

# Radiografía del Mercado Automotriz

**Análisis y comparación de los reclamos realizados en el primer semestre de los años 2020 y 2021**

**Agosto, 2021**



**CHILE LO  
HACEMOS  
TODOS**



# Radiografía MERCADO AUTOMOTRIZ



## Ficha Metodológica

Tipo de dato	Reclamos ingresados a SERNAC.
Fecha reclamos	Reclamos ingresados durante el primer semestre de los años 2020 y 2021.
Filtros considerados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedores válidos</li> <li>• Reclamos con estado “cerrados”</li> <li>• Categoría mercado “Vehículos y rodados”</li> </ul>
Tipo de Análisis	Cuantitativo de tipo comparativo/descriptivo de reclamos ingresados a SERNAC.
Producto final	<p>Visualización de datos realizada en la herramienta Tableau, que permite al usuario hacer sus propios análisis a través de los filtros y gráficos dinámicos. Para ingresar a la visualización, buscar en el navegador el siguiente link:</p> <p><a href="https://public.tableau.com/app/profile/unidad.de.monitoreo.de.mercados.sernac/viz/RadiografaAutomotriz/Dashboard1?publish=yes">https://public.tableau.com/app/profile/unidad.de.monitoreo.de.mercados.sernac/viz/RadiografaAutomotriz/Dashboard1?publish=yes</a></p>

# PRINCIPALES RESULTADOS

## Principales Resultados

### ☐ Cantidad de reclamos:



- ☐ Para los **años 2020 y 2021** hubo un **aumento del 59,1% de los reclamos presentados a nivel nacional del mercado automotriz**, superando por **1500 reclamos** aproximadamente al **primer semestre** del año anterior.
- ☐ Además, se ve un **aumento** respecto al **total de reclamos ingresados a SERNAC**, creciendo desde un **1%** hasta un **1,4%** para el año **2021**, considerando el **total de reclamos ingresados de todos los mercados**.

## Cantidad de reclamos por región y género

- Los residentes de la **Región Metropolitana** concentran la mayor cantidad de reclamos a nivel nacional, con un total de **1.577 reclamos** para el año **2020**, equivalentes a un **53,8%** del total de reclamos, mientras que el año **2021** concentró un total de **2.322 reclamos**, equivalentes a un **51%** del total de reclamos a nivel nacional.
- Los reclamos presentados por **personas de género masculino a nivel nacional** representan un **65,2%** para el año **2021**, teniendo **2.969 reclamos**. En cambio, el **género femenino a nivel nacional** presenta una menor fracción, teniendo **1.582 reclamos**, correspondientes a un **34,75%** del total de reclamos en el mismo **año**.



**34,75%**  
De reclamos  
para el género  
**FEMENINO**



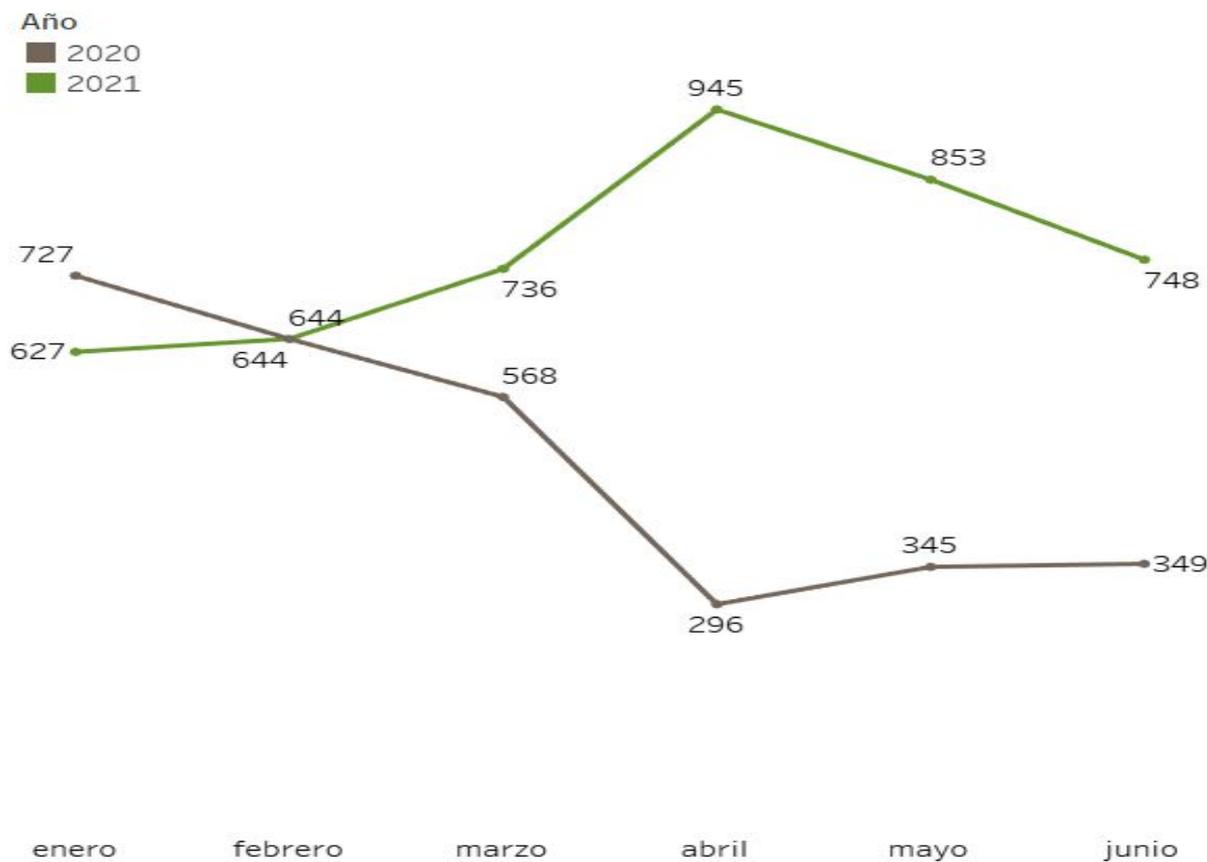
**65,21%**  
De reclamos  
para el género  
**MASCULINO**



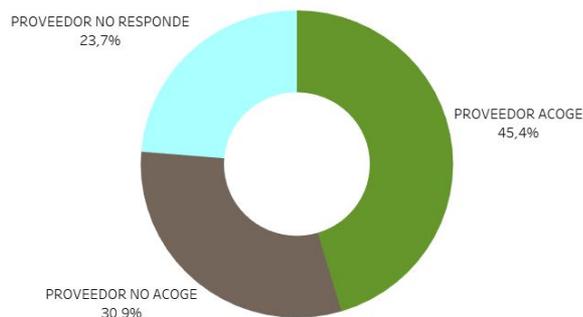
**0,04%**  
De reclamos  
para el género  
**PREFIERO NO  
DECIRLO**

## Cantidad de reclamos año 2020 y 2021 primer semestre

- Para comienzos del **año 2020**, se puede ver que se presentan los **mayores reclamos** correspondientes a **727 para el mes de enero**, ocasionándose una baja para llegar a **349 reclamos en el mes de junio**. En cambio, para el **año 2021**, el **pick de reclamos** corresponde al mes de **abril** con un total de **945**, siendo esta la **cantidad superior de reclamos entre ambos años**.

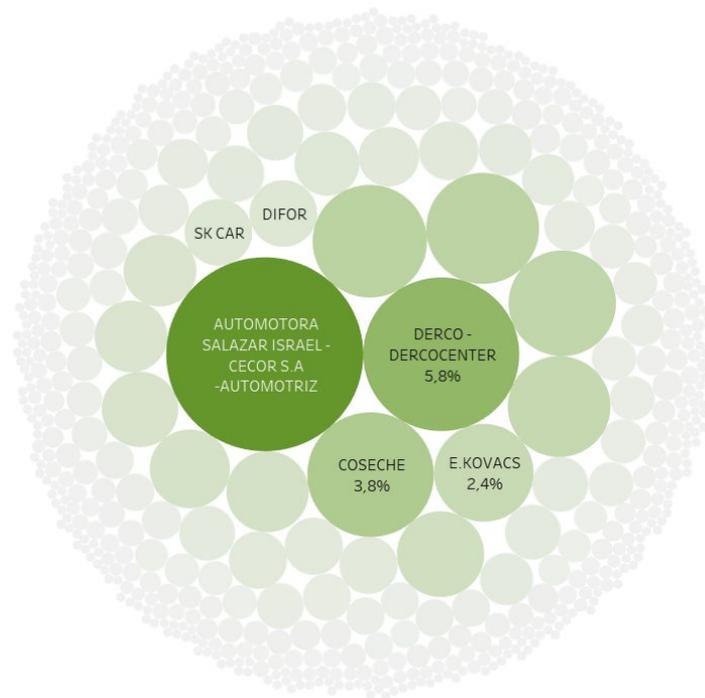


## Empresas y sus respuestas



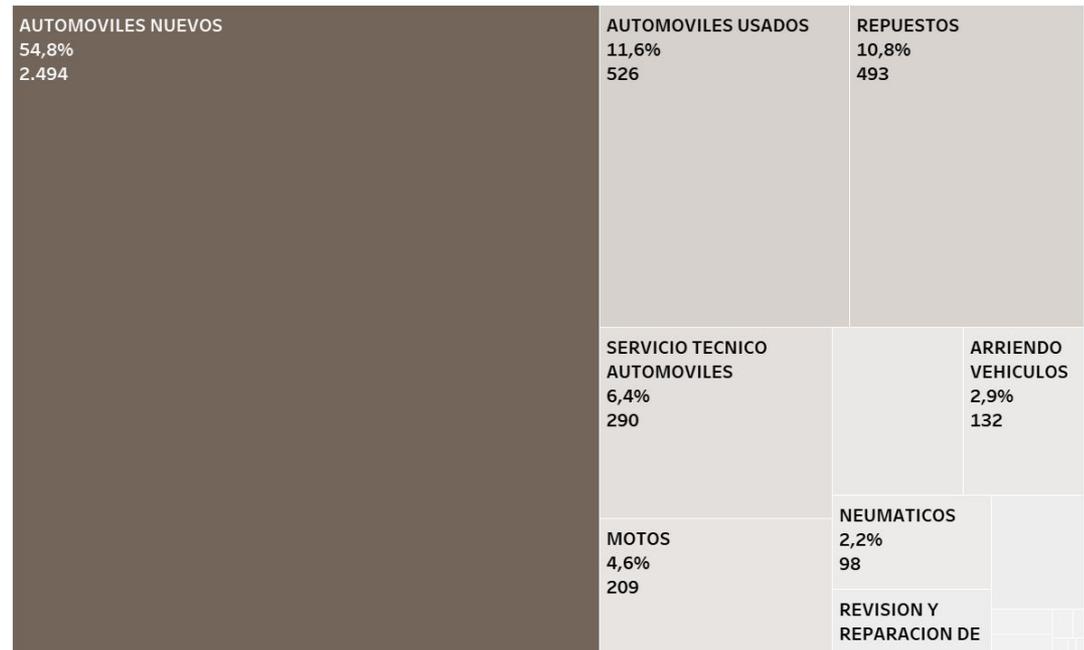
- Para el primer semestre del año **2021**, el **45,4%** (equivalentes a **2.027 reclamos**) de los reclamos se cerraron de **forma favorable** para el consumidor, mientras que el **23,7%** **no hubo respuesta de la empresa**. La situación en el año **2020** fue de un **35,8%** de **reclamos acogidos** por las empresas y **29,9%** de **no respuesta**.

- Automotora Salazar Israel-Cecor S.A** fue la empresa **más reclamada en el primer semestre del año 2021**, teniendo un **9,3%** de **reclamos** del total del mercado (equivalentes a **424 reclamos**). Solo fue superada por **Dercocenter en el año 2020**, el cual obtuvo **212 reclamos** correspondientes a un **7,2%** de **total de reclamos a nivel nacional**.



## Análisis de productos

- El **producto** más reclamado del mercado automotriz fue **Automóviles nuevos**, con un total de **2.494 reclamos (equivalentes a un 54,8%)** durante el primer semestre del año **2021**. Los productos que lo siguen son **Automóviles Usados** y **Repuestos** con un **11,6%** y **10,8%** respectivamente.
- Diferenciando entre los dos periodos, lo más destacable es el crecimiento de los reclamos de los **Automóviles nuevos**, los cuales pasaron de abarcar **44%** en el año **2020** a un **54,8%** en el año **2021**



## Análisis de motivos del reclamo



- El **motivo de reclamo más frecuente** fue **Problemas de ejecución contractual**, con un total de **2.949 reclamos (equivalentes a un 64,8%)** durante el año **2021**.
- Al comparar los reclamos entre los **primeros semestres** de los años **2020 y 2021**, se ve un **crecimiento en los reclamos** principalmente de **Problemas de ejecución contractual** y **Garantía**, pasando de **1.350 a 2.949 reclamos** en los **Problemas de ejecución contractual** y de **804 a 938 reclamos** en **Garantía**

## Análisis nube de palabras

- Para los reclamos del **primer semestre del 2021**, las **palabras con una mayor frecuencia en los reclamos** corresponden a **vehículo**, **comprar** y **auto** con una frecuencia de **6.019**, **4.331** y **2.992** repeticiones respectivamente. Lo mismo ocurre para el año **2020**.



## Conclusiones y recomendaciones:

- Existe un **incremento significativo** de los reclamos de este mercado, aumentando un **59,1%** comparando los primeros semestres de los años **2020** y **2021**.
- Se puede ver una clara **concentración de los reclamos** en el **género masculino**, obteniendo un **65,2% del total de reclamos a nivel nacional** en el año **2021**.
- En año **2021** se ve una **respuesta satisfactoria (Proveedor acoge el reclamo)** cercana al **45,4%**, dejando la fracción restante como **reclamos no acogidos o no respondidos**.
- Es importante señalar que, si se ven los **productos reclamados** para el **mercado automotriz**, resalta tanto los reclamos por **automóviles nuevos** y **automóviles usados**, concentrando más del **60% del total de reclamos**. Además, los **motivos** de estos reclamos suelen ser **problemas de ejecución contractual** y **garantías**.
- A modo de recomendación, podemos identificar que es un mercado principalmente dominado por el **género masculino**, siendo el **primer mercado con mayor preponderancia** de este género. Donde los reclamos están relacionados en su mayoría con **automóviles nuevos** y **usados**, siendo el **principal motivo de los reclamos los problemas de ejecución contractual**. Al analizar en mayor profundidad la descripción de los reclamos de esta categoría podemos inferir que en su mayoría los problemas relacionados a autos nuevos tienen relación con asimetrías de información entre el consumidor y el vendedor de la empresa. En cuanto a los automóviles usados, el principal problema radica en que el auto se vende sin tener claridad de todos los antecedentes de este (Ejemplo: venta de autos con multas previas impagas).

