

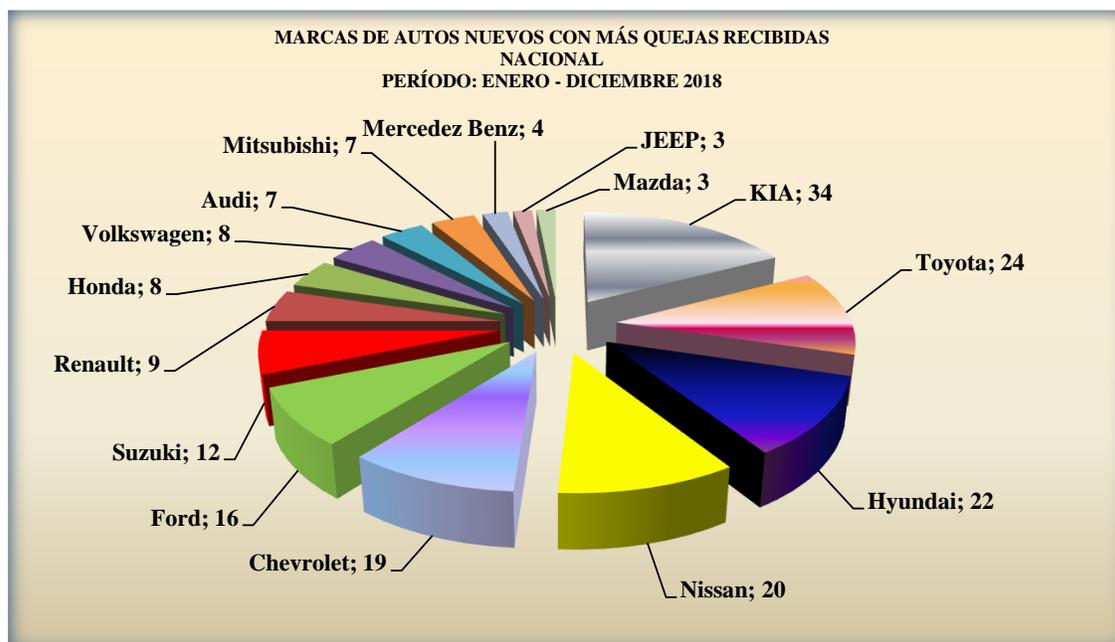
**MARCAS DE AUTOS NUEVOS CON MAS QUEJAS RECIBIDAS EN LOS
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

MARCA	TOTAL
KIA	34
Toyota	24
Hyundai	22
Nissan	20
Chevrolet	19
Ford	16
Suzuki	12
Renault	9
Honda	8
Volkswagen	8
Audi	7
Mitsubishi	7
Mercedez Benz	4
JEEP	3
Mazda	3

Fuente: ACODECO



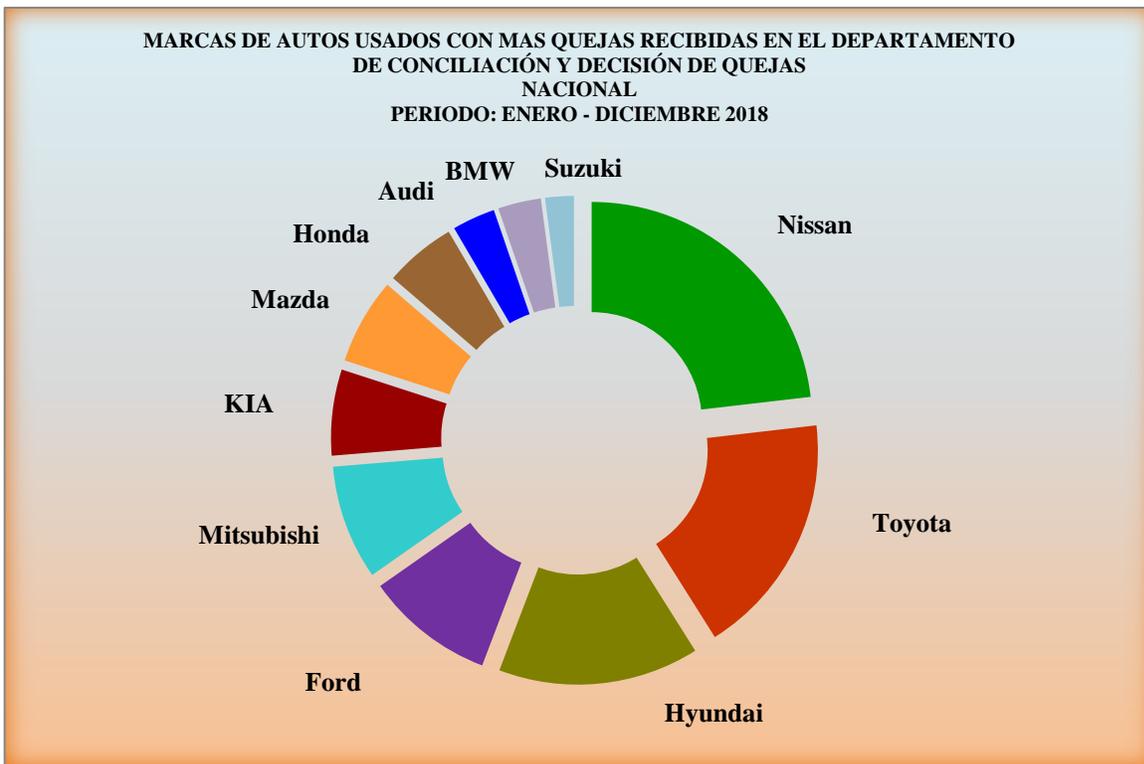
Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

