

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

MARCA	TOTAL
KIA	37
Hyundai	27
Nissan	23
Toyota	18
Suzuki	16
Chevrolet	10
Ford	9
Honda	8
BMW	6
Mitsubishi	6

Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas



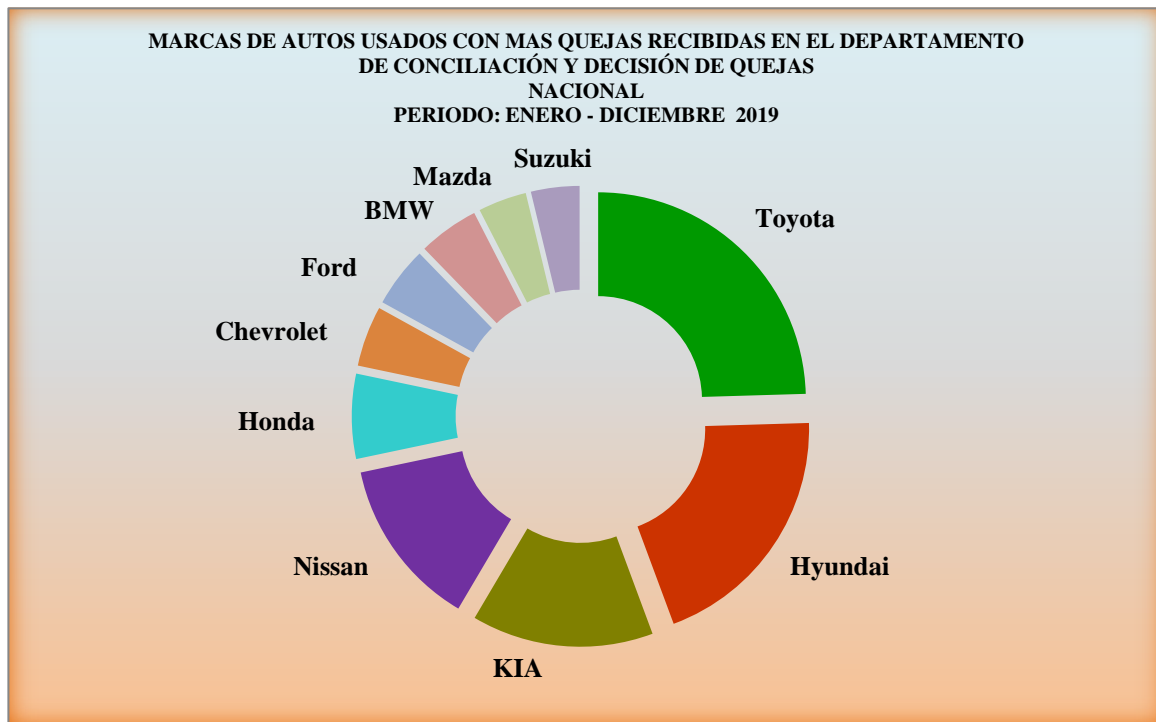
Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

MARCA	CANTIDAD
Toyota	26
Hyundai	21
KIA	15
Nissan	14
Honda	7
BMW	5
Chevrolet	5
Ford	5
Mazda	4
Suzuki	4

Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas



Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

MODELO	CANTIDAD
Picanto	11
Rio	11
Sportage	9
Creta	7
QASHQAI	7
Trax	6
Accent	5
I-20	5
Yaris	5
Ecosport	4
Hilux	4
Tucson	4

Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas



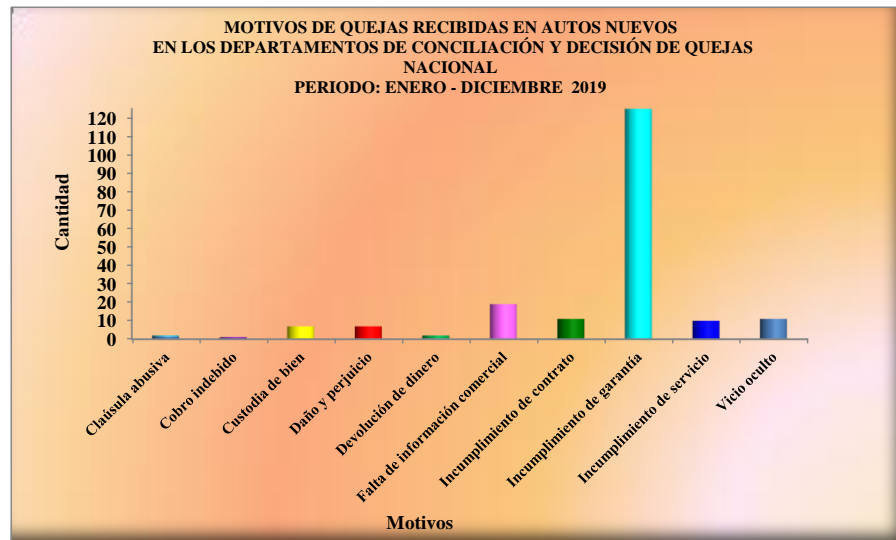
Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas

**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 - DICIEMBRE 2019

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (EN B/.)
Claúsula abusiva	2	17,650.00
Cobro indebido	1	299.60
Custodia de bien	7	68,329.57
Daño y perjuicio	7	75,468.91
Devolución de dinero	2	3,200.00
Falta de información comercial	19	167,239.32
Incumplimiento de contrato	11	213,935.57
Incumplimiento de garantía	146	2,751,550.96
Incumplimiento de servicio	10	178,365.56
Vicio oculto	11	217,885.96
TOTAL	216	3,693,925.45

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 - DICIEMBRE 2019

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (EN B/.)
Custodia de bien	1	3,000.00
Daño y perjuicio	1	15,596.57
Devolución de dinero	1	3,000.00
Falta de información comercial	27	159,319.12
Incumplimiento de contrato	21	154,781.00
Incumplimiento de garantía	66	700,953.15
Incumplimiento de servicio	1	1,400.00
Veracidad de la publicidad	8	3.00
Vicio oculto	4	69,592.00
TOTAL	130	1,107,644.84

Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas