

**MARCAS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS  
NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017**

MARCA	TOTAL
KIA	29
Hyundai	27
Nissan	25
Suzuki	18
Ford	14
Volkswagen	11
Chevrolet	9
Toyota	9
Honda	5
Mitsubishi	5
Mazda	4
Otros	15

Nota: Otros incluye las marcas Renault, Subaru, BMW, Lexus, Fiat, Mercedes Benz, Land Rover, MG y JEEP.

**Fuente: ACODECO**



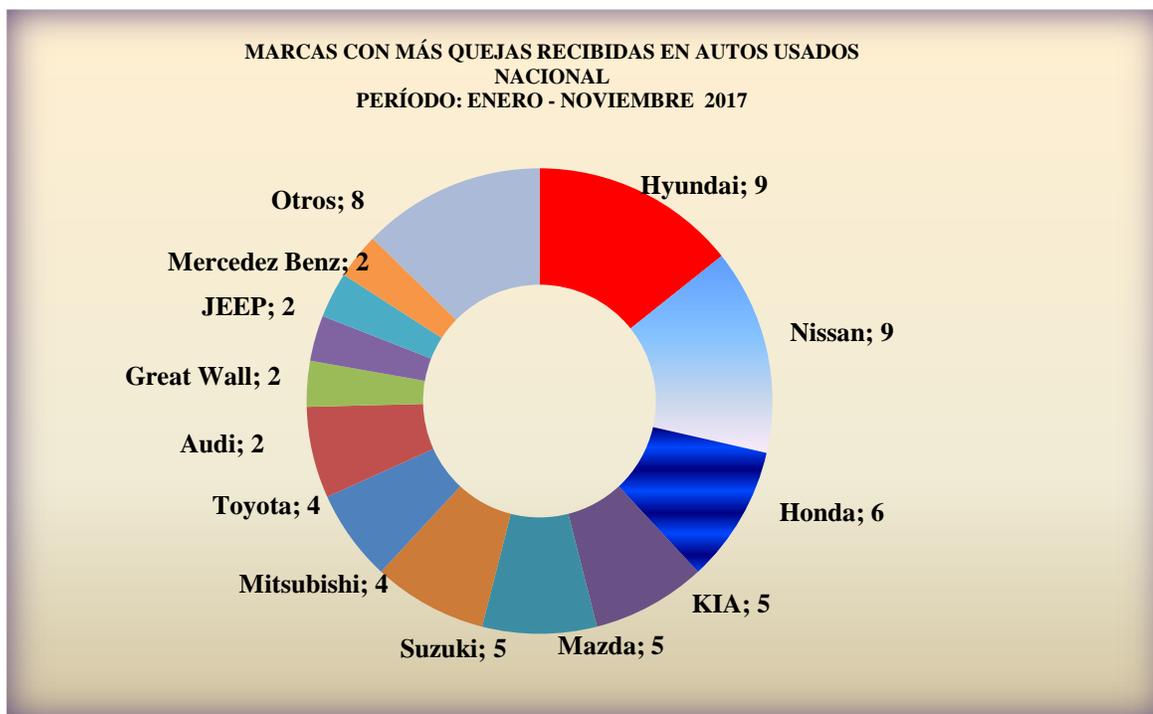
**Fuente: ACODECO**

**MARCAS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS  
NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017**

<b>MARCA</b>	<b>CANTIDAD</b>
Hyundai	9
Nissan	9
Honda	6
KIA	5
Mazda	5
Suzuki	5
Mitsubishi	4
Toyota	4
Audi	2
Great Wall	2
JEEP	2
Mercedez Benz	2
Otros	8

**Fuente: ACODECO**



**Fuente: ACODECO**

**MODELOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS  
NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017**

MODELO	CANTIDAD
Rio	12
Sportage	10
Accent	8
QASHQAI	7
Swift	6
Xtrail	6
Ecosport	5
Frontier	5
Tucson	5
Trax	4
Yaris	4
Ertiga	3
Hilux	3
I-10	3
MG3	3
Picanto	3
Vitara	3
Otros	38

