

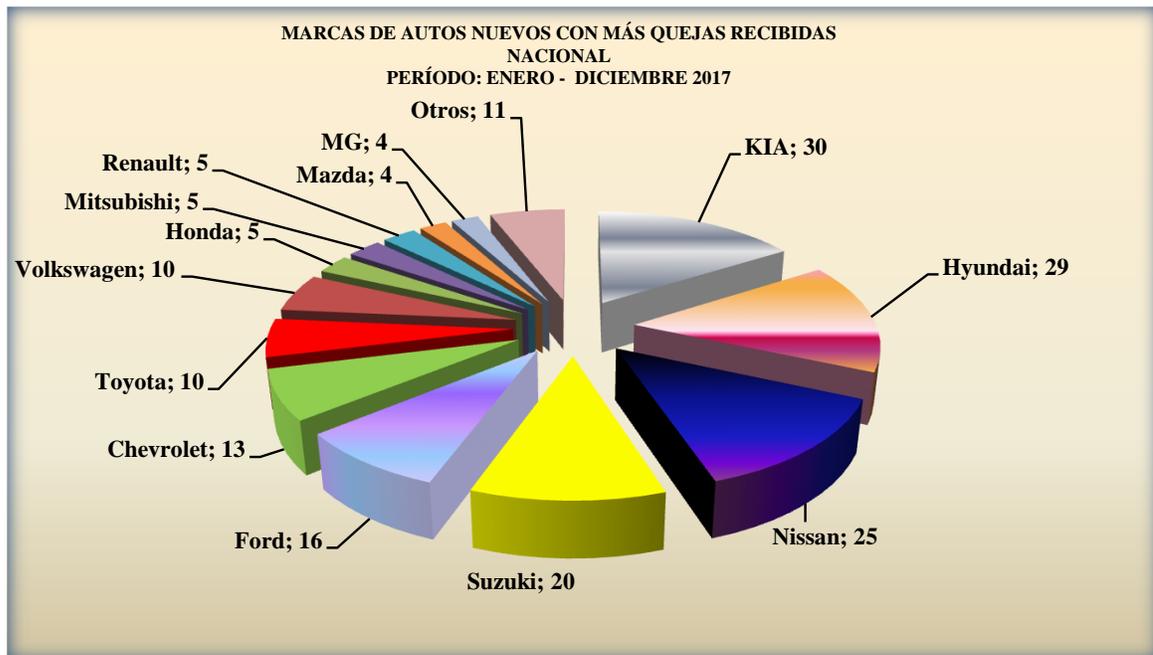
**MARCAS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

MARCA	TOTAL
KIA	30
Hyundai	29
Nissan	25
Suzuki	20
Ford	16
Chevrolet	13
Toyota	10
Volkswagen	10
Honda	5
Mitsubishi	5
Renault	5
Mazda	4
MG	4
Otros	11

Nota: Otros incluye las marcas Renault, Subaru, BMW, Lexus, Fiat, Mercedes Benz, Land Rover y JEEP.

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

**MARCAS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS
NACIONAL**

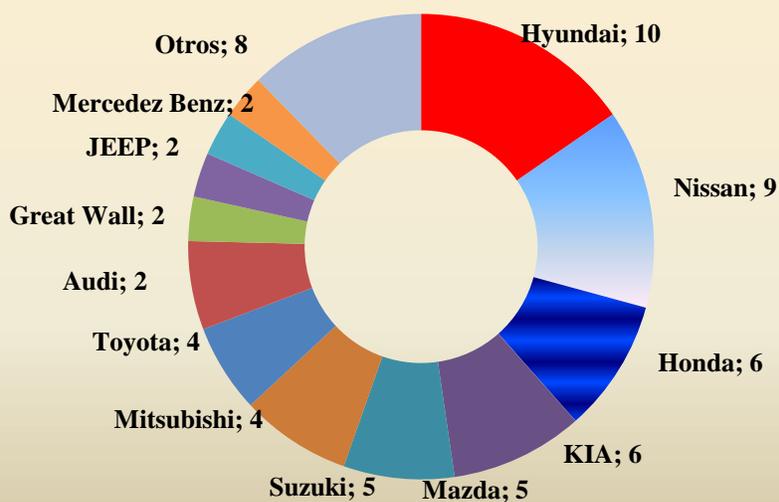
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

MARCA	CANTIDAD
Hyundai	10
Nissan	9
Honda	6
KIA	6
Mazda	5
Suzuki	5
Mitsubishi	4
Toyota	4
Audi	2
Great Wall	2
JEEP	2
Mercedez Benz	2
Otros	8

Fuente: ACODECO

**MARCAS CON MÁS QUEJAS RECIBIDAS EN AUTOS USADOS
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017



**MODELOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

MODELO	CANTIDAD
Rio	12
Sportage	10
Accent	8
QASHQAI	7
Swift	6
Xtrail	6
Ecosport	5
Frontier	5
Trax	5
Tucson	5
Yaris	4
Ertiga	3
Hilux	3
I-10	3
MG3	3
Picanto	3
Vitara	3
Otros	43

Fuente: ACODECO



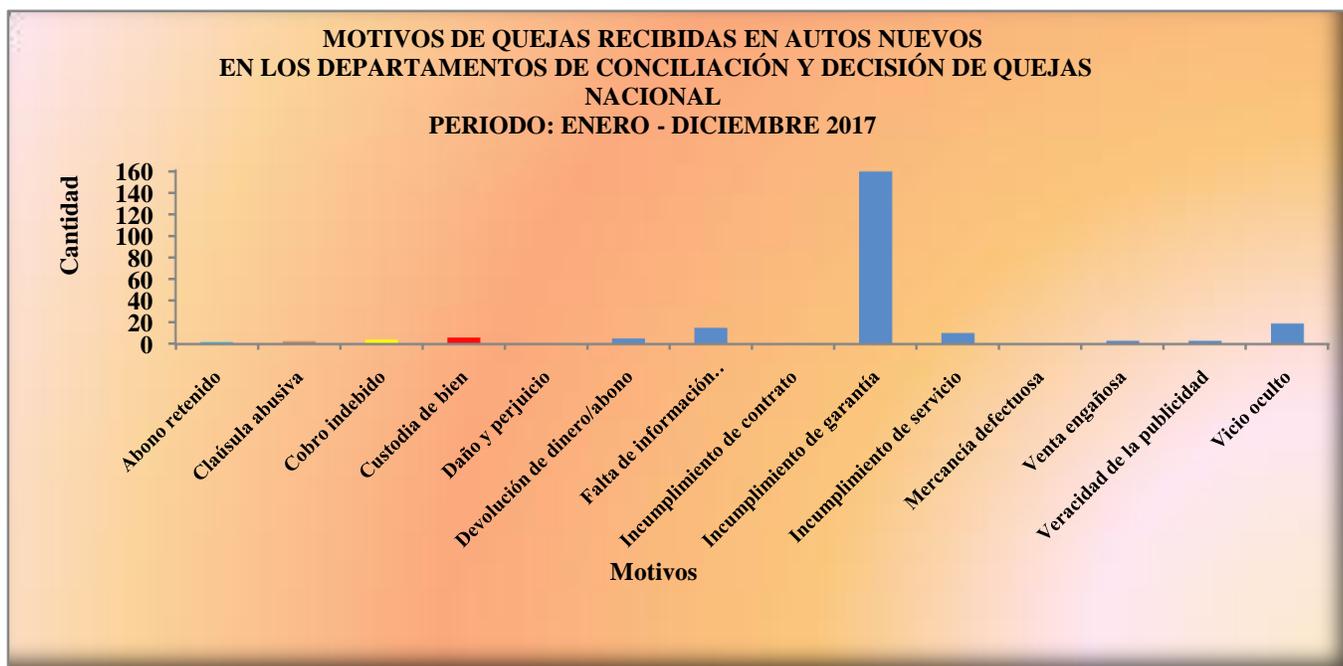
Fuente: ACODECO

**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 - DICIEMBRE 2017

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (EN B/.)
Abono retenido	2	450.00
Claúsula abusiva	3	28,574.00
Cobro indebido	4	883.18
Custodia de bien	6	66,580.14
Daño y perjuicio	1	191.92
Devolución de dinero/abono	5	9,138.53
Falta de información comercial	15	87,714.01
Incumplimiento de contrato	1	1,000.00
Incumplimiento de garantía	159	2,739,298.99
Incumplimiento de servicio	10	91,215.63
Mercancía defectuosa	1	11,971.00
Venta engañosa	3	14,386.73
Veracidad de la publicidad	3	18,190.04
Vicio oculto	19	436,356.95
TOTAL	232	3,505,951.12

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 - DICIEMBRE 2017

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (EN B/.)
Abono retenido	3	3,517.98
Claúsula abusiva	1	57,795.00
Devolución de dinero/abono	2	3,094.00
Falta de información comercial	20	135,090.94
Incumplimiento de contrato	7	59,725.00
Incumplimiento de garantía	62	758,917.77
Venta engañosa	1	2,000.00
Veracidad de la publicidad	1	155.15
Vicio oculto	1	57,000.00
TOTAL	98	1,077,295.84

Fuente: ACODECO