

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2018

MARCA	TOTAL
Nissan	13
KIA	9
Toyota	9
Ford	8
Suzuki	6
Hyundai	5
Audi	4
Chevrolet	4
Honda	3
BMW	2
JEEP	2
Mitsubishi	2

Fuente: ACODECO



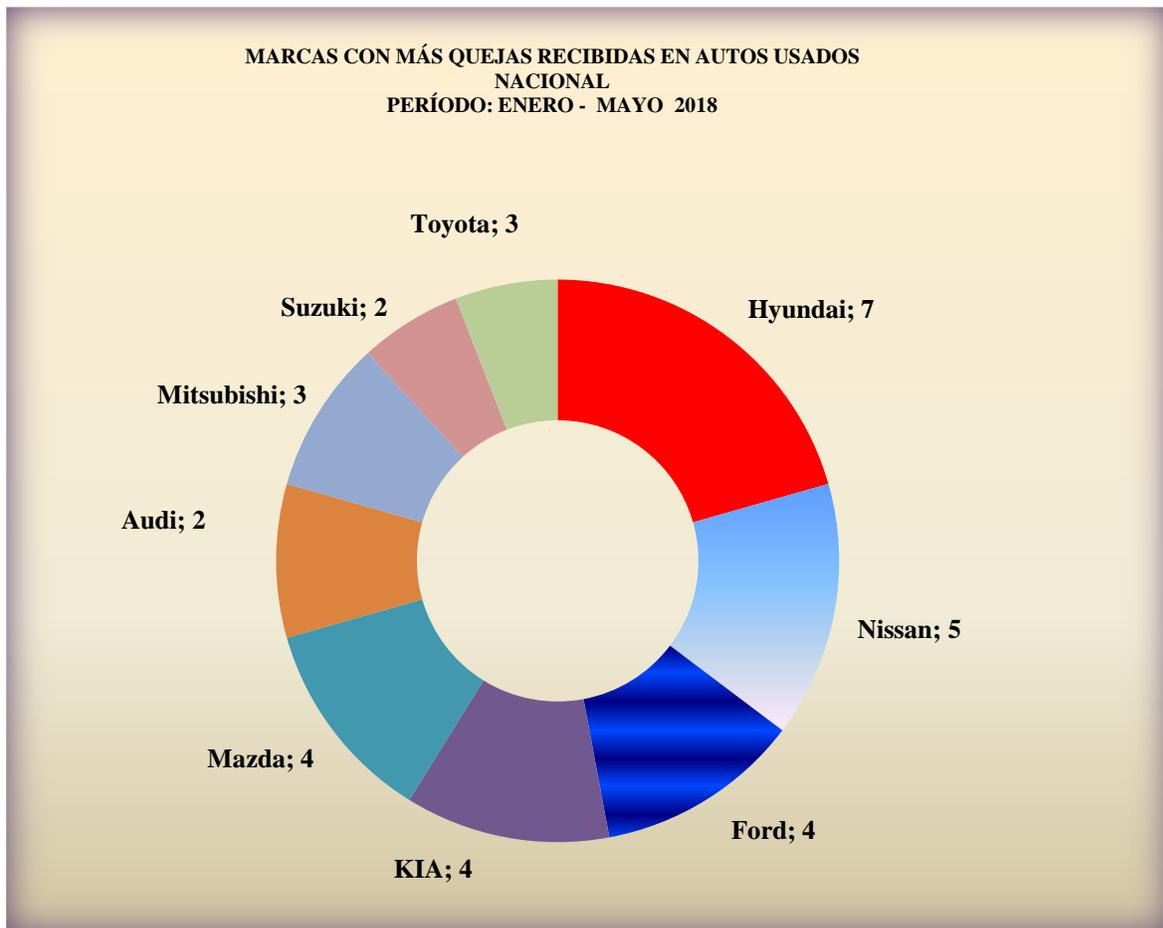
Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - MAYO 2018

MARCA	CANTIDAD
Hyundai	7
Nissan	5
Ford	4
KIA	4
Mazda	4
Mitsubishi	3
Toyota	3
Audi	2
Suzuki	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 - MAYO 2018

MODELO	CANTIDAD
QASHQAI	5
Yaris	4
CRV	3
Explorer Limite	3
Rio	3
Sportage	3
Swift	3
Xtrail	3
Accent	2
Creta	2
Outlander	2
Q5	2
RAV 4	2
Vitara	2

Fuente: ACODECO



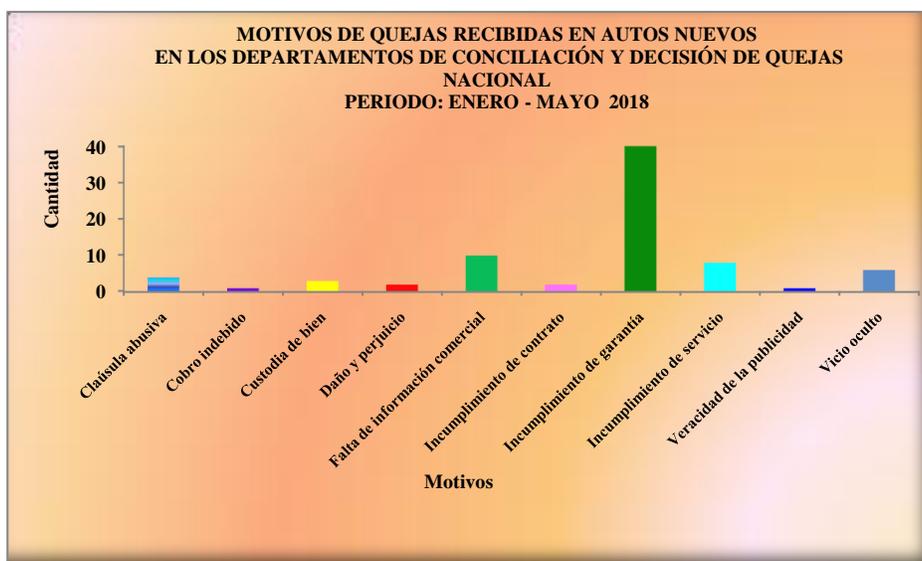
Fuente: ACODECO

**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 - MAYO 2018

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (EN B./)
Claúsula abusiva	4	137,390.00
Cobro indebido	1	300.00
Custodia de bien	3	72,385.93
Daño y perjuicio	2	18,457.72
Falta de información comercial	10	64,006.01
Incumplimiento de contrato	2	27,999.00
Incumplimiento de garantía	52	1,069,089.71
Incumplimiento de servicio	8	63,353.78
Veracidad de la publicidad	1	291.00
Vicio oculto	6	165,059.01
TOTAL	89	1,618,332.16

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 - MAYO 2018

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (EN B./)
Devolución de dinero	1	3,750.00
Falta de información comercial	6	38,574.72
Incumplimiento de contrato	6	53,898.80
Incumplimiento de garantía	24	144,684.25
Vicio oculto	3	24,500.00
TOTAL	40	265,407.77

Fuente: ACODECO