**Fuente: ACODECO**



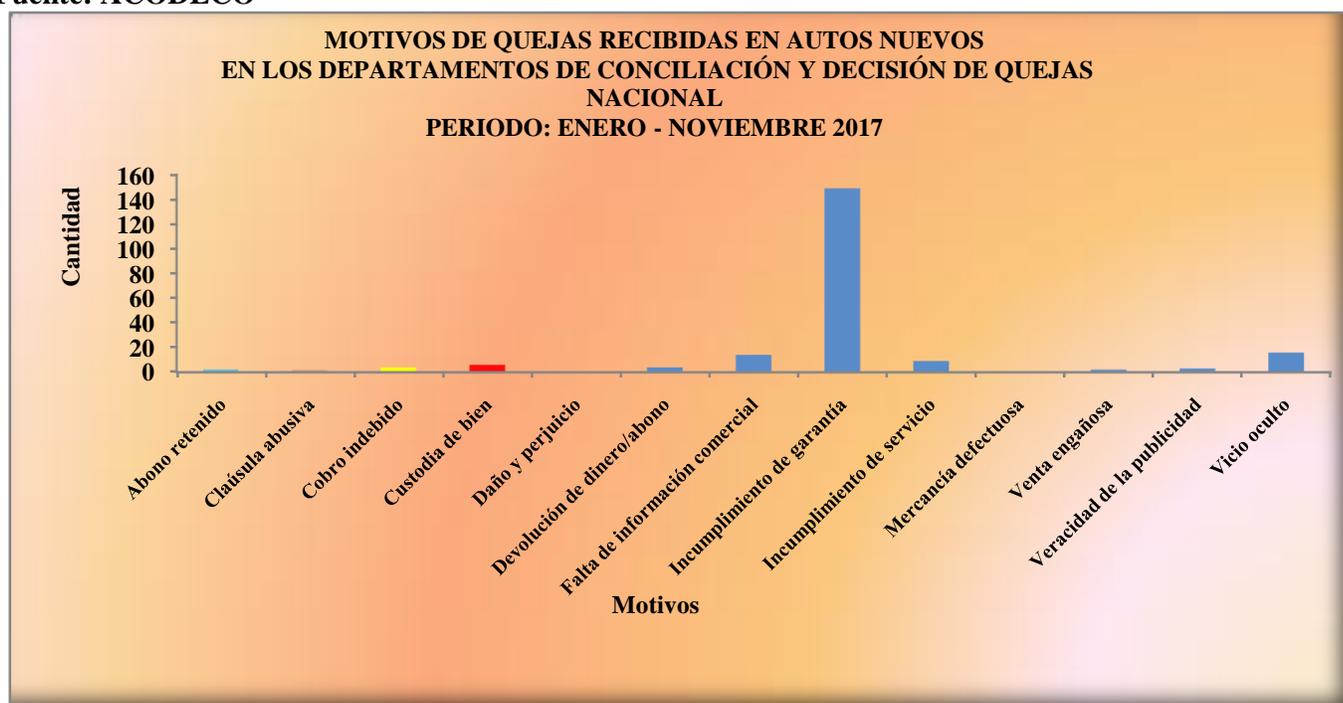
**Fuente: ACODECO**

**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 - NOVIEMBRE 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (EN B/.)</b>
Abono retenido	2	450.00
Claúsula abusiva	2	26,495.00
Cobro indebido	4	883.18
Custodia de bien	6	66,580.14
Daño y perjuicio	1	191.92
Devolución de dinero/abono	4	8,138.53
Falta de información comercial	14	87,067.78
Incumplimiento de garantía	149	2,552,086.12
Incumplimiento de servicio	9	90,965.63
Mercancía defectuosa	1	11,971.00
Venta engañosa	2	736.73
Veracidad de la publicidad	3	18,190.04
Vicio oculto	16	370,200.14
<b>TOTAL</b>	<b>213</b>	<b>3,233,956.21</b>

**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 - NOVIEMBRE 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (EN B/.)</b>
Abono retenido	3	3,517.98
Claúsula abusiva	1	57,795.00
Devolución de dinero/abono	2	3,094.00
Falta de información comercial	19	134,604.04
Incumplimiento de contrato	7	59,725.00
Incumplimiento de garantía	59	737,356.87
Venta engañosa	1	2,000.00
Veracidad de la publicidad	1	155.15
Vicio oculto	1	57,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>1,055,248.04</b>

**Fuente: ACODECO**