

**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 - SEPTIEMBRE 2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	47	41.2	8,608.25	404,587.69
Falta de información	20	17.5	4,997.65	99,953.06
Incumplimiento de servicio	17	14.9	1,978.08	33,627.39
Custodia de bien	10	8.8	1,540.03	15,400.27
Daño y perjuicio	7	6.1	2,410.50	16,873.50
Incumplimiento de contrato	6	5.3	5,021.72	30,130.34
Vicio oculto	3	2.6	11,565.53	34,696.58
Devolución de dinero	2	1.8	317.38	634.75
Cobro indebido	1	0.9	824.99	824.99
Anulación de contrato	1	0.9	196.60	196.60
TOTAL	114	100.0	5,587.06	636,925.17

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

AGENTES ECONÓMICOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN LA UNIDAD DE VEHÍCULOS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PETROAUTOS, S.A.	8
CVT EXPRESS	4
MOTORES JAPONESES S.A.	4
SANDI AUTOS	4
ARRENDADORA ECONÓMICA	3
GRUPO SILABA	3
PANAMOTOR	3
AUTO GRUAS	2
BAHIA MOTORS	2
COBRO Y CREDITO MERCANTIL, S.A.	2
CONSULTENOS, S.A.	2
ELEKTRA PANAMÁ, S.A.	2
FAT CAR	2
ORLYN S.A.	2
PLATINUM CARS GROUP/ COBROS Y CRÉDITOS MERCANTIL	2
RASTRO MULTIMOTORES	2
RICARDO PEREZ S.A.	2
ROCK CARS AUTOS USADOS	2
TRAMITES CARS GROUP	2
VA & VEN PANAMA PACIFICO	2
ALINEAMIENTO AUTOMOTRIZ, S.A.	1
AUTO CENTRO	1
AUTO DITAILING JM	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 SERVICIO PORTE	1
AUTOCLICK INTERNATIONAL	1
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
AUTOMOTRIZ, S.A.	1
AUTOS AG IMPORT	1
BRANPERSA, S.A.	1
CENTRO TECNICO TOKI MOTOS	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
EURO PARTS	1
EUROCAR SERVICE	1
EUROTEK	1
FORD AUTO PANAMÁ	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FRIOCENTER	1
GOLD TEC CENTRO DE IMPRESION DIGITAL	1
GOLDEN MOTOR, S.A.	1
GRAND INTERNATIONAL HOTEL	1
INVERSIONES MIJANETH	1
LUXURY	1
MASTER MOTORS	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
PANAMÁ CAR RENTAL S.A.	1
PANAMA LIVING S.A.	1
PANAMA NETBUY	1
PANAMERICA TRANSMISSION INC	1
PATEL AUTOS	1
RADIADORES ALASKA S.A.	1
RASTRO RM S.A.	1
REINA CAR	1
REINSA, REPUESTOS INTERNACIONALES, S.A.	1
RIDE PTY S.A.	1
RIQUINSA	1
ROJICAR, SA.	1
SEGUROS FEDPA S.A.	1
SERVI CENTER RIO MINA	1
SERVICENTRO AARON	1
SILABA MOTORS, S.A.	1
SUN MOTORS, S.A.	1
TAMBOR, S.A.	1
TECNICAR INTERNACIONAL	1
TECNOSERVICIOS HIDROMÁTICOS PTY	1
VENTAS Y SERVICIOS GUILLEN	1
VIRGEN DE GUADALUPE INVESTMENT PANAMA CORP	1
WINSTON TRANSMISION Y SERVICIOS, S.A.	1
TOTAL	114

Nota: En los meses de marzo a septiembre 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 - SEPTIEMBRE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	29	40.8	6,262.02	181,598.50
Abandono	3	4.2	5,166.67	15,500.00
Acuerdo/Devolución	2	2.8	3,650.50	7,301.00
Acuerdo/Reparación	1	1.4	16,795.00	16,795.00
Resolución/Reemplazo	1	1.4	1,617.70	1,617.70
Desistimiento/Devolución	3	4.2	677.32	2,031.95
Pendiente constancia desistimiento	7	9.9	948.28	6,637.93
Transacción extrajudicial	3	4.2	8,000.00	24,000.00
Resoluciones/Varios	1	1.4	17,500.00	17,500.00
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	8	11.3	1,574.03	12,592.23
Acuerdo en audiencia/Reparación	3	4.2	8,445.00	25,335.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	2	2.8	17,677.30	35,354.59
Acuerdo en audiencia/Varios	7	9.9	9,729.77	68,108.41
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	1.4	3,370.61	3,370.61
TOTAL	71	100	5,883.70	417,742.92

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

Fuente: Sección de Vehículos a Motor