

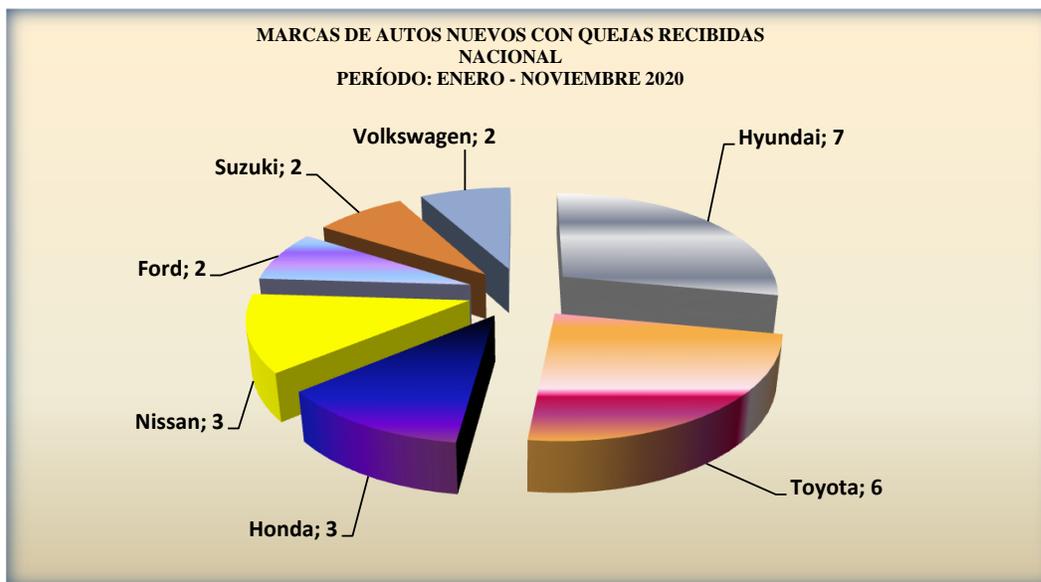
**MARCAS DE AUTOS NUEVOS CON MAS QUEJAS RECIBIDAS EN LOS  
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DECISIÓN DE QUEJAS**

**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**



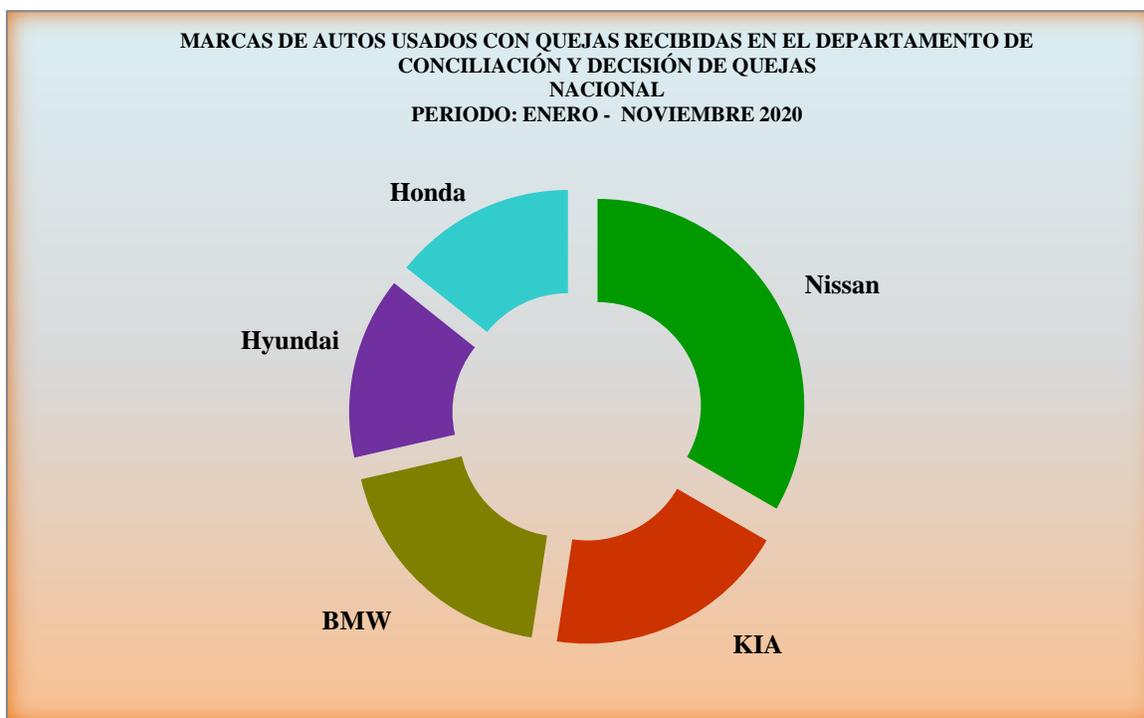
**Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas**

**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**



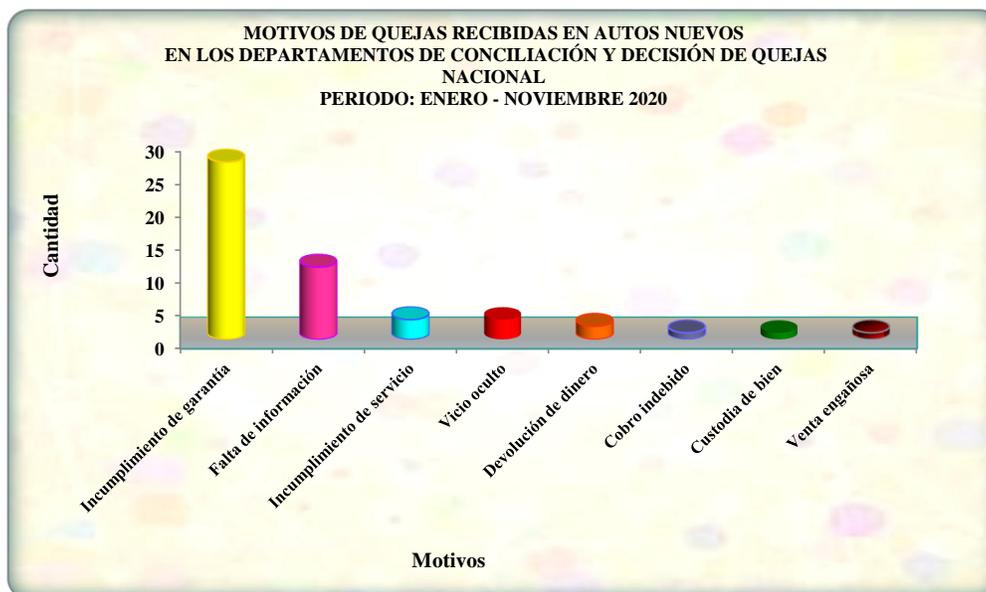
**Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas**

**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**

| MOTIVOS                    | CANTIDAD DE QUEJAS | MONTO (EN 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**

| MOTIVOS                    | CANTIDAD DE QUEJAS | MONTO (EN 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**