

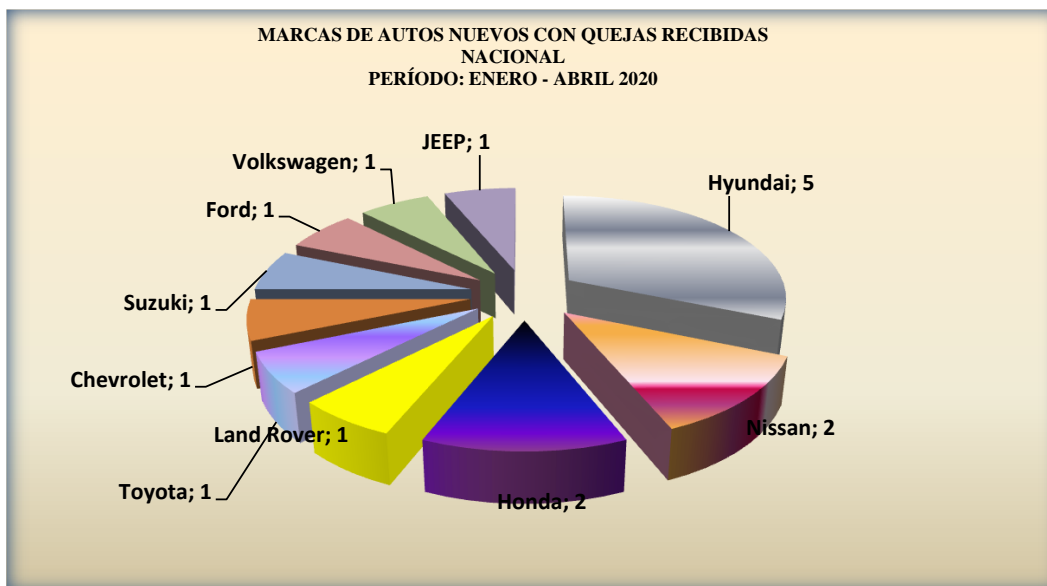
**MARCAS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN LOS
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2020

| MARCA | TOTAL |
|------------|-------|
| Hyundai | 5 |
| Nissan | 2 |
| Honda | 2 |
| Land Rover | 1 |
| Toyota | 1 |
| Chevrolet | 1 |
| Suzuki | 1 |
| Ford | 1 |
| Volkswagen | 1 |
| JEEP | 1 |

Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas



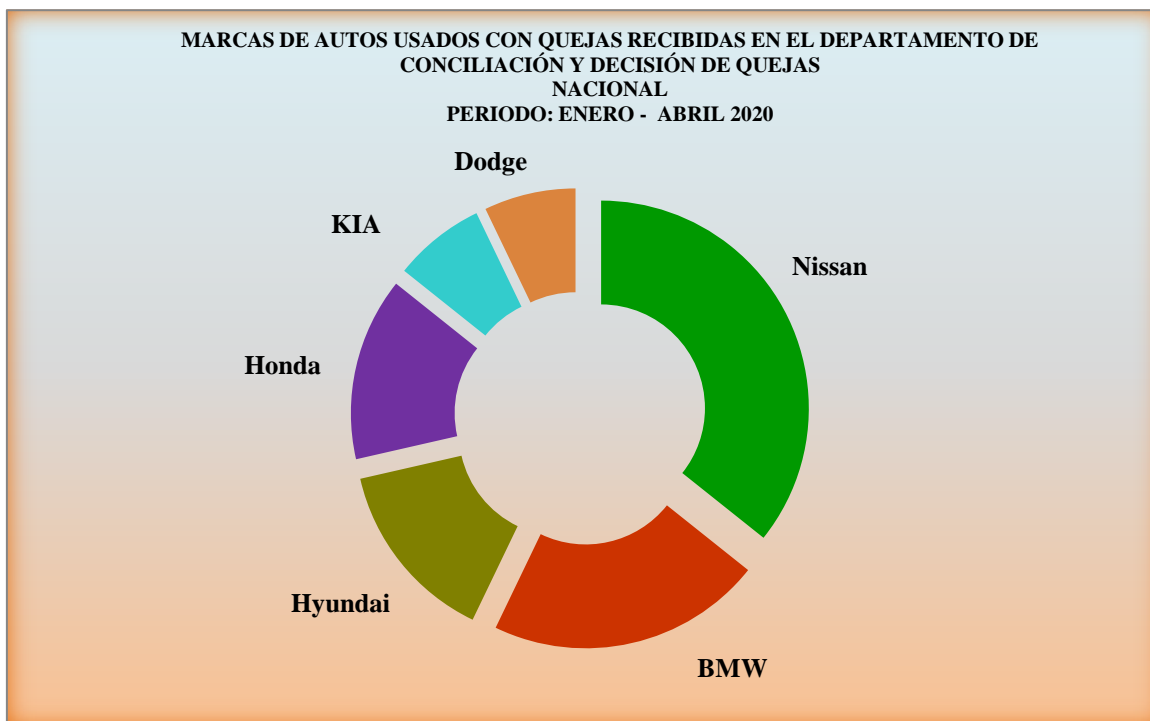
Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas

**MARCAS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN LOS
DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN Y DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2020

| MARCA | CANTIDAD |
|---------|----------|
| Nissan | 5 |
| BMW | 3 |
| Hyundai | 2 |
| Honda | 2 |
| KIA | 1 |
| Dodge | 1 |

Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas



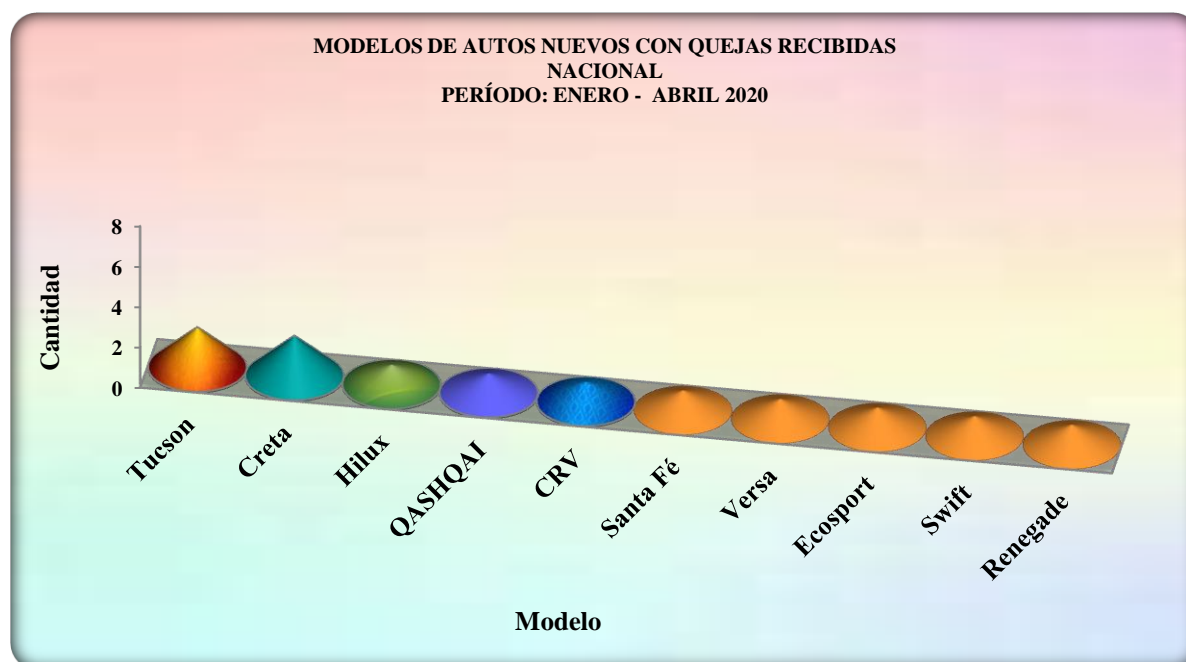
Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas

**MODELOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN LOS
DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN Y DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2020

| MODELO | CANTIDAD |
|---------------|-----------------|
| Tucson | 2 |
| Creta | 2 |
| Hilux | 1 |
| QASHQAI | 1 |
| CRV | 1 |
| Santa Fé | 1 |
| Versa | 1 |
| Ecosport | 1 |
| Swift | 1 |
| Renegade | 1 |

Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas



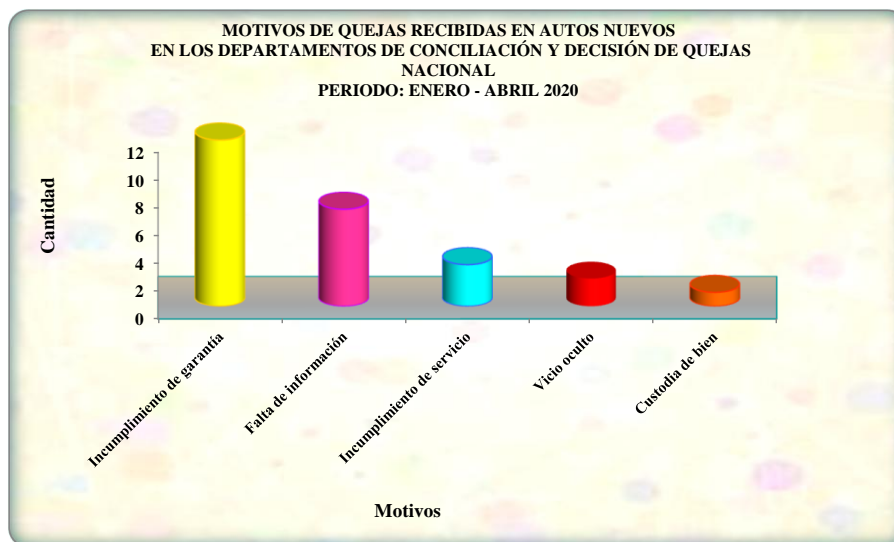
Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas

**QUEJAS RECIBIDAS EN AUTOS NUEVOS, POR CANTIDAD Y MONTO (EN B/),
SEGÚN MOTIVOS, EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN Y DECISIÓN DE
QUEJAS
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2020

| MOTIVOS | CANTIDAD DE QUEJAS | MONTO (EN B/) |
|----------------------------|--------------------|-------------------|
| Incumplimiento de garantía | 12 | 179,712.10 |
| Falta de información | 7 | 44,529.00 |
| Incumplimiento de servicio | 3 | 63,838.00 |
| Vicio oculto | 2 | 31,465.66 |
| Custodia de bien | 1 | 760.92 |
| TOTAL | 25 | 320,305.68 |

Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas



**QUEJAS RECIBIDAS EN AUTOS USADOS, POR CANTIDAD Y MONTO (EN B/),
SEGÚN MOTIVOS, EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN Y DECISIÓN DE
QUEJAS
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2020

| MOTIVOS | CANTIDAD DE QUEJAS | MONTO (EN B/) |
|----------------------------|--------------------|-------------------|
| Incumplimiento de garantía | 13 | 110,067.43 |
| Falta de información | 5 | 38,375.00 |
| Incumplimiento de contrato | 1 | 520.34 |
| Daño y perjuicio | 1 | 2,000.00 |
| TOTAL | 20 | 150,962.77 |

Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas