

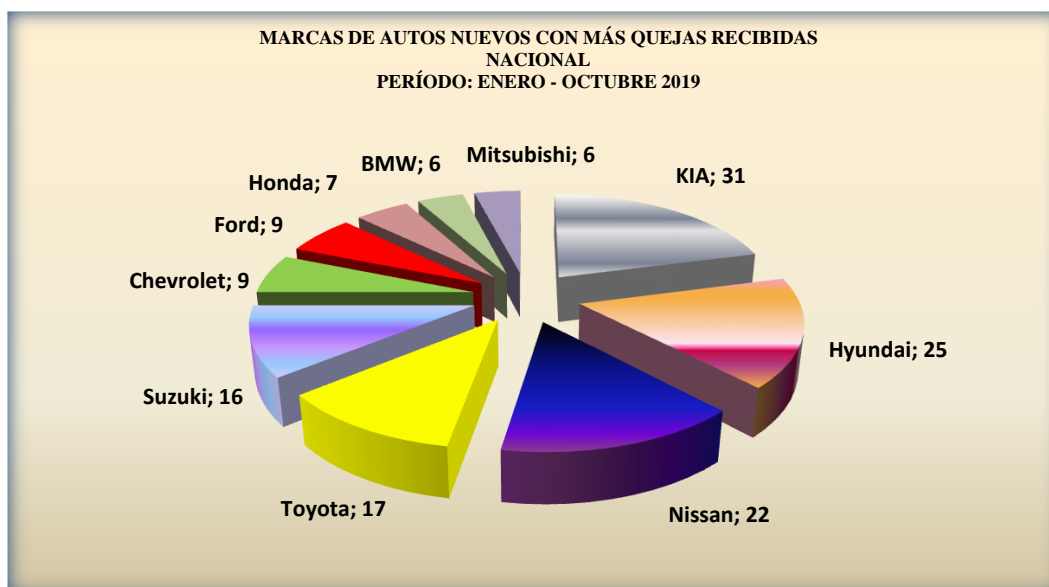
**MARCAS DE AUTOS NUEVOS CON MAS QUEJAS RECIBIDAS EN LOS
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

MARCA	TOTAL
KIA	31
Hyundai	25
Nissan	22
Toyota	17
Suzuki	16
Chevrolet	9
Ford	9
Honda	7
BMW	6
Mitsubishi	6

Fuente: ACODECO



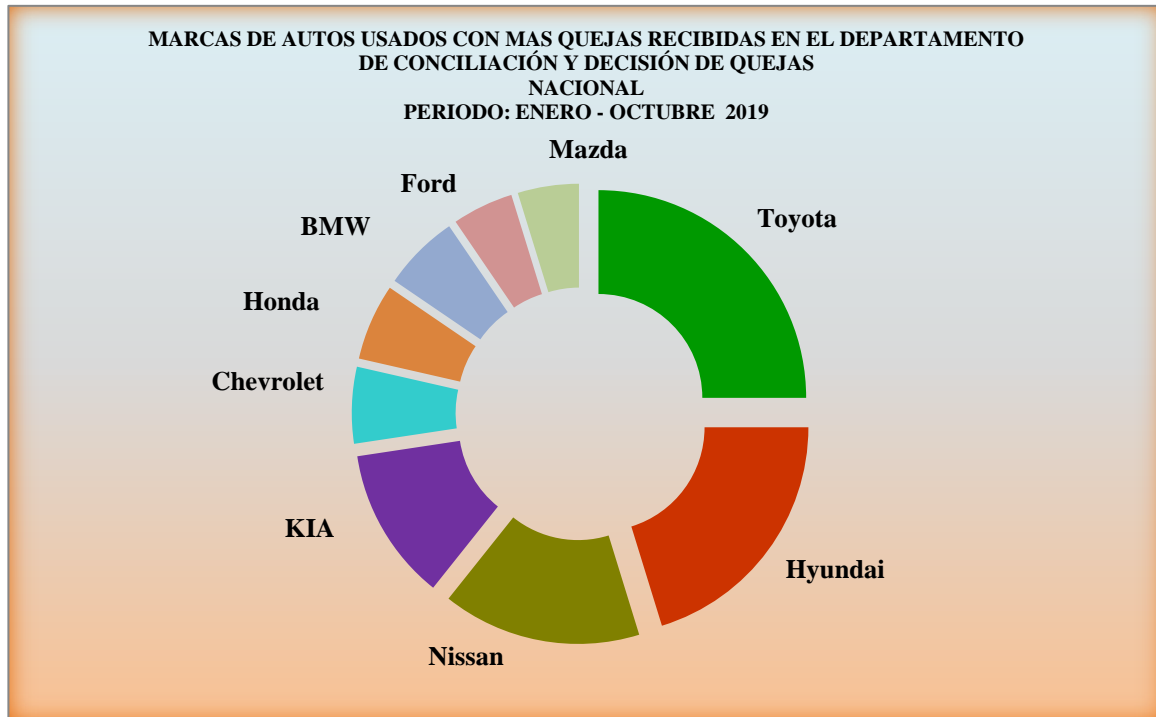
Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

MARCA	CANTIDAD
Toyota	21
Hyundai	17
Nissan	13
KIA	10
Chevrolet	5
Ford	5
Honda	5
BMW	4
Mazda	4

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

**MODELOS DE AUTOS NUEVOS CON MAS QUEJAS RECIBIDAS EN LOS
DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN Y DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

MODELO	CANTIDAD
Picanto	10
Rio	9
Creta	7
QASHQAI	7
Sportage	6
Trax	6
Accent	5
Ecosport	4
Hilux	4
I-20	4
Yaris	4

Fuente: ACODECO



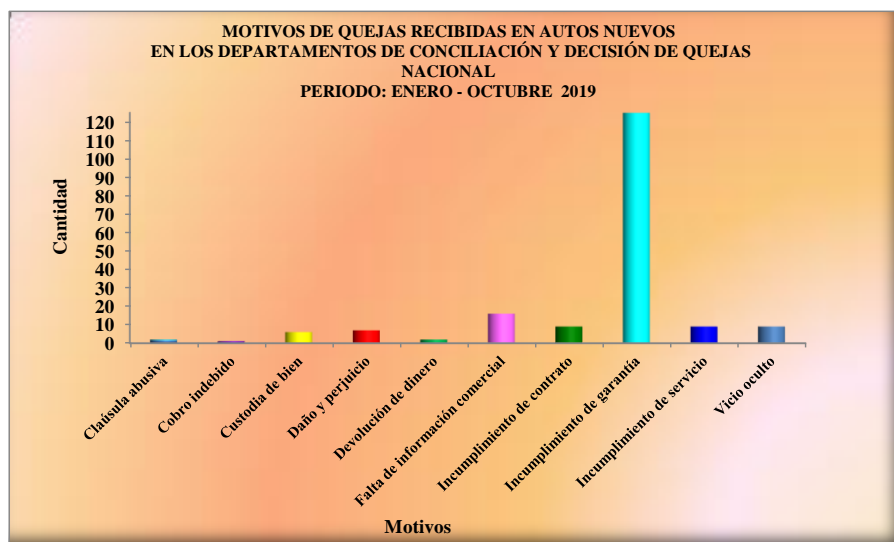
Fuente: ACODECO

**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 - OCTUBRE 2019

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (EN B./)
Claúsula abusiva	2	17,650.00
Cobro indebido	1	299.60
Custodia de bien	6	54,329.57
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	9	139,700.57
Incumplimiento de garantía	129	2,355,897.23
Incumplimiento de servicio	9	173,385.53
Vicio oculto	9	155,635.96
TOTAL	190	3,085,695.22

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 - OCTUBRE 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	24	145,214.97
Incumplimiento de contrato	17	127,146.00
Incumplimiento de garantía	55	599,957.64
Incumplimiento de servicio	1	1,400.00
Veracidad de la publicidad	8	3.00
Vicio oculto	2	33,992.00
TOTAL	110	929,310.18

Fuente: ACODECO