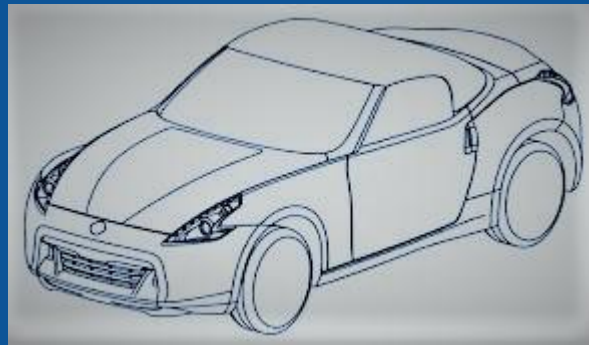




**Autoridad de Protección al Consumidor  
y Defensa de la Competencia**

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



***junio 2021***

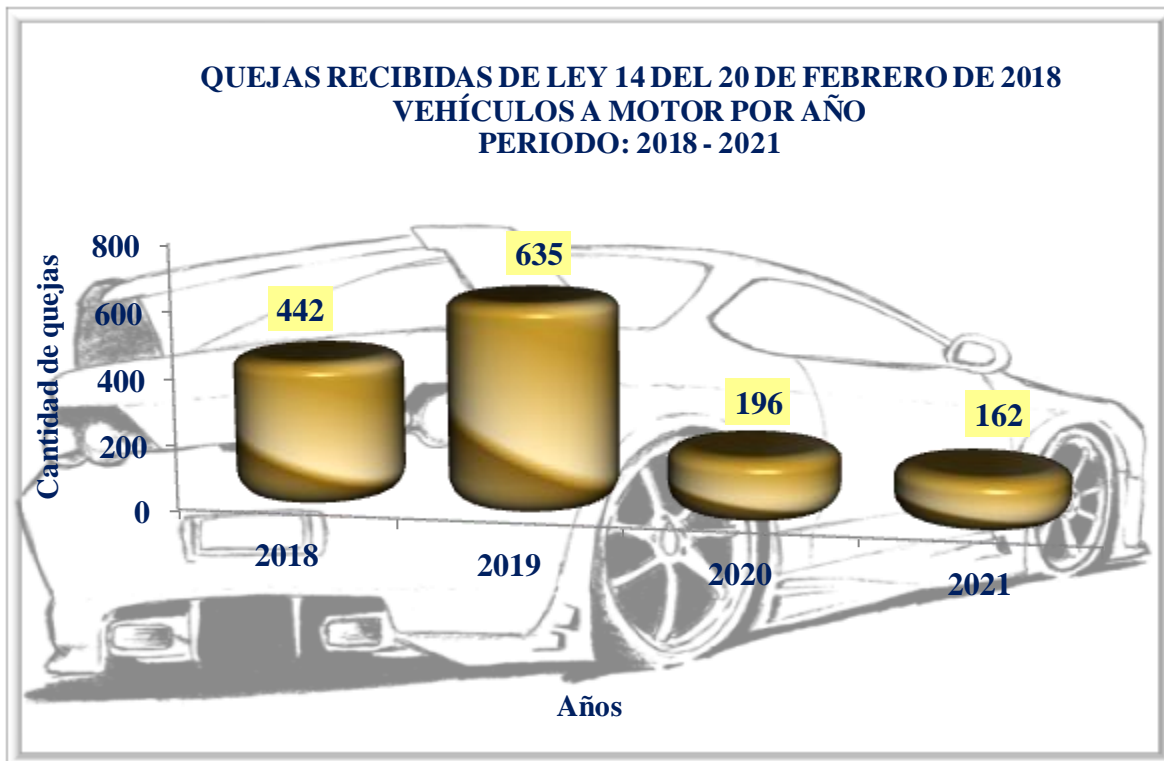
**CONSOLIDADO ANUAL DE QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 14 DEL 20 DE FEBRERO DE 2018, VEHÍCULOS A MOTOR, POR CANTIDAD DE QUEJA Y MONTO**

