

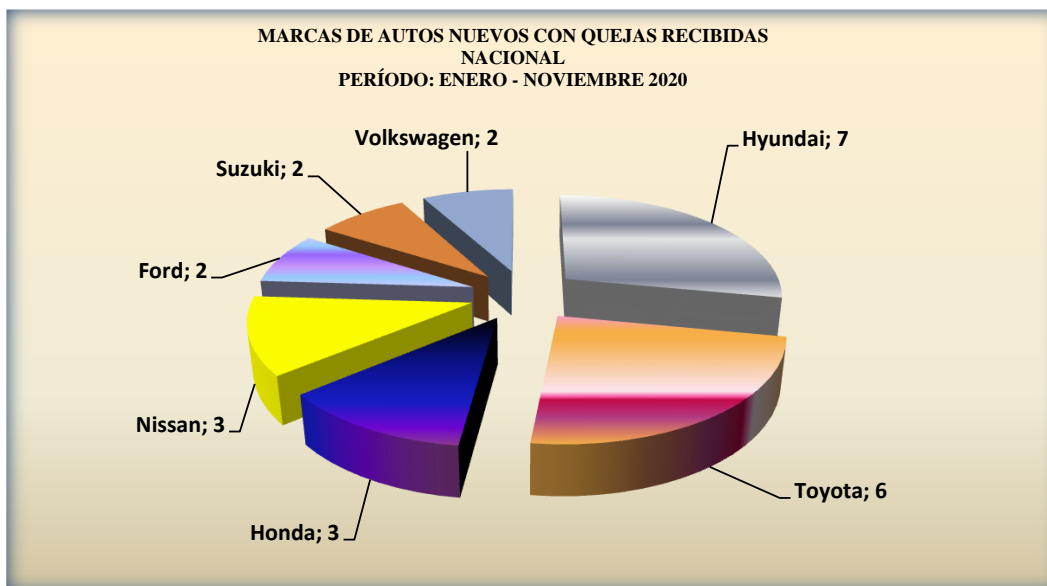
**MARCAS DE AUTOS NUEVOS CON MAS QUEJAS RECIBIDAS EN LOS  
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2020**

MARCA	TOTAL
Hyundai	7
Toyota	6
Honda	3
Nissan	3
Ford	2
Suzuki	2
Volkswagen	2

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



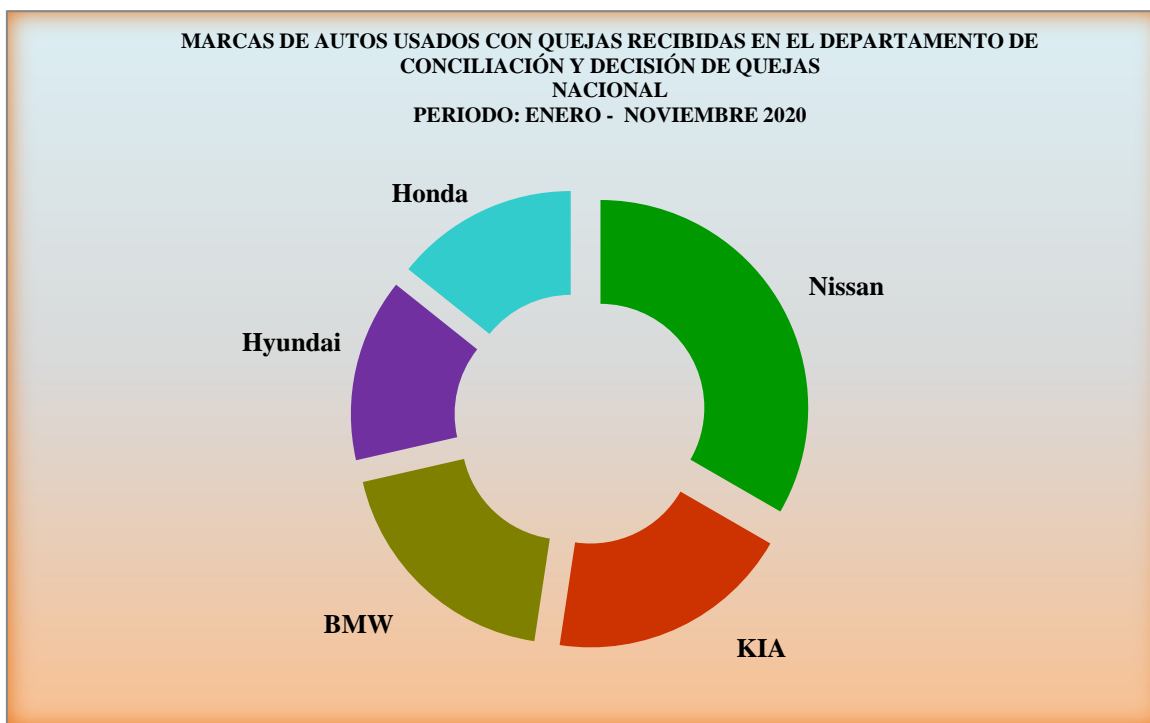
**Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas**

