

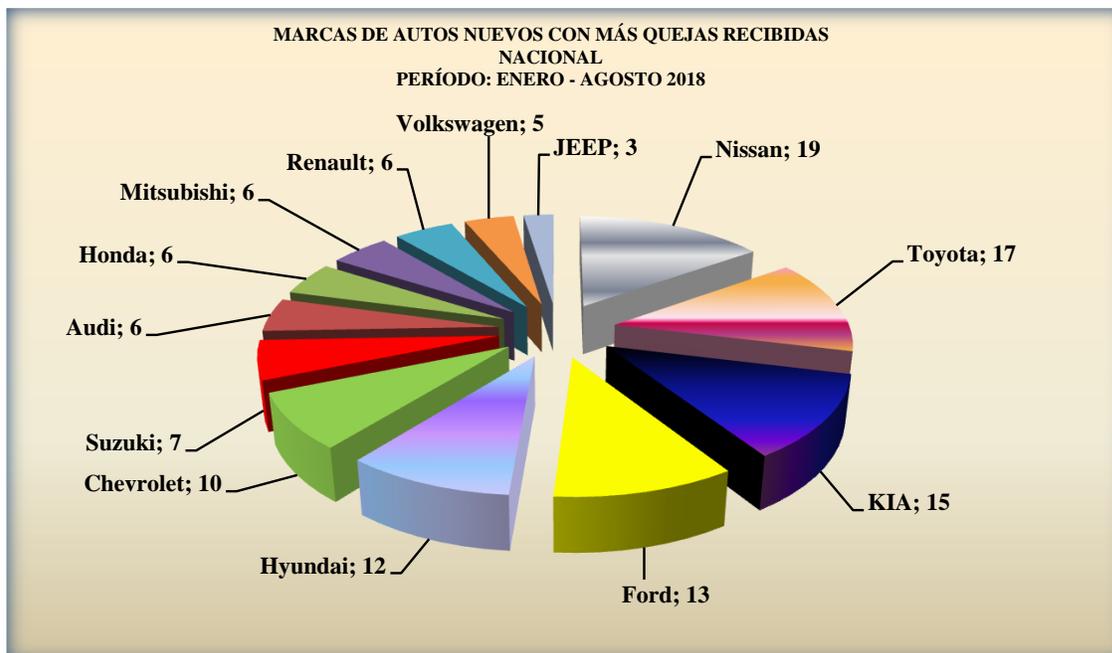
**MARCAS DE AUTOS NUEVOS CON MAS QUEJAS RECIBIDAS EN LOS
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2018

MARCA	TOTAL
Nissan	19
Toyota	17
KIA	15
Ford	13
Hyundai	12
Chevrolet	10
Suzuki	7
Audi	6
Honda	6
Mitsubishi	6
Renault	6
Volkswagen	5
JEEP	3

Fuente: ACODECO



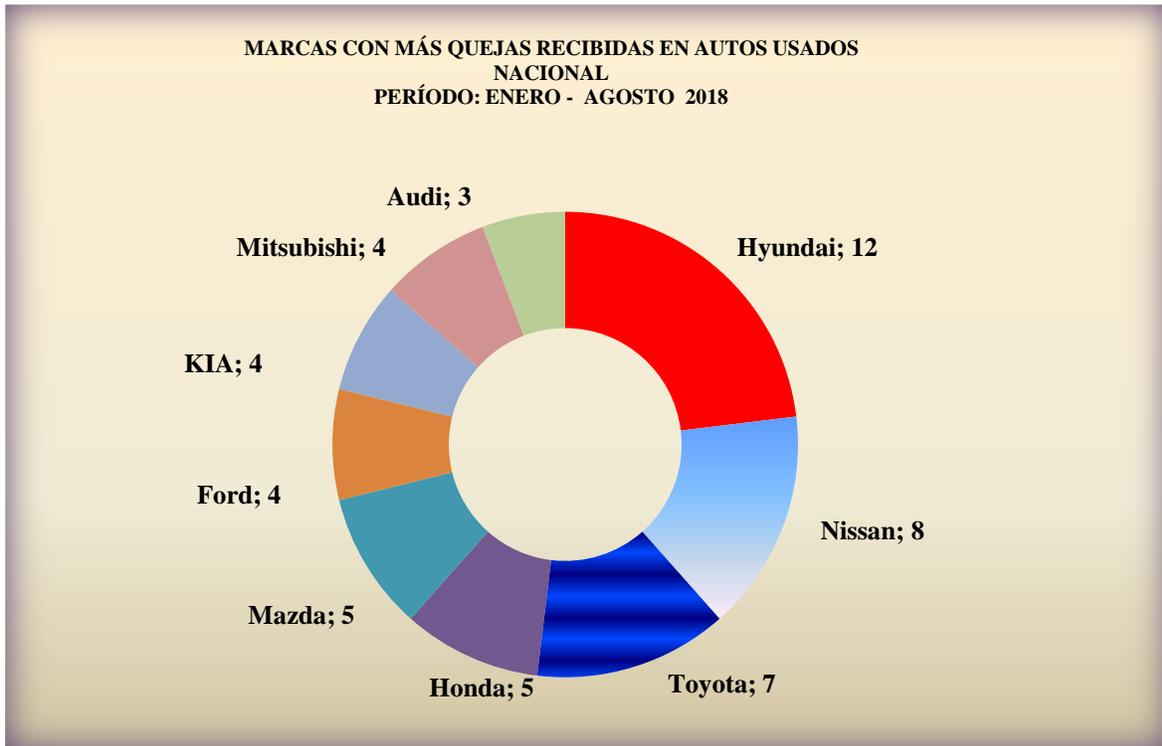
Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2018

MARCA	CANTIDAD
Hyundai	12
Nissan	8
Toyota	7
Honda	5
Mazda	5
Ford	4
KIA	4
Mitsubishi	4
Audi	3

Fuente: ACODECO



**MODELOS DE AUTOS NUEVOS CON MAS QUEJAS RECIBIDAS EN LOS
DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN Y DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2018**

MODELO	CANTIDAD
QASHQAI	6
Yaris	6
Accent	5
Explorer Limite	5
Rio	5
CRV	4
Sportage	4
Swift	4
Xtrail	4
Aveo	3
Creta	3
Duster	3
Landcruiser	3
Outlander	3
Picanto	3
Trax	3

Fuente: ACODECO



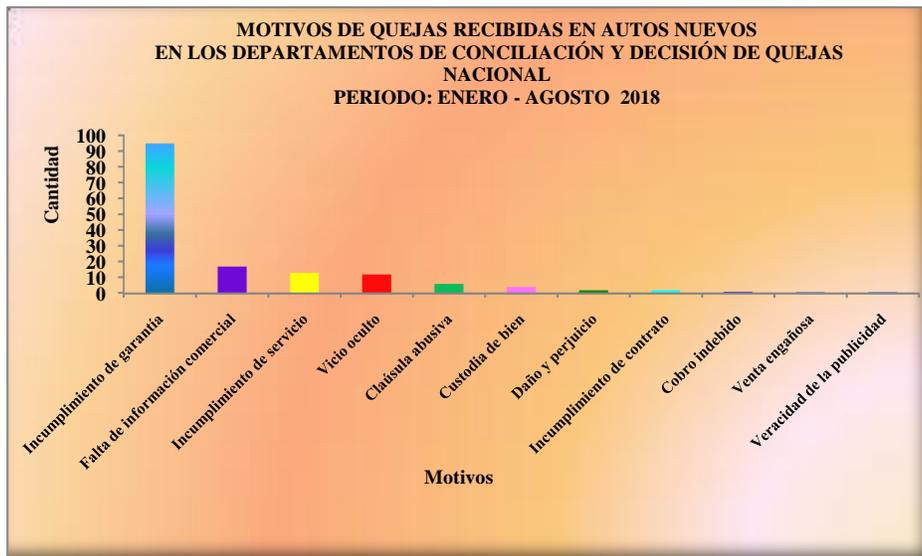
Fuente: ACODECO

**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 - AGOSTO 2018

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (EN B/.)
Incumplimiento de garantía	95	1,945,265.86
Falta de información comercial	17	91,038.43
Incumplimiento de servicio	13	83,798.61
Vicio oculto	12	233,048.89
Claúsula abusiva	6	150,185.00
Custodia de bien	4	84,585.93
Daño y perjuicio	2	18,457.72
Incumplimiento de contrato	2	27,999.00
Cobro indebido	1	300.00
Venta engañosa	1	128.40
Veracidad de la publicidad	1	291.00
TOTAL	154	2,635,098.84

Fuente: ACODECO



**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 - AGOSTO 2018

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (EN B/.)
Claúsula abusiva	1	1,000.00
Cobro indebido	3	7,250.00
Devolución de dinero	1	3,750.00
Falta de información	5	30,675.00
Falta de información comercial	1	8,200.00
Incumplimiento de contrato	7	75,705.32
Incumplimiento de garantía	41	303,623.22
Vicio oculto	5	52,153.00
TOTAL	64	482,356.54

Fuente: ACODECO