

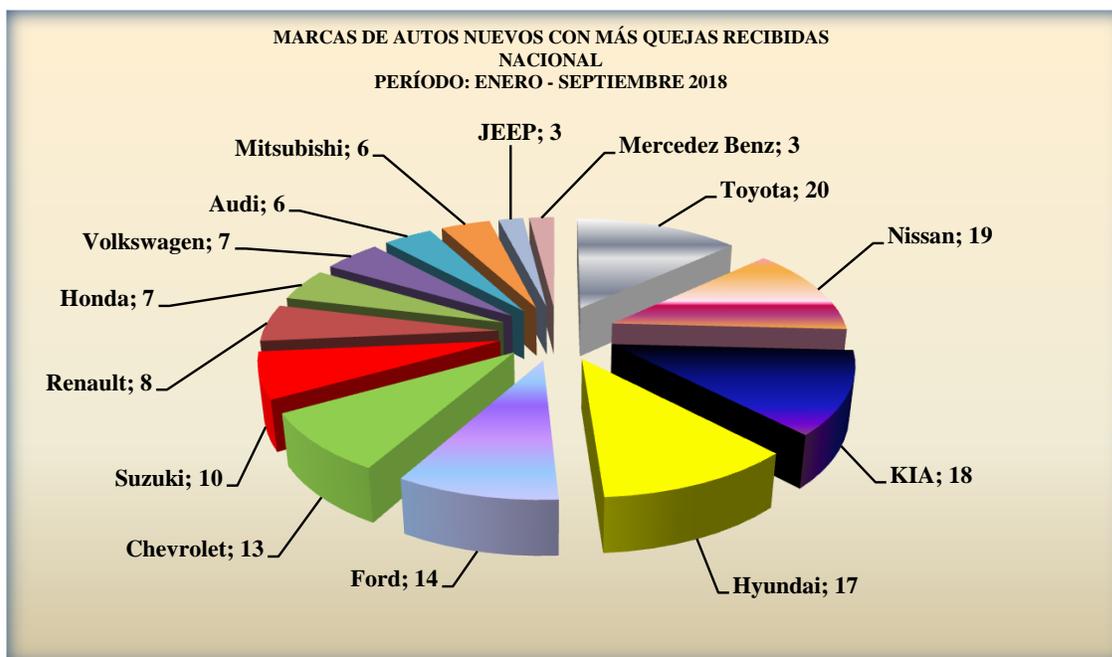
**MARCAS DE AUTOS NUEVOS CON MAS QUEJAS RECIBIDAS EN LOS
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

MARCA	TOTAL
Toyota	20
Nissan	19
KIA	18
Hyundai	17
Ford	14
Chevrolet	13
Suzuki	10
Renault	8
Honda	7
Volkswagen	7
Audi	6
Mitsubishi	6
JEEP	3
Mercedez Benz	3

Fuente: ACODECO



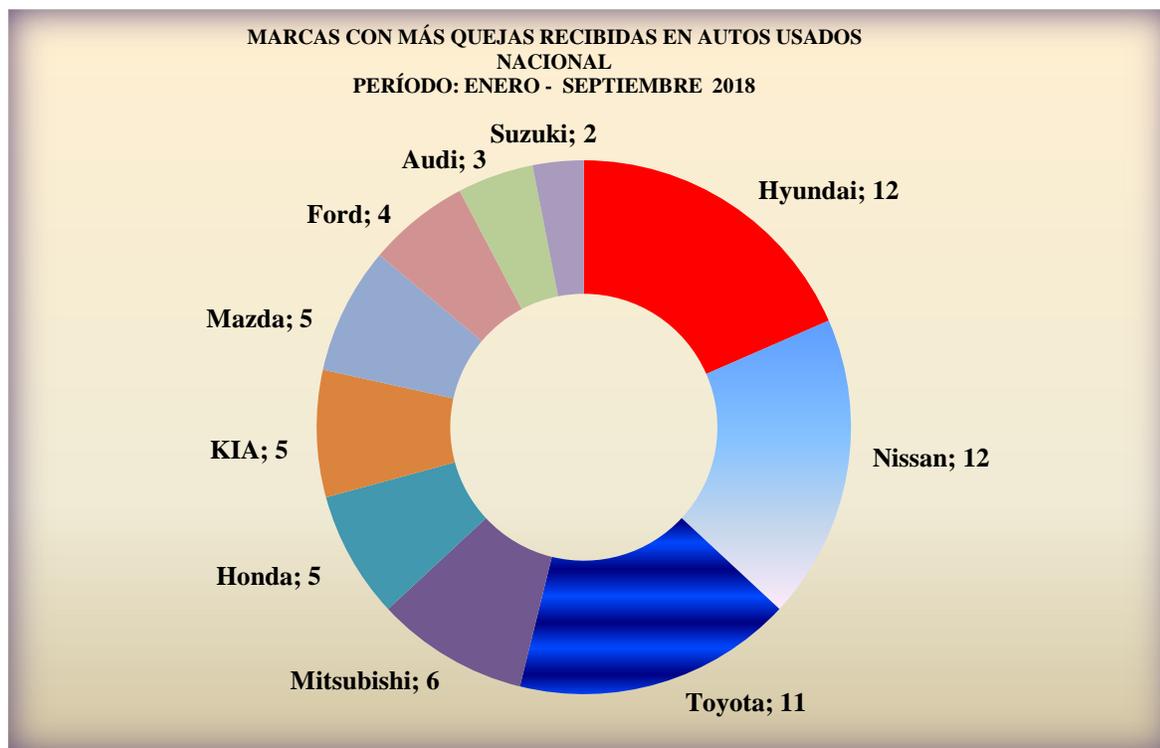
Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

MARCA	CANTIDAD
Hyundai	12
Nissan	12
Toyota	11
Mitsubishi	6
Honda	5
KIA	5
Mazda	5
Ford	4
Audi	3
Suzuki	2

Fuente: ACODECO



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

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

MODELO	CANTIDAD
Accent	7
QASHQAI	6
Yaris	6
Creta	5
Duster	5
Explorer Limite	5
Rio	5
Sportage	5
Trax	5
Aveo	4
Corolla	4
CRV	4
Picanto	4
Swift	4
Xtrail	4
Landcruiser	3
Outlander	3

Fuente: ACODECO



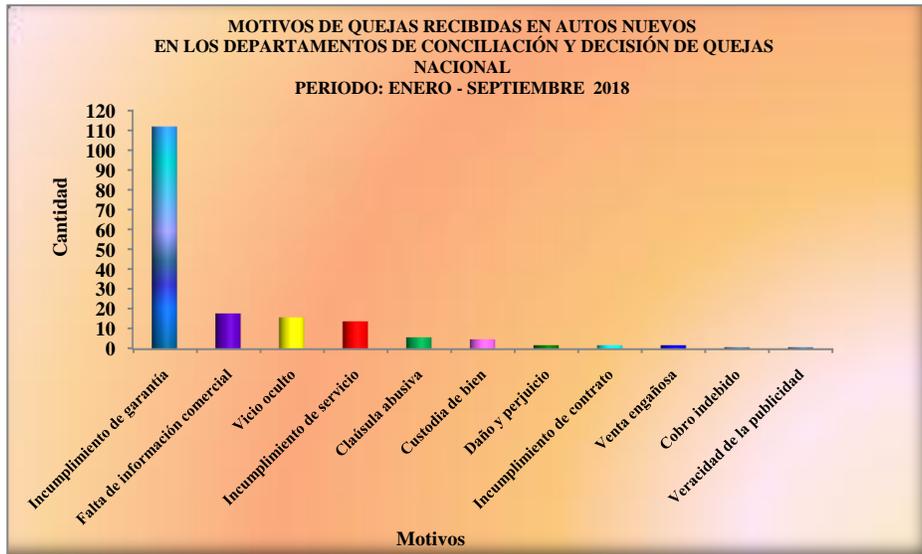
Fuente: ACODECO

**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 - SEPTIEMBRE 2018

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (EN B/.)
Incumplimiento de garantía	112	2,217,438.35
Falta de información comercial	18	91,858.43
Vicio oculto	16	295,426.59
Incumplimiento de servicio	14	84,604.34
Claúsula abusiva	6	150,185.00
Custodia de bien	5	84,788.37
Daño y perjuicio	2	18,457.72
Incumplimiento de contrato	2	27,999.00
Venta engañosa	2	1,679.90
Cobro indebido	1	300.00
Veracidad de la publicidad	1	291.00
TOTAL	179	2,973,028.70

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 - SEPTIEMBRE 2018

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (EN B/.)
Incumplimiento de garantía	49	394,077.72
Falta de información comercial	8	42,585.00
Incumplimiento de contrato	7	75,705.32
Vicio oculto	7	78,998.00
Cobro indebido	3	7,250.00
Claúsula abusiva	1	1,000.00
Devolución de dinero	1	3,750.00
TOTAL	76	603,366.04

Fuente: ACODECO