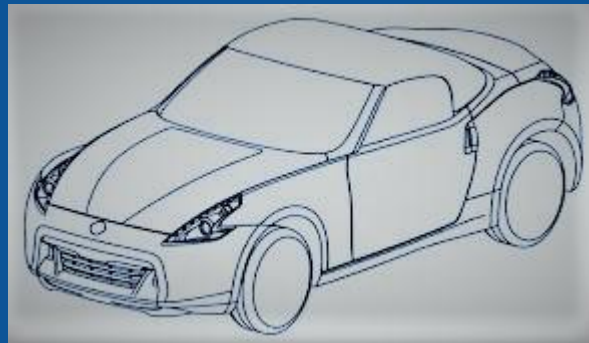




**Autoridad de Protección al Consumidor
y Defensa de la Competencia**

***INFORME ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y
RESUELTAS DE VEHÍCULOS A MOTOR
2018 - 2021***



agosto 2021

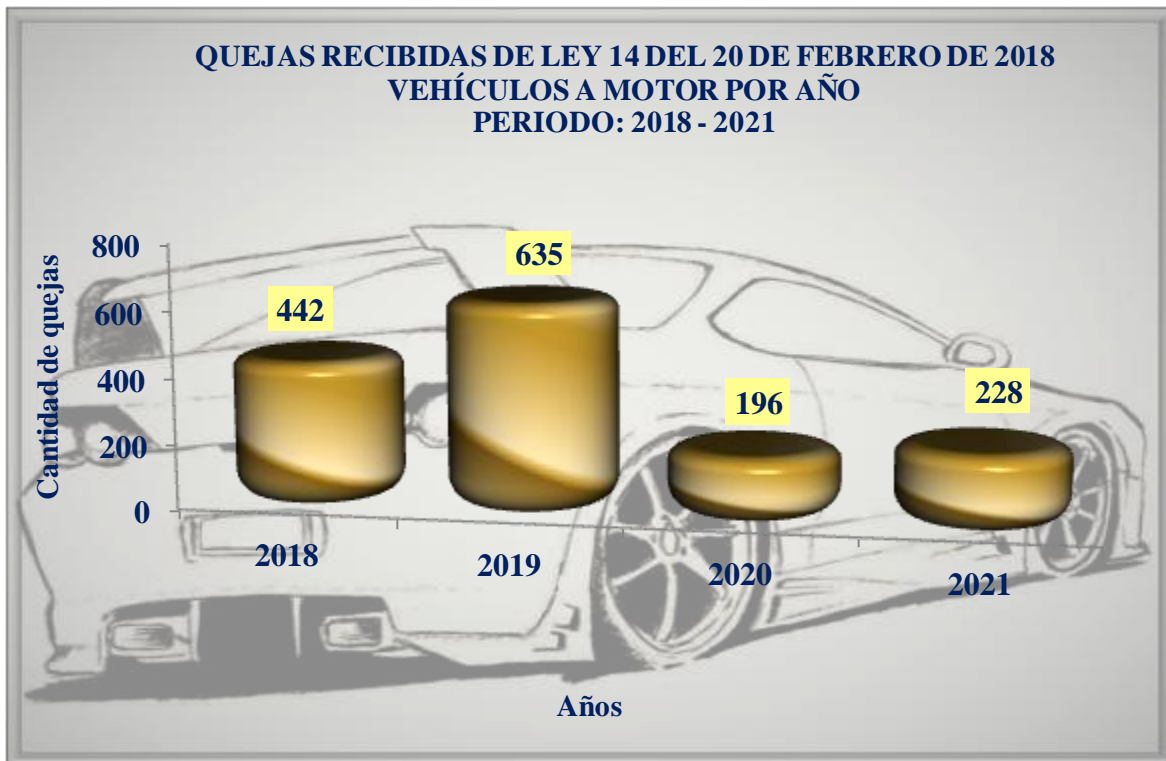
CONSOLIDADO ANUAL DE QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 14 DEL 20 DE FEBRERO DE 2018, VEHÍCULOS A MOTOR, POR CANTIDAD DE QUEJA Y MONTO

NACIONAL

PERÍODO: FEBRERO 2018 A JULIO 2021

AÑOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
2018	442	3,478,738.00
2019	635	4,506,180.78
2020	196	1,127,740.69
2021	228	1,860,384.32
TOTAL	1,501	10,973,043.79

Fuente: Sección de Vehículos a motor.



**CONSOLIDADO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DE
CONSUMIDOR DE LEY 14 DEL 20 DE FEBRERO DE 2018,
VEHÍCULOS A MOTOR, POR CANTIDAD DE QUEJA Y
MONTO
NACIONAL**

PERÍODO: FEBRERO 2018 A JULIO 2021

AÑOS	QUEJAS RESUELTAS	MONTO (B/.)
2018	127	850,417.14
2019	261	1,756,424.23
2020	115	776,690.17
2021	110	881,661.11
TOTAL	613	4,265,192.65

Fuente: Sección de Vehículos a motor.



QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 14 DE 20 DE FEBRERO DE 2018, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR NACIONAL

PERÍODO: ENERO A JULIO 2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	150	65.8	10,188.64	1,528,296.59
Incumplimiento de servicio	28	12.3	1,571.80	44,010.40
Falta de información	27	11.8	6,133.13	165,594.40
Custodia de bien	7	3.1	1,883.03	13,181.18
Incumplimiento de contrato	4	1.8	6,577.30	26,309.19
Venta engañosa	3	1.3	9,538.95	28,616.85
Daños y perjuicios	3	1.3	390.50	1,171.50
Devolución de dinero	2	0.9	15,278.61	30,557.21
Cobro indebido	2	0.9	450.00	900.00
Vicio oculto	1	0.4	20,011.40	20,011.40
Cláusula abusiva	1	0.4	1,735.60	1,735.60
TOTAL	228	100.0	8,159.58	1,860,384.32

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: Sección de Vehículos a motor.



QUEJAS DE LEY 18 DE 20 DE FEBRERO DE 2018 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN RESULTADOS, EN LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR

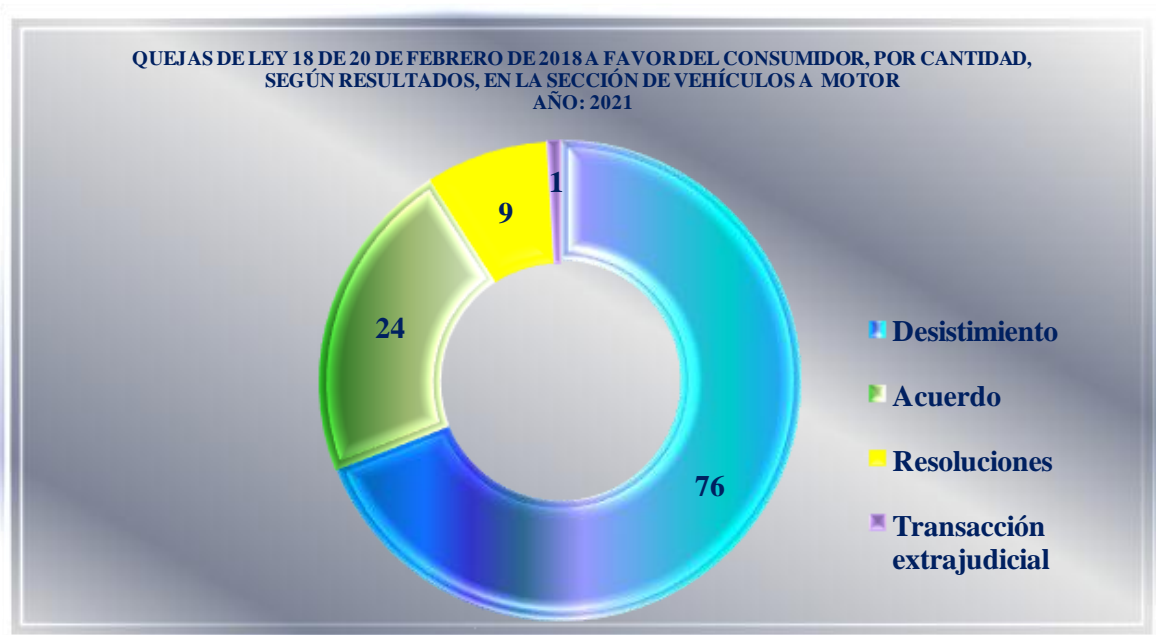
NACIONAL

PERÍODO: ENERO A JULIO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	76	69.1	8,081.94	614,227.73
Acuerdo	24	21.8	7,796.70	187,120.87
Resoluciones	9	8.2	8,701.39	78,312.51
Transacción extrajudicial	1	0.9	2,000.00	2,000.00
TOTAL	110	100.0	8,015.10	881,661.11

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2020; pero cerradas en el 2021; igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: Sección de Vehículos a motor.



**AGENTES ECONÓMICOS CON MÁS QUEJAS RECIBIDAS EN LA SECCIÓN DE
VEHÍCULOS**

NACIONAL

PERIODO: ENERO A JULIO 2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	26
PANAMOTOR	14
PETROAUTOS, S.A.	14
RICARDO PEREZ, S.A.	10
RASTRO MULTIMOTORES	7
SANDI AUTOS	7
BAHIA MOTORS	5
GOLDEN MOTOR, S.A.	5
GRUPO AUTO BUSINESS, S.A.	5
ROCK CARS AUTOS USADOS	5
PLATINIUM CARS	4
CLASS ONE SERVICES	3
PANAMÁ CAR RENTAL, S.A.	3
ARRENDADORA ECONÓMICA	2
AUTOS COOL, S.A.	2
AUTOS POPULAR S.A.	2
FOR AUTO PANAMÁ S.A.	2
FULL CARS, INC.	2
LA CASA DE LAS BATERIAS	2
METAL MECANICA MONTREAL, S.A.	2
MOTORES JAPONESES	2
MP AUTOS	2
UNIVERSAL AUTOMOTORS, S.A.	2
UNIVERSAL MOTORS, S.A.	2
VIP MOTOR, S.A.	2

Fuente: Sección de Vehículos a motor.