

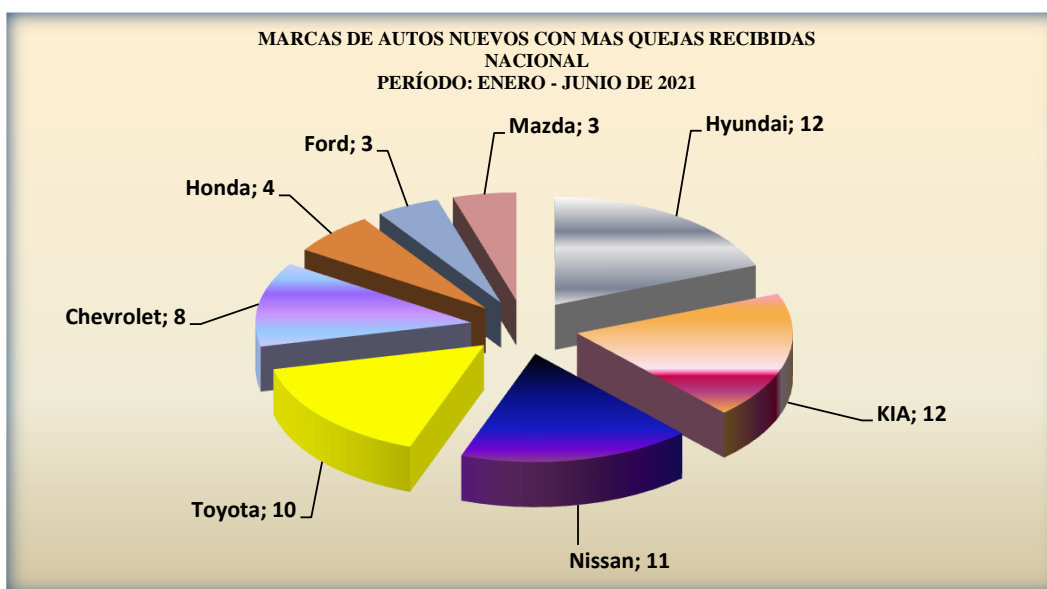
**MARCAS DE AUTOS NUEVOS CON MAS QUEJAS RECIBIDAS EN LOS
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO DE 2021

MARCA	TOTAL
Hyundai	12
KIA	12
Nissan	11
Toyota	10
Chevrolet	8
Honda	4
Ford	3
Mazda	3

Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas



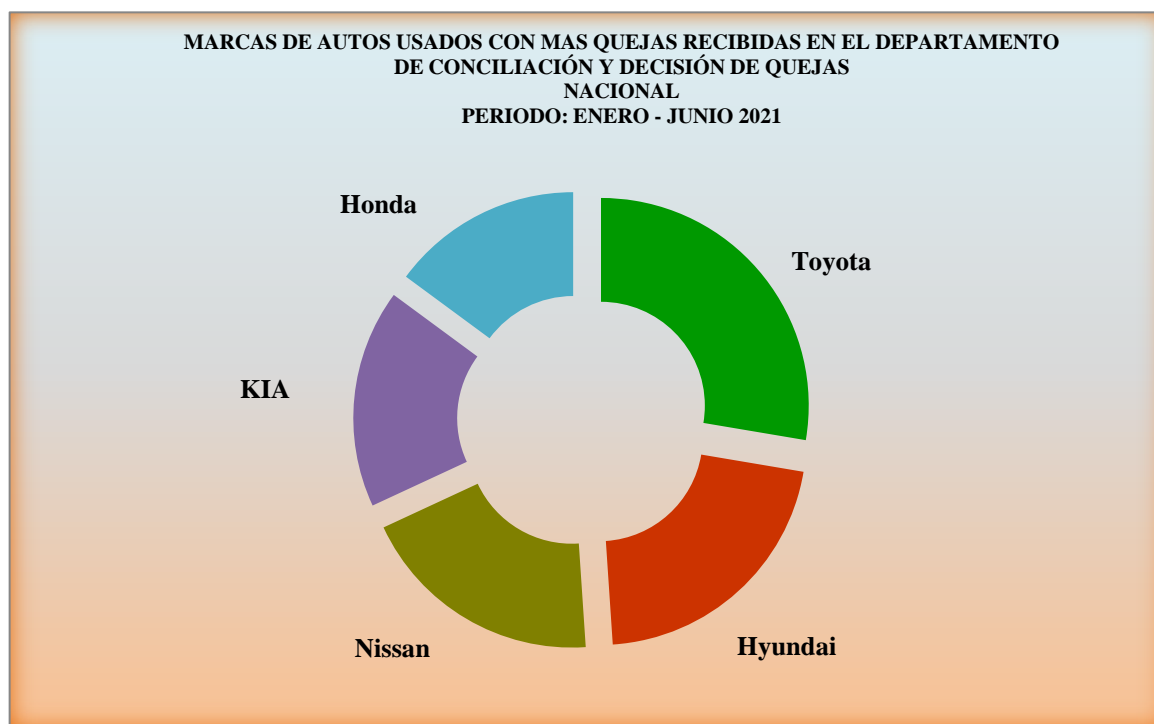
Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas

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

PERÍODO: ENERO - JUNIO DE 2021

MARCA	CANTIDAD
Toyota	13
Hyundai	10
Nissan	9
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 - JUNIO DE 2021

MODELO	CANTIDAD
Accent	5
Hilux	3
I-10	3
QASHQAI	3
Rio	3
Kicks	2
Rush	2
Sportage	2
Trax	2
Versa	2

Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas



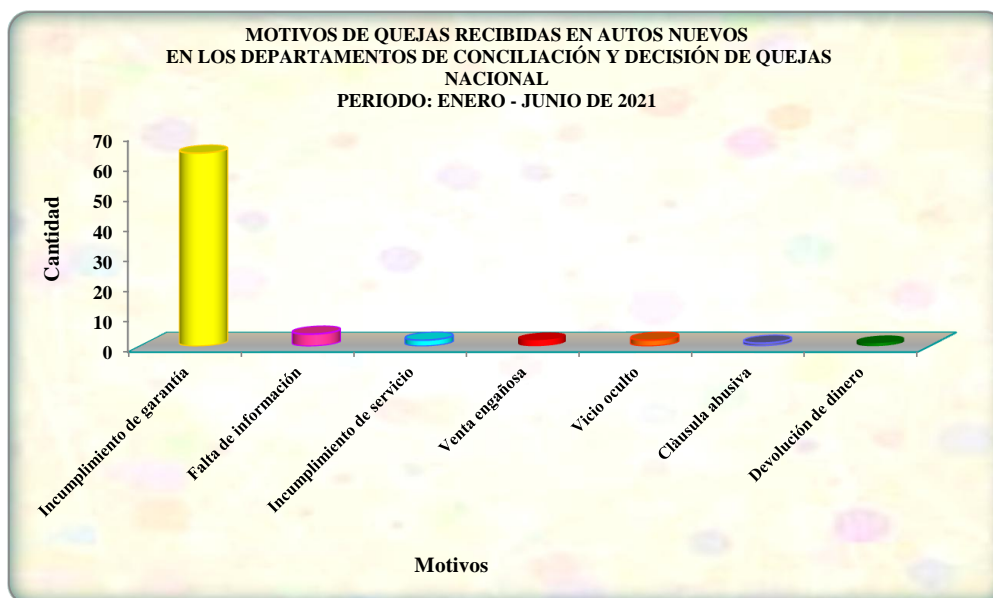
Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas

**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 - JUNIO DE 2021

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (EN B/.)
Incumplimiento de garantía	64	1,224,497.79
Falta de información	4	31,498.00
Incumplimiento de servicio	2	9,348.32
Venta engañosa	2	24,469.00
Vicio oculto	2	40,022.80
Cláusula abusiva	1	500.00
Devolución de dinero	1	20,995.00
TOTAL	76	1,351,330.91

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 - JUNIO DE 2021

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (EN B/.)
Incumplimiento de garantía	48	356,949.54
Falta de información	9	86,430.00
Incumplimiento de contrato	2	18,480.00
Cláusula abusiva	1	19,900.00
Devolución de dinero	1	5,900.00
Incumplimiento de servicio	1	10,700.00
Venta engañosa	1	4,147.85
TOTAL	63	502,507.39

Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas