

**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 - SEPTIEMBRE 2019

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	209	43.8	9,904.51	2,070,042.30
Incumplimiento de contrato	93	19.5	7,173.21	667,108.11
Falta de información	60	12.6	4,787.48	287,248.57
Incumplimiento de servicio	51	10.7	1,155.15	58,912.71
Daño y perjuicio	23	4.8	6,647.12	152,883.87
Custodia de bien	18	3.8	3,759.73	67,675.14
Vicio oculto	9	1.9	15,514.22	139,627.96
Cobro indebido	9	1.9	748.38	6,735.40
Venta engañosa	3	0.6	181.22	543.66
Devolución de dinero	2	0.4	470.65	941.30
TOTAL	477	100.0	7,236.31	3,451,719.02

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN LA UNIDAD DE VEHÍCULOS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CVT EXPRESS	67
GRUPO SILABA	39
PETROAUTOS, S.A.	29
EXCEL AUTOMOTRIZ	20
MOTORES JAPONESES	16
RICARDO PEREZ, S.A.	14
EBOX AIR CARGO	12
AUTO SALES	10
PANAMOTOR	9
ROCK CARS AUTOS USADOS	8
BAHIA MOTORS	6
LA CASA DE LAS BATERIAS	6
AIRE SI	4
ARRENDADORA ECONÓMICA	4
RASTRO MULTIMOTORES	4
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	3
BAVARIAN MOTORS PANAMÁ, S.A.	3
ELEKTRA	3
FORD AUTO PANAMÁ	3
GOLDEN MOTOR, S.A.	3
GRUPO JARUM	3
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	3
LUMOVIL, S.A.	3
PLATINIUM CARS	3
AUTO REPUESTOS NUEVO UNIVERSO	2
AUTO SMART, S.A.	2
AUTOS A.G. IMPORT	2
BREMEN AUTO SERVICES	2
CAR CARE	2

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CONSULTENOS, S.A.	2
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	2
FRIO WORLD, S.A.	2
GRUPO PLATINIUM CAR	2
JUNED SABBER PATEL	2
PARTES PANAMA	2
PTY CAR SERVICES CORP.	2
RASTRO TALLER JIMENEZ	2
REPUESTOS IDEALES	2
SANDI AUTOS	2
SERVI CENTER RIO MINA	2
SPI MOTO SHOP	2
TAMBOR, S.A.	2
TECNOSERVICIOS HIDROMATICOS PTY	2
1000 AUTOS PANAMA, S.A.	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
ARRENDADORA ECONOMICA	1
AUTO AIRE POLAR	1
AUTO AIRE SUPER COOL	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 PLUS	1
AUTO REPUESTO LA ESTRELLA	1
AUTO REPUESTO LA GRAN MURALLA	1
AUTO SERVICENTRO MANA	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTO SERVICIO MARCONELA	1
AUTO STAR, S.A.	1
AUTO STORE PANAMA	1
AUTO TALLER LA TRONOSA	1
AUTO TALLER TERRY	1
AUTO UNO	1
AUTOCLICK INTERNACIONAL / EBOX AIR CARGO	1
AUTOCLICK INTERNATIONAL	1
AUTOK INC	1
AUTOMOBILE CAR RENTAL S.A.	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
BATTERY GIANT	1
BAVARIAN MOTORS	1
BIKE ZONE	1
BREMEN AUTO SERVICE	1
BUDI CAR CENTER	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 BATERÍAS	1
CHECK ENGINE INTERNATIONAL, S.A.	1
CLASS ONE SERVICES	1
CLEAN AUTO	1
CMG PTY GROUP, S.A.	1
DELTA	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DISTRIBUIDORA LING LONG, S.A.	1
EK QUALITY PARTS CHIRIQUI	1
EL LLANTERO	1
ELECTRI AIRE	1
ELECTRO AIRE PANAMÁ	1
ELECTROMECAÁNICA 2003	1
ELECTROMECANICA AUTOMOTRIZ ESCOBAR	1
ELECTROMECANICA J. CASTILLO	1
EMPRESAS NAI	1
EUROLINE	1
FARID MOTOR	1
FAT CAR	1
FELIPE RODRIGUEZ	1
FERRI AUTO GARCIA	1
FRIO CENTER	1
GRUAS FONTANE	1
GRUAS POLICE, S.A.	1
GRUPO EMPRESARIAL M & C, S.A.	1
GRUPO FUTURO, S.A.	1
GRUPO RIO MINA, S.A.	1
HAMPTON BY HILTON	1
HUMBERTO A. SANCHEZ BEITIA	1
INTER MARKETING INC	1
INVERSIONES BS	1
INVERSIONES CL INTERNACIONAL	1
INVERSIONES MARSCIAH, S.A.	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
LUXURY CORP.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MARCONELA, S.A.	1
MASTER MOTOR	1
MAX CENTER	1
MAX SPEED CAR AUDIO	1
MEGA SOLUTION	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
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 CAR RENTAL, S.A.	1
PANAMÁ EMPRESARIAL S.A.	1
PARTES PANAMÁ	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	1
PMG PANAMA, S.A.	1
PROVEDOR AUTOMOTRIZ S.A. / AVALUOS CAR SERVICES	1
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
PTY CAR SHOP	1
PTY CUSTOM	1
RASTRO PANCHO	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
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 ASIA CENTER	1
SERVICENTRO EL MESON	1
SERVICENTRO FRANCO, S.A.	1
SERVICENTRO LJR	1
SERVICIOS SIGMA, S.A.	1
SIXT RENT A CAR	1
SPECIAL CARS SERVICES/CENTRO DE SERVICIO GLOBAL MARKET	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
SUPER AUTOS	1
TALLER CRISPIN AUTO SERVICIO	1
TALLER DE CHAPISTERIA AMADÍN	1
TALLER DE CHAPISTERÍA ARNULFO	1
TALLER DE MECÁNICA C&J	1
TALLER FOTON	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
TOP LEVEL SOLUTIONS	1
TOP LINE AUTO & SECURITY PLUS, S.A.	1
TRANSMISIONES AUTOMATICAS BAYANO	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
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
ZIP CARGO BRISAS	1
TOTAL	477

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 - SEPTIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	97	48.7	7,099.92	688,692.27
Acuerdo en audiencia/Varios	19	9.5	9,914.56	188,376.67
Desistimiento/Devolución	18	9.0	2,143.05	38,574.88
Acuerdo/Devolución	11	5.5	4,309.42	47,403.61
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	11	5.5	3,629.66	39,926.21
Acuerdo en audiencia/Reparación	9	4.5	12,278.33	110,504.97
Transacción extrajudicial	8	4.0	9,400.81	75,206.51
Abandono	7	3.5	3,029.53	21,206.68
Pendiente constancia desistimiento	7	3.5	1,197.78	8,384.44
Acuerdo/Reparación	6	3.0	13,278.64	79,671.83
Acuerdo/Reemplazo	3	1.5	10,060.00	30,180.00
Resolución/Devolución	1	0.5	27,499.00	27,499.00
Resolución/Reparar	1	0.5	25,995.00	25,995.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	0.5	130.60	130.60
TOTAL	199	100.0	6,943.48	1,381,752.67

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	27	71.1	5,312.81	143,445.88
Resolución no acceder	4	10.5	11,916.97	47,667.89
Inadmitida	3	7.9	3,405.75	10,217.26
Temporal Ministerio Público	2	5.3	14,177.86	28,355.71
Ministerio Público	2	5.3	6,600.00	13,200.00
TOTAL	38	100.0	6,391.76	242,886.74

Fuente: ACODECO