**NACIONAL**

**PERÍODO: FEBRERO 2018 A MAYO 2021**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>2018</b>	442	3478738
<b>2019</b>	635	4506180.78
<b>2020</b>	196	1127740.69
<b>2021</b>	162	1,445,701.00
<b>TOTAL</b>	<b>1,435</b>	<b>10,558,360.47</b>

**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 MAYO 2021**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS RESUELTAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>2018</b>	127	850,417.14
<b>2019</b>	261	1,756,424.23
<b>2020</b>	115	776,690.17
<b>2021</b>	70	498,033.12
<b>TOTAL</b>	<b>573</b>	<b>3,881,564.66</b>

**Fuente: Sección de Vehículos a motor.**



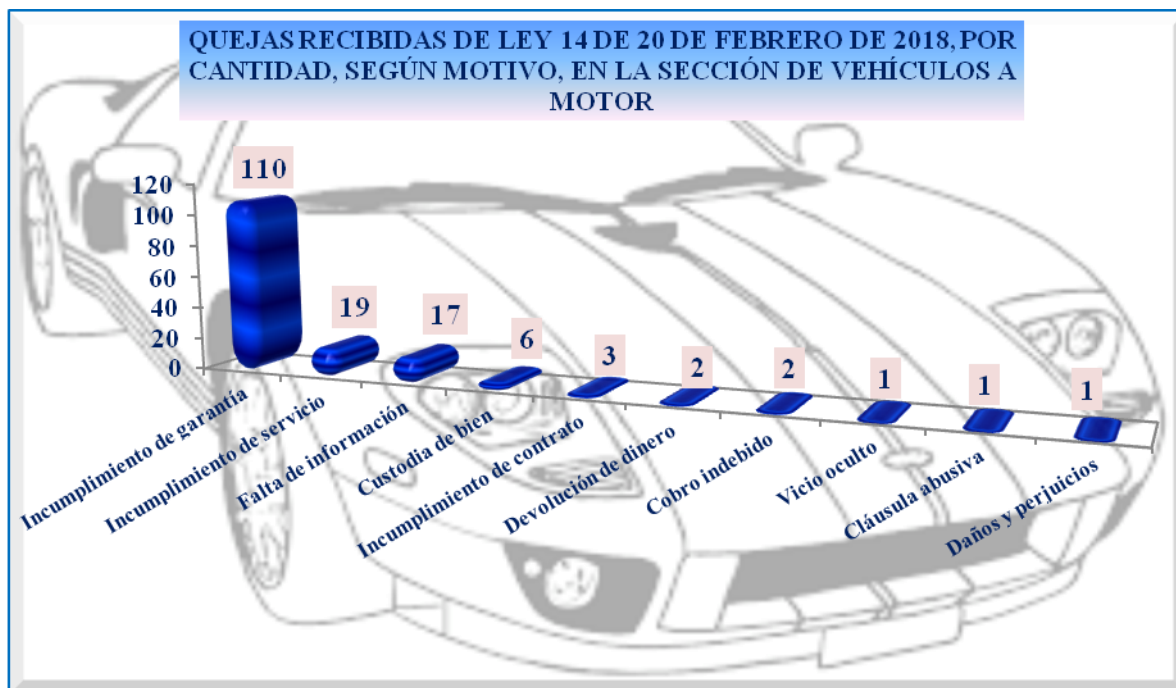
**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 14 DE 20 DE FEBRERO DE 2018, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A MAYO 2021**

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	110	67.9	11,275.38	1,240,292.04
Incumplimiento de servicio	19	11.7	1,249.98	23,749.58
Falta de información	17	10.5	6,358.03	108,086.46
Custodia de bien	6	3.7	969.09	5,814.52
Incumplimiento de contrato	3	1.9	4,803.06	14,409.19
Devolución de dinero	2	1.2	15,278.61	30,557.21
Cobro indebido	2	1.2	450.00	900.00
Vicio oculto	1	0.6	20,011.40	20,011.40
Cláusula abusiva	1	0.6	1,735.60	1,735.60
Daños y perjuicios	1	0.6	145.00	145.00
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100.0</b>	<b>8,924.08</b>	<b>1,445,701.00</b>

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**

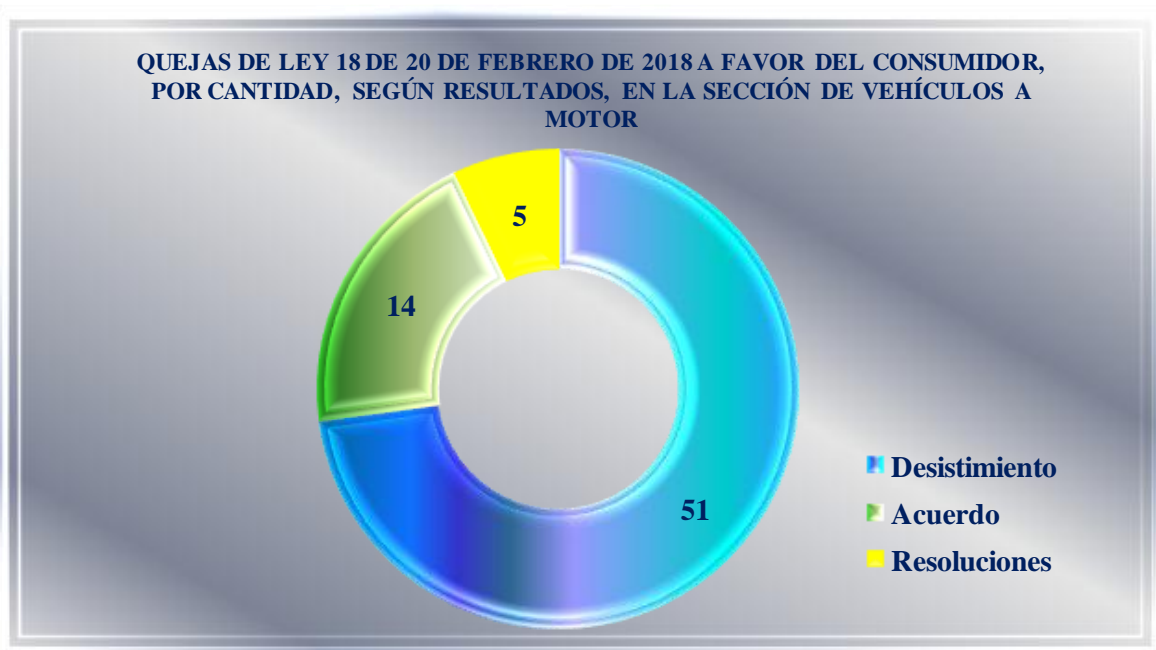
**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A MAYO 2021**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	51	72.9	7,616.19	388,425.89
Acuerdo	14	20.0	6,072.80	85,019.17
Resoluciones	5	7.1	4,917.61	24,588.06
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>	<b>7,114.76</b>	<b>498,033.12</b>

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 MAYO 2021**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	22
PETROAUTOS, S.A.	11
RICARDO PEREZ, S.A.	8
PANAMOTOR	7
GRUPO AUTO BUSINESS, S.A.	5
BAHIA MOTORS	4
ROCK CARS AUTOS USADOS	4
CLASS ONE SERVICES	3
GOLDEN MOTOR, S.A.	3
PANAMÁ CAR RENTAL, S.A.	3
RASTRO MULTIMOTORES	3
SANDI AUTOS	3
ARRENDADORA ECONÓMICA	2
LA CASA DE LAS BATERIAS	2
MP AUTOS	2
PLATINIUM CARS	2
SUPERAUTOS	2
UNIVERSAL AUTOMOTORS, S.A.	2

**Fuente: Sección de Vehículos a motor.**