SERVICES	3
ELEKTRA	3
LUMOVIL, S.A.	3
PARTES PANAMA	3
PLATINIUM CARS	3
AUTO REPUESTOS NUEVO UNIVERSO	2
AUTO SERVICENTRO MANA	2

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTO SMART, S.A.	2
AUTOCLICK INTERNATIONAL	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
MOTOPARTES MPH, S.A.	2
PANAMÁ CAR RENTAL, S.A.	2
PLATINUM CARS GROUP	2
PTY CAR SERVICES CORP.	2
RASTRO TALLER JIMENEZ	2
REPUESTOS IDEALES	2
SANDI AUTOS	2
SERVI CENTER RIO MINA	2
SERVICENTRO ASIA CENTER	2
SPI MOTO SHOP	2
TALLER FOTON	2
TAMBOR, S.A.	2
TECNOSERVICIOS HIDROMATICOS PTY	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
ALTA GAMA CAR D	1
AMORTIGUADORES PANAMA, S.A.	1
AUTO AIRE POLAR	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
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
AUTOREPUESTO CINCUENTENARIO	1
AUTOREPUESTOS BAYANO, S.A.	1
AUTOS POPULAR S.A.	1
AUTOS SMART S.A.	1
AUTOSERVICIO CARLITO	1
B-CASH	1
BATERIA NACIONALES, S.A.	1
BATTERY GIANT	1
BAVARIAN MOTORS	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BIKE ZONE	1
BUDI CAR CENTER	1
CANOS INVESTMENTS S.A.	1
CAR COMPUTER ELECTRONIC	1
CAR VOLK'S SERVICES	1
CAR'S REPUBLIC	1
CARS INVESTMENT GROUP, S.A.	1
CARS SOLUTIONS	1
CASA DE LAS BATERIAS	1
CHECK ENGINE INTERNATIONAL, S.A.	1
CLEAN AUTO	1
CMG PTY GROUP, S.A.	1
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES S.A.	1
CRISPIN AUTO SERVICIO / INTERNATIONAL BUSINESS	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
EUROLINE	1
FARID MOTOR	1
FAT CAR	1
FELIPE RODRIGUEZ	1
FERRI AUTO GARCIA	1
FRIO CENTER	1
FULL CARS INC	1
GRUAS FONTANE	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUAS POLICE, S.A.	1
GRUPO EMPRESARIAL M & C, S.A.	1
GRUPO FUTURO, S.A.	1
GRUPO JIMMY, 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
LUXURY CORP.	1
MARCONELA, S.A.	1
MASTER MOTOR	1
MAX CENTER	1
MAX SPEED CAR AUDIO	1
MEGA SOLUTION	1
MOTOR EMOTION	1
MOTORES DEL JAPON	1
MOTORES NATALI	1
MOTOS BST, S.A.	1
MP AUTOS	1
MULTIFRIO PLUS	1
NUEVA ALIANZA S.A. MULTI MOTORES	1
OEM STORE PANAMÁ	1
OMAR XTRME 18	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
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
PMG PANAMA, S.A.	1
PROVEDOR AUTOMOTRIZ S.A. / AVALUOS CAR SERVICES	1
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
PTY CAR CENTER	1
PTY CAR SHOP	1
PTY CUSTOM	1
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
SANDI AUTOS S.A.	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

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SIXT RENT A CAR	1
SPECIAL CARS SERVICES/CENTRO DE SERVICIO GLOBAL MARKET	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
TRAFFIC MOTOR S.A.	1
TRANSMISIONES AUTOMATICAS BAYANO	1
TRIFTY CR. VIA ES	1
TRUCKLOG SYSTEM	1
TURBO DIESEL S.A.	1
TWINS WEST WORKSHOP	1
UNICOMOTOS	1
UNION PTY EXPRESS	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

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ZIP CARGO BRISAS	1
TOTAL	537

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 - OCTUBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	106	46.7	7,037.78	746,004.37
Desistimiento/Devolución	23	10.1	1,927.65	44,335.90
Acuerdo en audiencia/Varios	20	8.8	9,498.88	189,977.67
Acuerdo/Devolución	12	5.3	5,241.97	62,903.61
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	11	4.8	3,629.66	39,926.21
Acuerdo en audiencia/Reparación	9	4.0	12,278.33	110,504.97
Transacción extrajudicial	9	4.0	9,314.74	83,832.64
Acuerdo/Reparación	8	3.5	10,413.62	83,308.95
Abandono	8	3.5	2,660.73	21,285.83
Pendiente constancia desistimiento	7	3.1	1,197.78	8,384.44
Acuerdo	5	2.2	15,135.20	75,676.00
Acuerdo/Reemplazo	5	2.2	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	227	100.0	7,005.86	1,590,330.79

Fuente: ACODECO

QUEJAS SIN EFECTOS Y RESUELTAS EN CONTRA DE LA PRETENSIÓN DEL CONSUMIDOR

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Temporal Juez Ejecutor	32	65.3	5,306.74	169,815.77
Resolución no acceder	4	8.2	11,916.97	47,667.89
Inadmitida	4	8.2	2,604.32	10,417.26
Temporal Ministerio Público	3	6.1	19,451.90	58,355.71
Inhibe	3	6.1	310.23	930.69
Ministerio Público	2	4.1	6,600.00	13,200.00
Corregiduría/Casa de Justicia Comunitaria	1	2.0	220.00	220.00

TOTAL	49	100.0	6,134.84	300,607.32
--------------	-----------	--------------	-----------------	-------------------

Fuente: ACODECO