

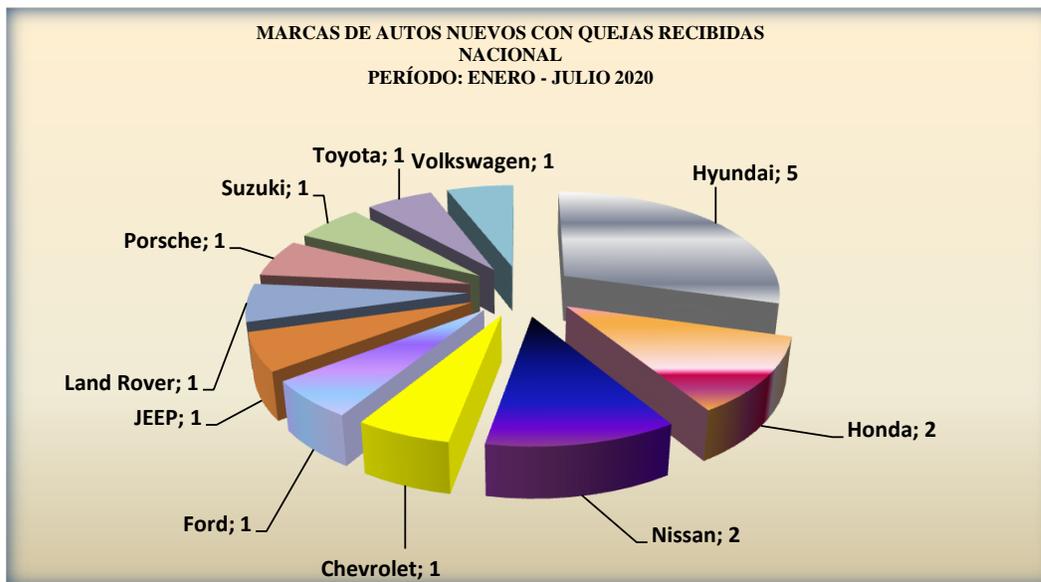
MARCAS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN LOS DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DECISIÓN DE QUEJAS NACIONAL

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2020

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

Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas



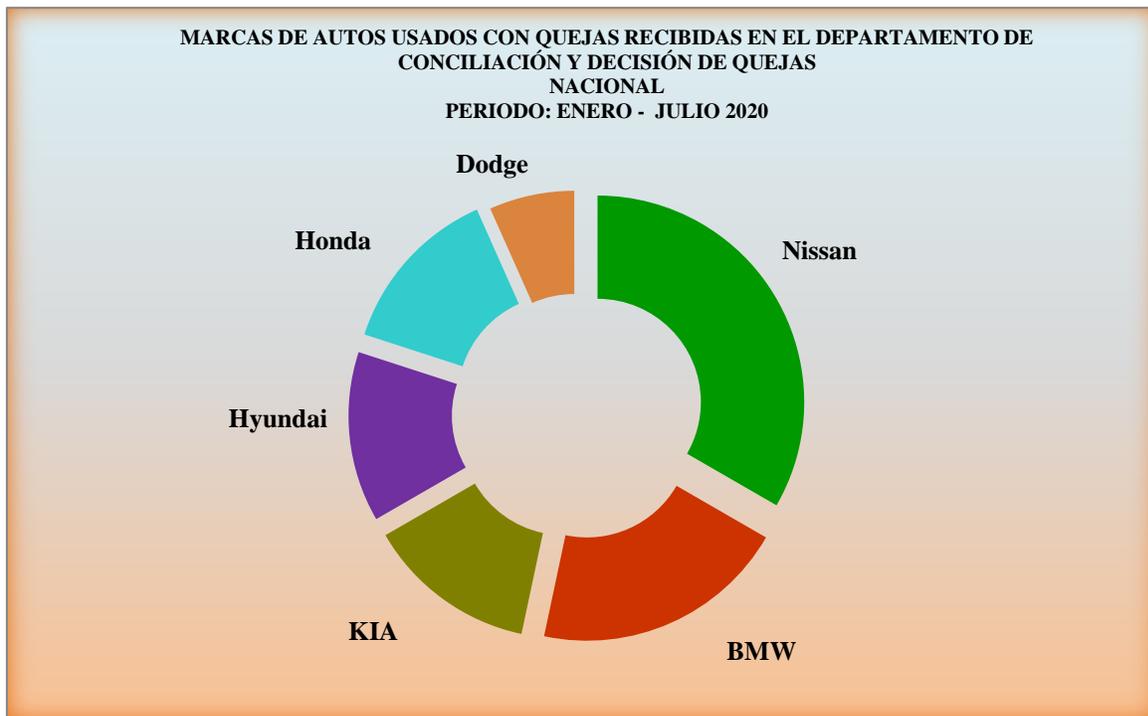
Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2020

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

Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas



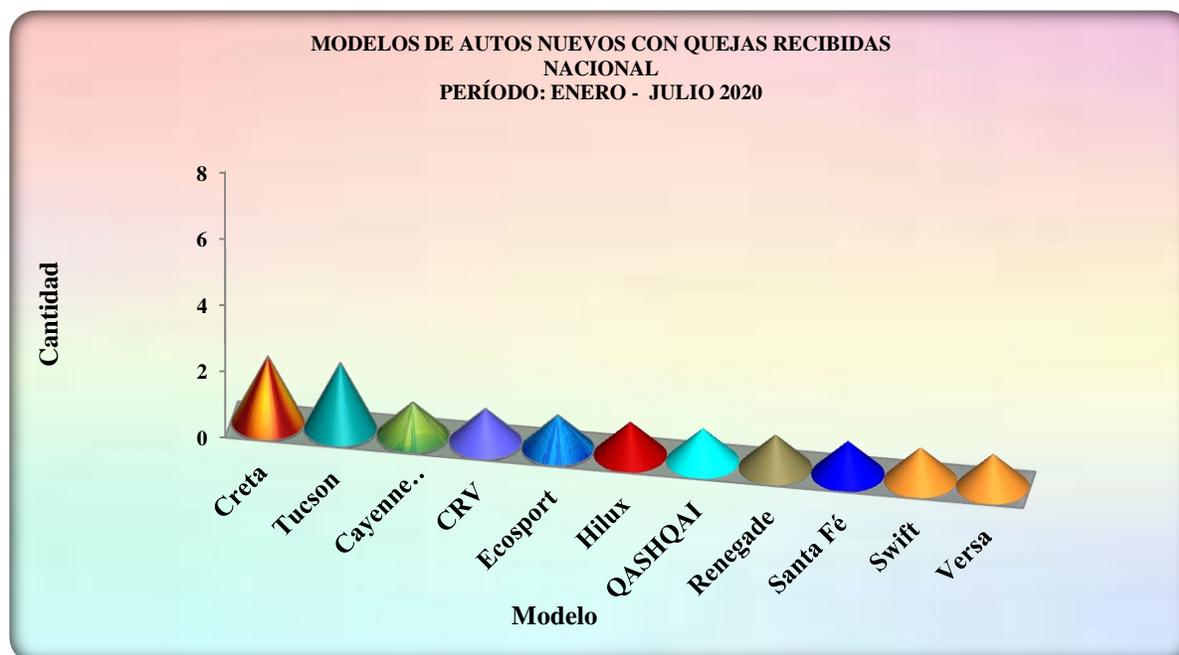
Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2020

MODELO	CANTIDAD
Creta	2
Tucson	2
Cayenne Triptonic	1
CRV	1
Ecosport	1
Hilux	1
QASHQAI	1
Renegade	1
Santa Fé	1
Swift	1
Versa	1

Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas



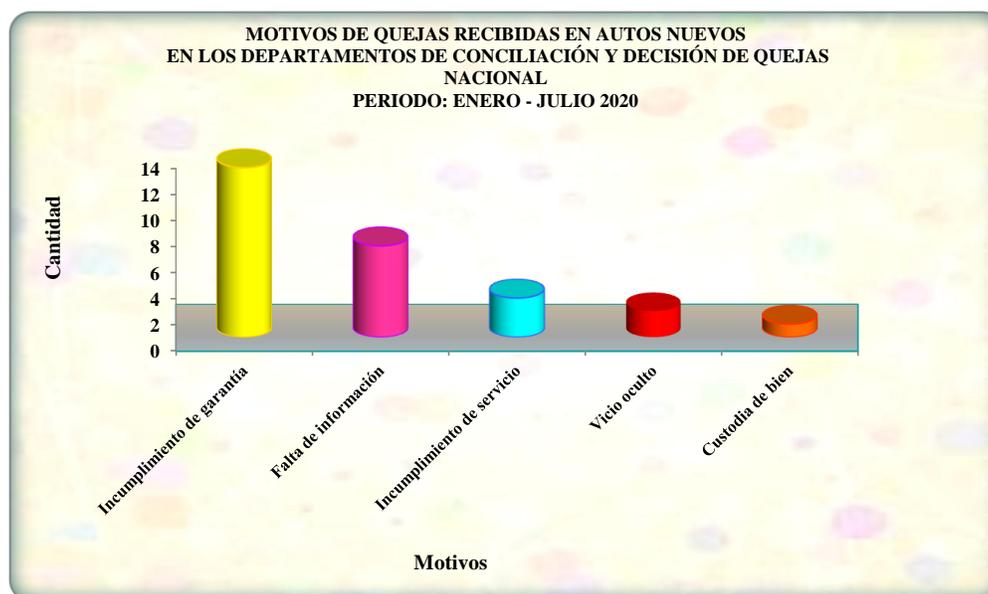
Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas

**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 - JULIO 2020

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (EN B/.)
Incumplimiento de garantía	13	260,712.10
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	26	401,305.68

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 - JULIO 2020

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (EN B/.)
Incumplimiento de garantía	14	122,967.43
Incumplimiento de contrato	1	520.34
Falta de información	5	38,375.00
Daño y perjuicio	1	2,000.00
TOTAL	21	163,862.77

Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas