

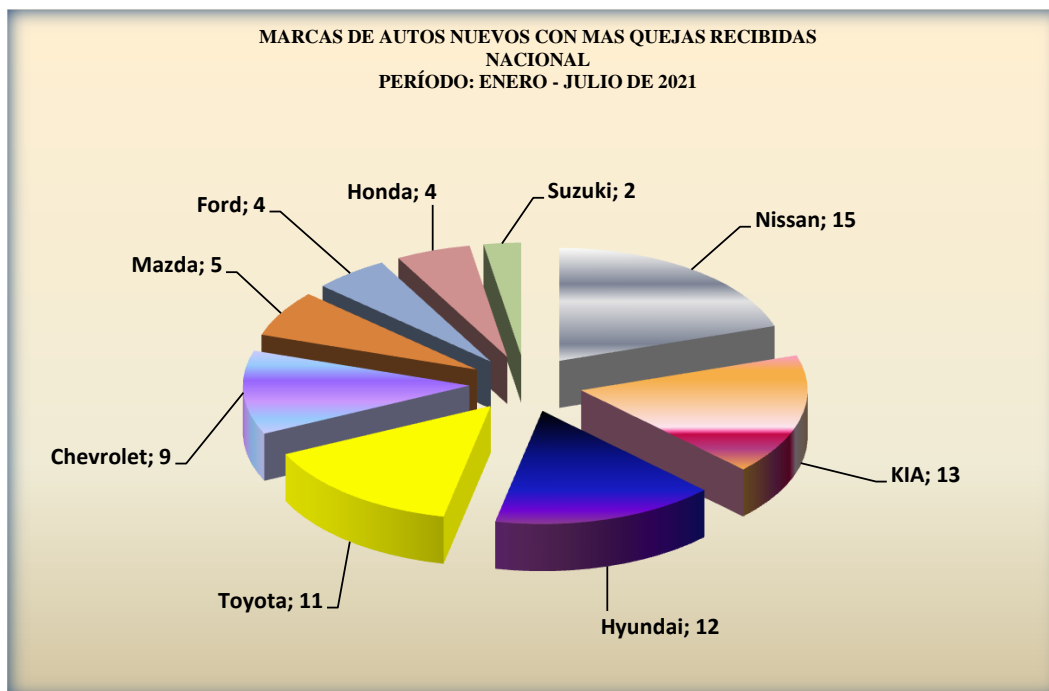
**MARCAS DE AUTOS NUEVOS CON MAS QUEJAS RECIBIDAS EN LOS
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO DE 2021

MARCA	TOTAL
Nissan	15
KIA	13
Hyundai	12
Toyota	11
Chevrolet	9
Mazda	5
Ford	4
Honda	4
Suzuki	2

Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas



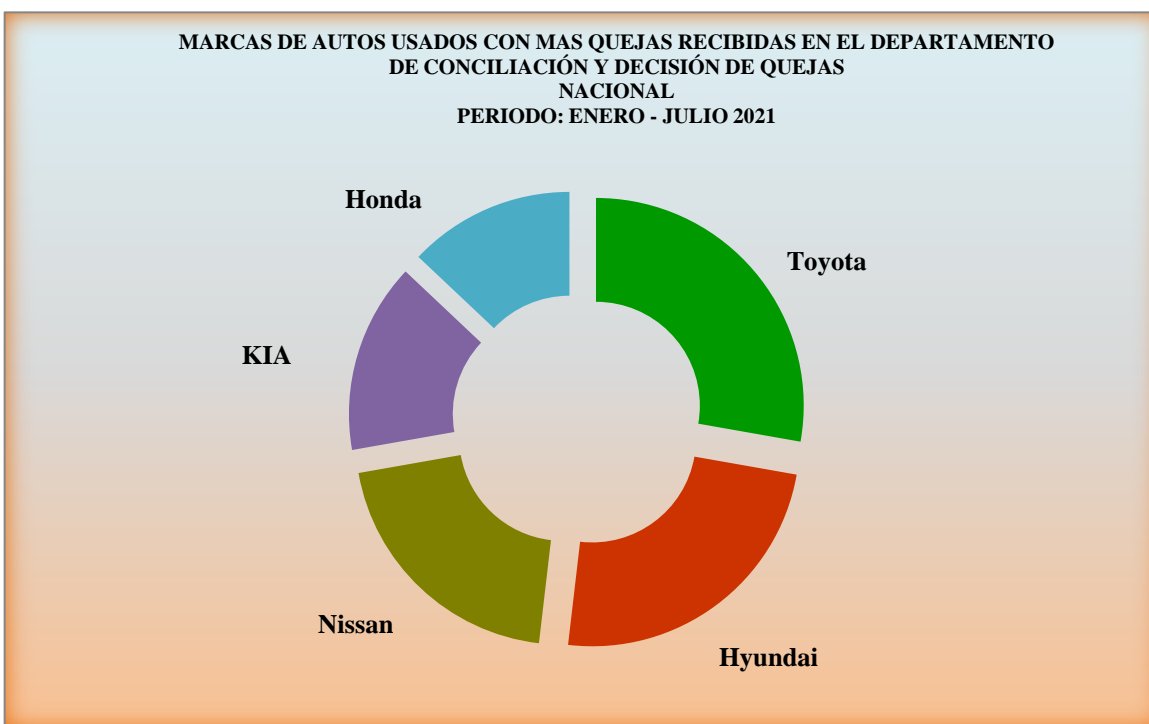
Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas

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

PERÍODO: ENERO - JULIO DE 2021

MARCA	CANTIDAD
Toyota	15
Hyundai	13
Nissan	11
KIA	8
Honda	7

Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas

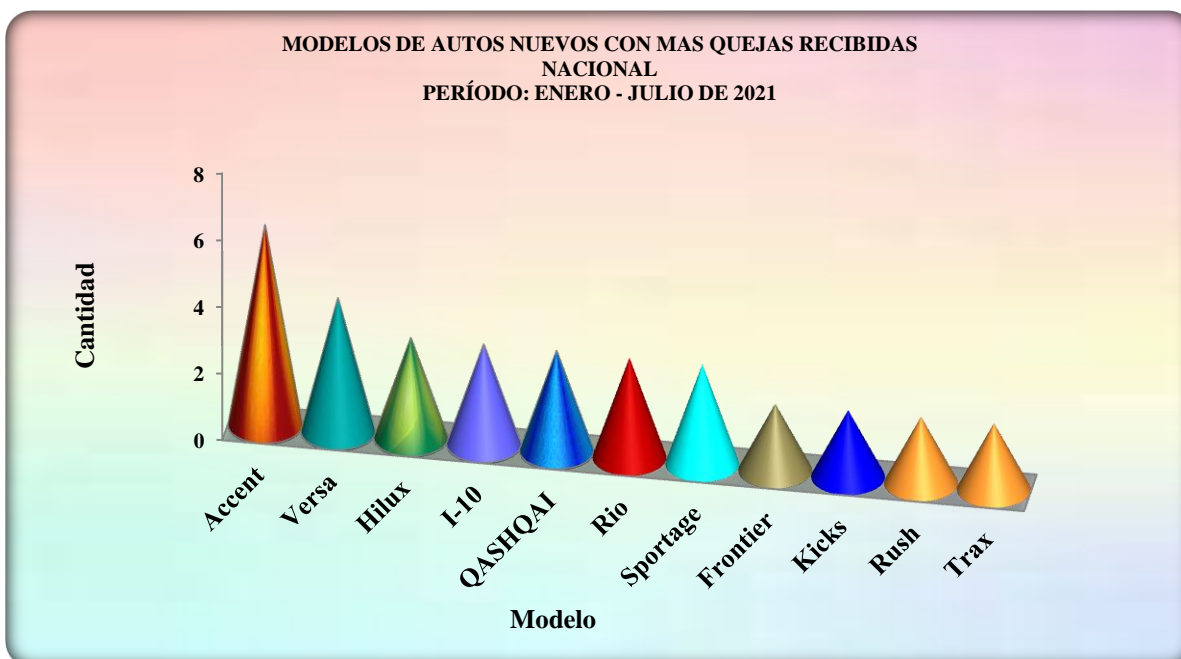


Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas

**MODELOS DE AUTOS NUEVOS CON MAS QUEJAS RECIBIDAS EN LOS
DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN Y DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - JULIO DE 2021**

MODELO	CANTIDAD
Accent	6
Versa	4
Hilux	3
I-10	3
QASHQAI	3
Rio	3
Sportage	3
Frontier	2
Kicks	2
Rush	2
Trax	2

Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas



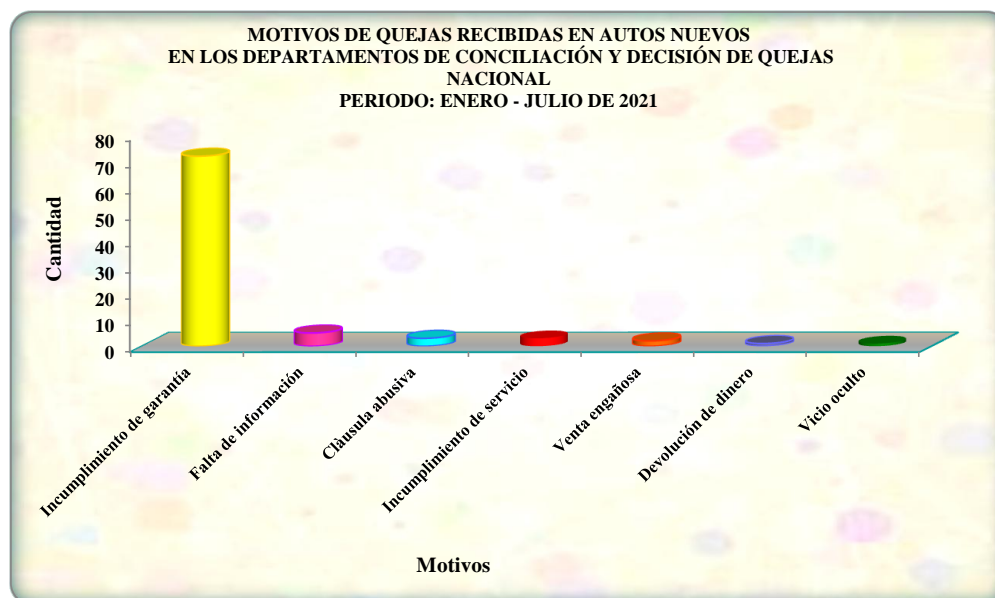
Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas

**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 DE 2021

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (EN B/)
Incumplimiento de garantía	72	1,358,127.70
Falta de información	5	44,977.75
Cláusula abusiva	3	2,000.00
Incumplimiento de servicio	3	14,604.74
Venta engañosa	2	24,469.00
Devolución de dinero	1	20,995.00
Vicio oculto	1	20,011.40
TOTAL	87	1,485,185.59

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 DE 2021

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (EN B/)
Incumplimiento de garantía	52	377,634.11
Falta de información	13	113,225.00
Incumplimiento de contrato	2	18,480.00
Incumplimiento de servicio	2	12,133.93
Cláusula abusiva	1	19,900.00
Devolución de dinero	1	5,900.00
Venta engañosa	1	4,147.85
TOTAL	72	551,420.89

Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas