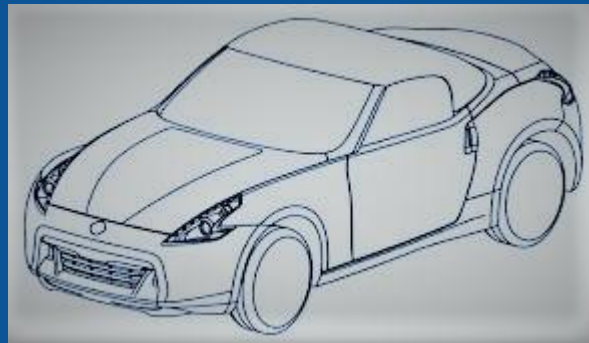




**Autoridad de Protección al Consumidor
y Defensa de la Competencia**

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



julio 2021

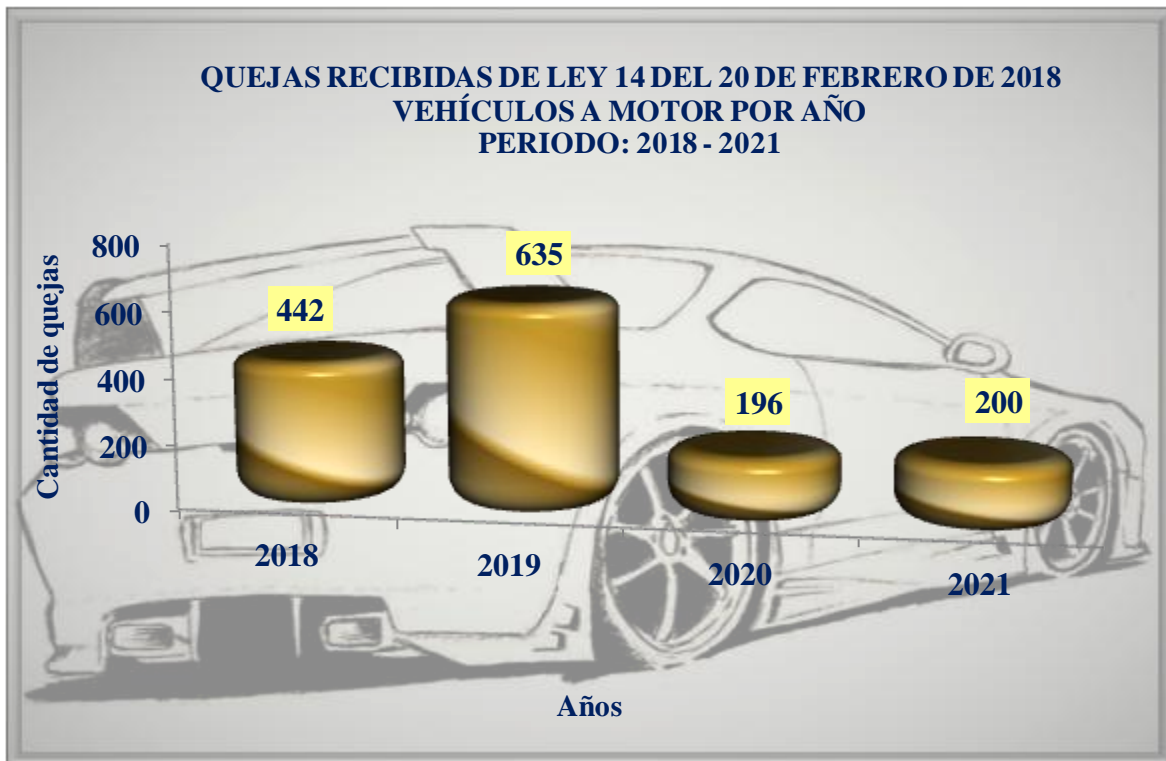
CONSOLIDADO ANUAL DE QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 14 DEL 20 DE FEBRERO DE 2018, VEHÍCULOS A MOTOR, POR CANTIDAD DE QUEJA Y MONTO

NACIONAL

PERÍODO: FEBRERO 2018 A JUNIO 2021

AÑOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
2018	442	3478738
2019	635	4506180.78
2020	196	1127740.69
2021	200	1,635,749.77
TOTAL	1,473	10,748,409.24

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 JUNIO 2021

AÑOS	QUEJAS RESUELTAS	MONTO (B/.)
2018	127	850,417.14
2019	261	1,756,424.23
2020	115	776,690.17
2021	79	594,618.65
TOTAL	582	3,978,150.19

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 JUNIO 2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	133	66.5	10,317.68	1,372,251.38
Incumplimiento de servicio	25	12.5	1,562.46	39,061.47
Falta de información	21	10.5	5,300.98	111,320.65
Custodia de bien	6	3.0	969.09	5,814.52
Incumplimiento de contrato	4	2.0	6,577.30	26,309.19
Daños y perjuicios	3	1.5	390.50	1,171.50
Devolución de dinero	2	1.0	15,278.61	30,557.21
Venta engañosa	2	1.0	13,308.43	26,616.85
Cobro indebido	2	1.0	450.00	900.00
Vicio oculto	1	0.5	20,011.40	20,011.40
Cláusula abusiva	1	0.5	1,735.60	1,735.60
TOTAL	200	100.0	8,178.75	1,635,749.77

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

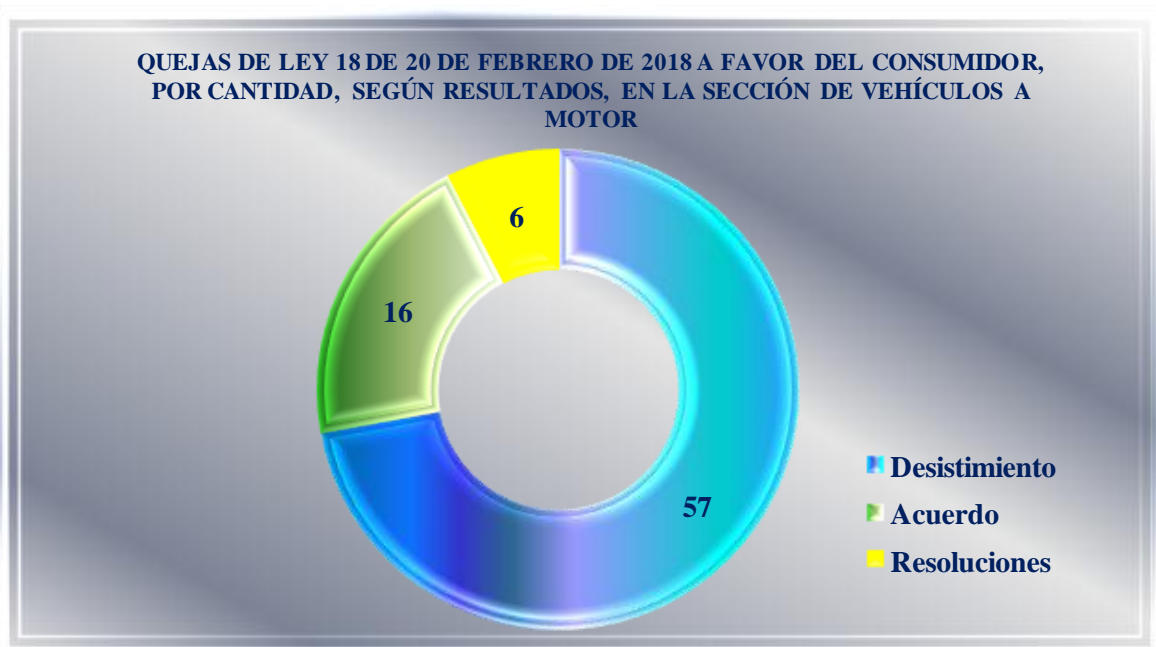
NACIONAL

PERÍODO: ENERO A JUNIO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	57	72.2	7,694.02	438,558.99
Acuerdo	16	20.3	6,785.73	108,571.60
Resoluciones	6	7.6	7,914.68	47,488.06
TOTAL	79	100.0	7,526.82	594,618.65

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 JUNIO 2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	24
PETROAUTOS, S.A.	13
PANAMOTOR	11
RICARDO PEREZ, S.A.	9
RASTRO MULTIMOTORES	7
BAHIA MOTORS	5
GOLDEN MOTOR, S.A.	5
GRUPO AUTO BUSINESS, S.A.	5
ROCK CARS AUTOS USADOS	5
SANDI AUTOS	4
CLASS ONE SERVICES	3
PANAMÁ CAR RENTAL, S.A.	3
PLATINIUM CARS	3
ARRENDADORA ECONÓMICA	2
LA CASA DE LAS BATERIAS	2
MP AUTOS	2
SUPERAUTOS PANAMÁ	2
UNIVERSAL AUTOMOTORS, S.A.	2
UNIVERSAL MOTORS S.A.	2
VIP MOTOR, S.A.	2

Fuente: Sección de Vehículos a motor.