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

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2020**

MARCA	CANTIDAD
Nissan	7
KIA	4
BMW	4
Hyundai	3
Honda	3

**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 2020**

<b>MODELO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Creta	2
CRV	2
Hilux	2
Rush	2
Tucson	2
Yaris	2

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



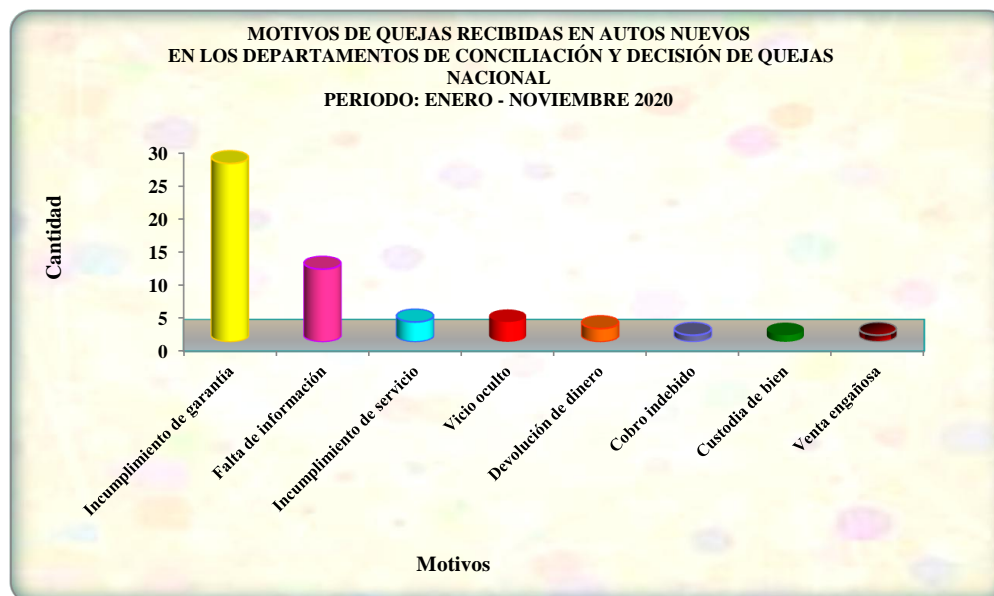
**Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas**

**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 - NOVIEMBRE 2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (EN B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	27	522,999.67
Falta de información	11	45,778.74
Incumplimiento de servicio	3	63,838.00
Vicio oculto	3	65,525.66
Devolución de dinero	2	12,500.00
Cobro indebido	1	59.18
Custodia de bien	1	760.92
Venta engañosa	1	18,990.00
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>730,452.17</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 2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (EN B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	22	174,186.42
Falta de información	7	49,307.40
Incumplimiento de contrato	2	15,865.34
Incumplimiento de servicio	1	240.00
Vicio oculto	1	3,230.92
Daño y perjuicio	1	2,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>244,830.08</b>

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