MARCA	CANTIDAD
Nissan	22
Toyota	17
Hyundai	14
Ford	9
Mitsubishi	8
KIA	6
Mazda	6
Honda	5
Audi	3
Suzuki	3
BMW	2

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

MODELO	CANTIDAD
Picanto	10
Rio	9
Yaris	9
Sportage	8
Accent	7
Aveo	7
Trax	7
QASHQAI	6
Creta	5
Duster	5
Explorer Limite	5
Tucson	5
Corolla	4
CRV	4
Swift	4
Xtrail	4

Fuente: ACODECO



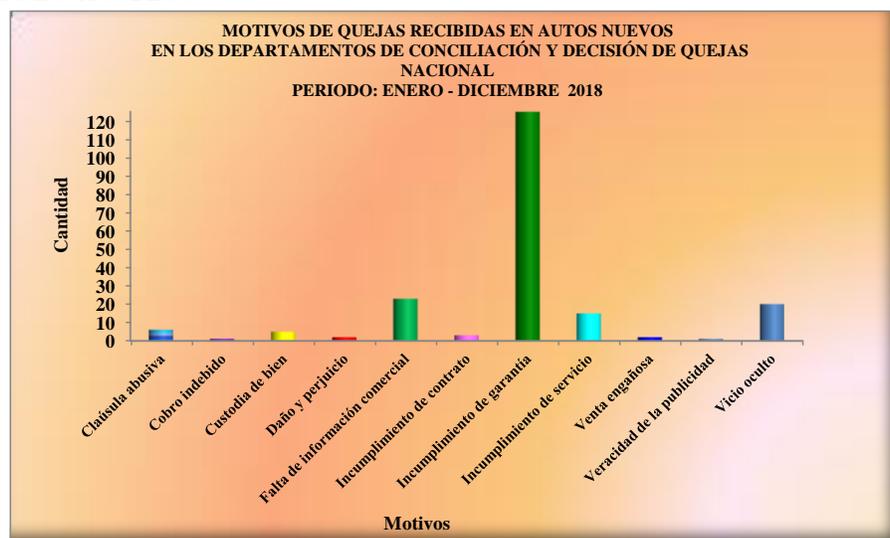
Fuente: ACODECO

**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 2018

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (EN B/)
Claúsula abusiva	6	150,185.00
Cobro indebido	1	300.00
Custodia de bien	5	84,788.37
Daño y perjuicio	2	18,457.72
Falta de información comercial	23	128,453.43
Incumplimiento de contrato	3	32,499.00
Incumplimiento de garantía	154	2,855,079.75
Incumplimiento de servicio	15	102,801.34
Venta engañosa	2	1,679.90
Veracidad de la publicidad	1	291.00
Vicio oculto	20	364,777.22
TOTAL	232	3,739,312.73

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 2018

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (EN B/)
Claúsula abusiva	1	1,000.00
Cobro indebido	3	7,250.00
Daño y perjuicio	2	1,243.76
Devolución de dinero	1	3,750.00
Falta de información comercial	13	64,346.00
Incumplimiento de contrato	16	129,884.78
Incumplimiento de garantía	68	517,569.73
Incumplimiento de servicio	1	1,695.00
Veracidad de la publicidad	2	3,998.00
Vicio oculto	8	91,993.00
TOTAL	115	822,730.27

Fuente: ACODECO