

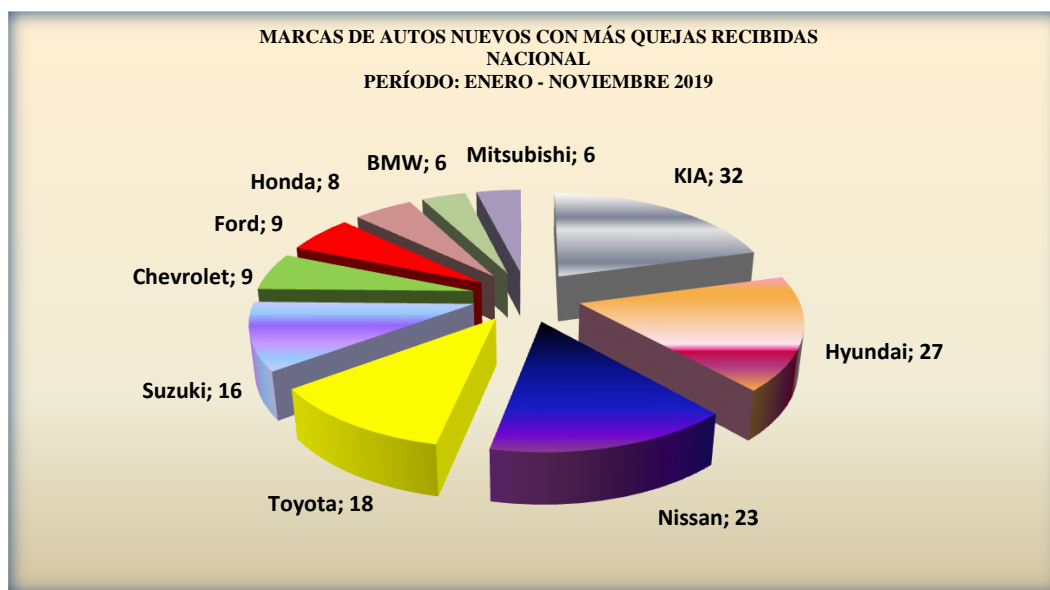
**MARCAS DE AUTOS NUEVOS CON MAS QUEJAS RECIBIDAS EN LOS  
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019**

MARCA	TOTAL
KIA	32
Hyundai	27
Nissan	23
Toyota	18
Suzuki	16
Chevrolet	9
Ford	9
Honda	8
BMW	6
Mitsubishi	6

**Fuente:** Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas



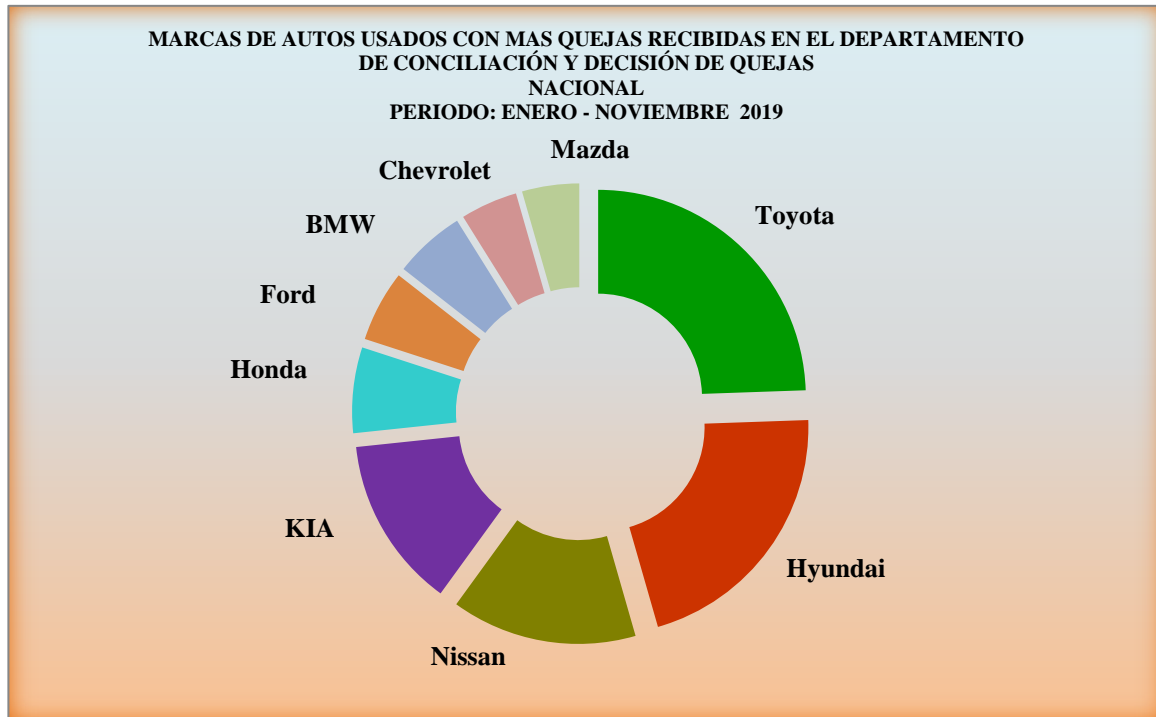
**Fuente:** Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas

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

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019**

MARCA	CANTIDAD
Toyota	22
Hyundai	19
Nissan	13
KIA	12
Honda	6
Chevrolet	5
Ford	5
BMW	4
Mazda	4

**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 - NOVIEMBRE 2019**

<b>MODELO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Picanto	10
Rio	10
Creta	7
QASHQAI	7
Sportage	6
Trax	6
Accent	5
I-20	5
Yaris	5
Ecosport	4
Frontier	4
Hilux	4
Tucson	4

**Fuente:** Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas



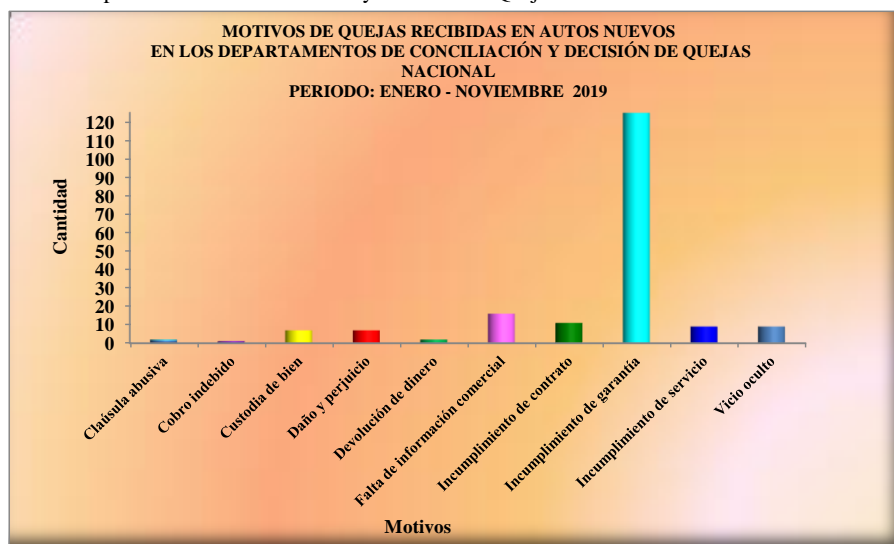
**Fuente:** Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas

**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 - NOVIEMBRE 2019**

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (EN B./)
Claúsula abusiva	2	17,650.00
Cobro indebido	1	299.60
Custodia de bien	7	68,329.57
Daño y perjuicio	7	75,468.91
Devolución de dinero	2	3,200.00
Falta de información comercial	16	110,127.85
Incumplimiento de contrato	11	213,935.57
Incumplimiento de garantía	140	2,620,385.96
Incumplimiento de servicio	9	173,385.53
Vicio oculto	9	155,635.96
<b>TOTAL</b>	<b>204</b>	<b>3,438,418.95</b>

**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 - NOVIEMBRE 2019**

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (EN B./)
Custodia de bien	1	3,000.00
Daño y perjuicio	1	15,596.57
Devolución de dinero	1	3,000.00
Falta de información comercial	26	154,719.12
Incumplimiento de contrato	17	127,146.00
Incumplimiento de garantía	59	634,411.64
Incumplimiento de servicio	1	1,400.00
Veracidad de la publicidad	8	3.00
Vicio oculto	3	63,492.00
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>1,002,768.33</b>

**Fuente:** Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas