

Radiografía mercado vehículos y rodados

Agosto, 2022

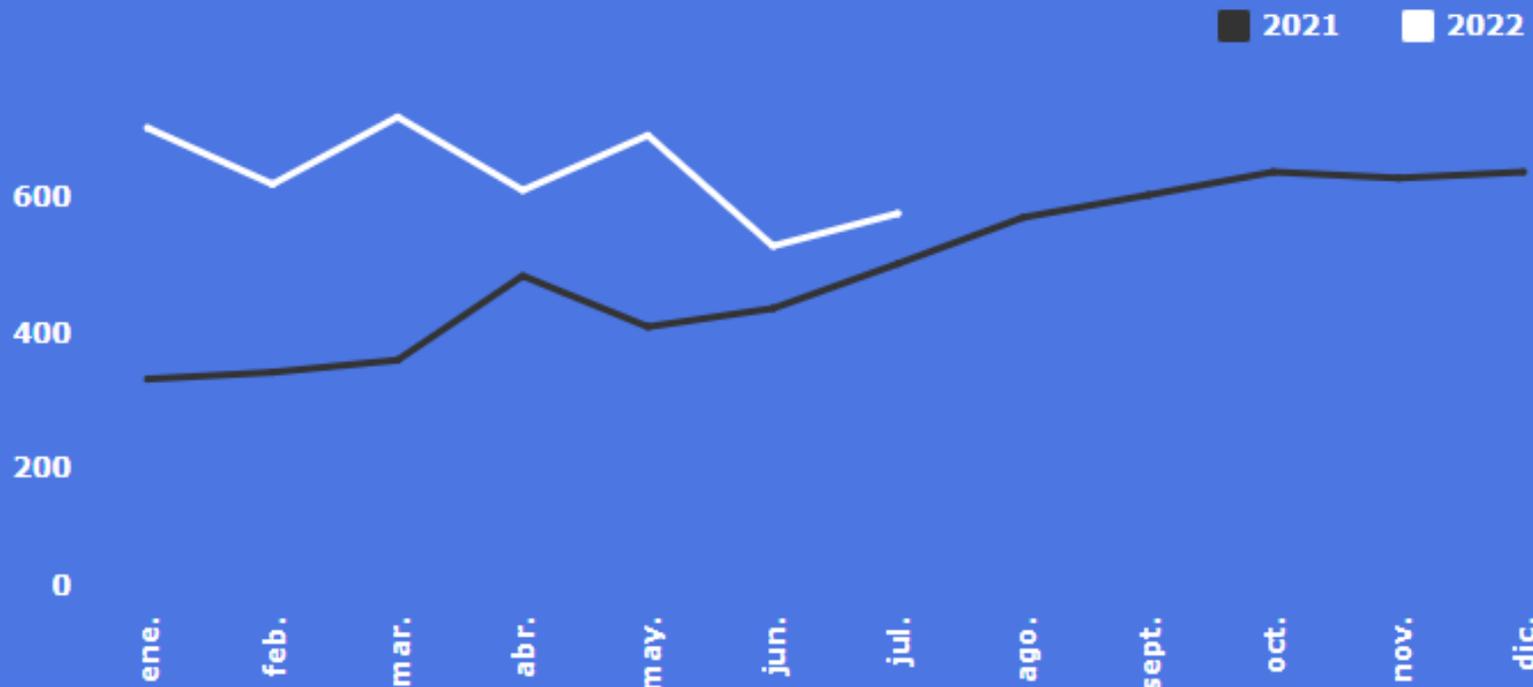


Contexto

La siguiente radiografía muestra la evolución de los reclamos ingresados al SERNAC, pertenecientes al mercado de **vehículos y rodados**, desde **enero** del año **2021** a **julio** del año **2022**.

Los reclamos de este mercado se concentran principalmente en la venta de **vehículos nuevos**, donde los consumidores señalan que existen problemas en las **formalidades del contrato, retardo en la entrega de lo comprado** y **reparaciones defectuosas**.

Reclamos por año



Han ingresado un total de **8.804 reclamos** a nivel nacional durante el año **2022**.

La región con más reclamos ingresados es la **Metropolitana**, con un total de **4.444 reclamos** en lo que va del año.

Reclamos por género



64%
Masculino



35%
Femenino



0%
Prefiere no decirlo

El género **masculino** es el que ha ingresado una **mayor cantidad de reclamos** a este mercado durante el **año 2022**, con un total de **5.612 reclamos**, equivalente a un **64%** de los **reclamos totales**.

¿Cuál categoría es la más reclamada?

VENTA DE VEHICULOS

79%

6.994 reclamos

REPUESTO DE

VEHICULOS Y

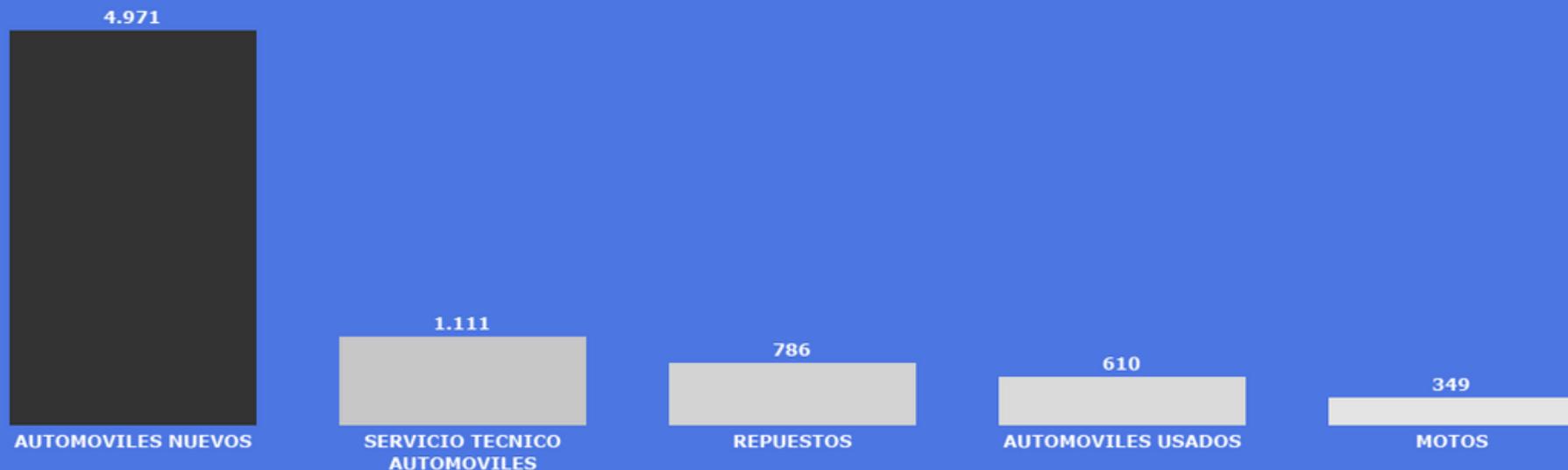
ACCESORIOS

11%

990 reclamos

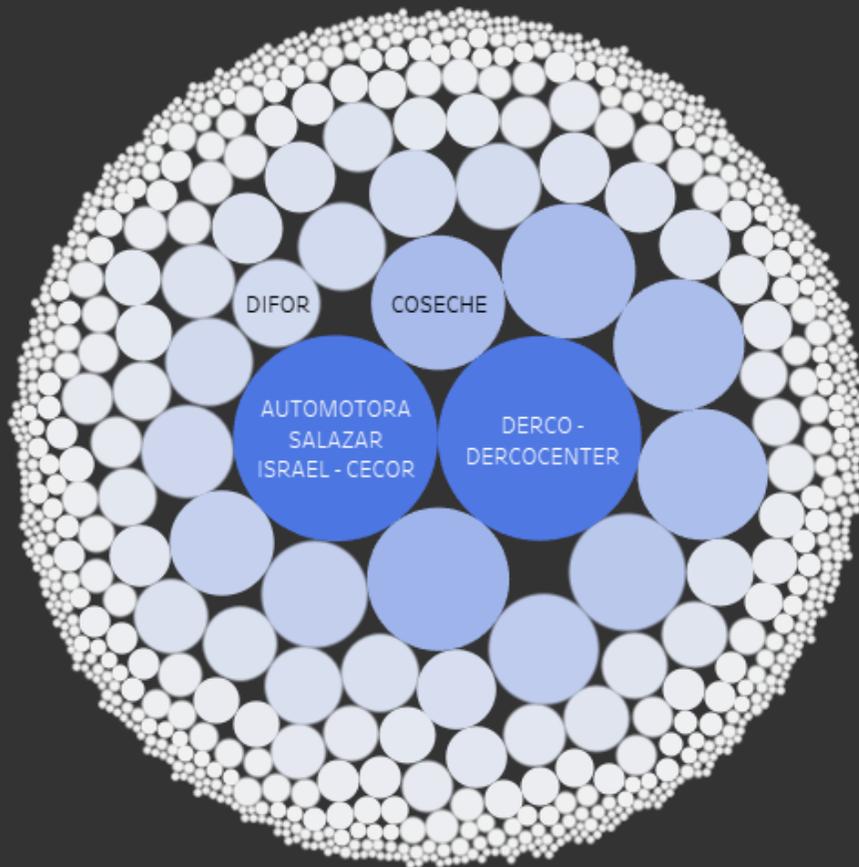
La categoría de mercado más reclamada es "**Venta de vehículos**", con un total de **6.994 reclamos** ingresados durante el año 2022.

Top 5 reclamos por producto



El producto más reclamado es "**Automóviles nuevos**", con un total de **4.971 reclamos en lo que va del año**. Le sigue en segundo lugar "**Servicio técnico automóviles**" con **1.111 reclamos**, quedando en tercera posición "**Repuestos**" con **786 reclamos**.

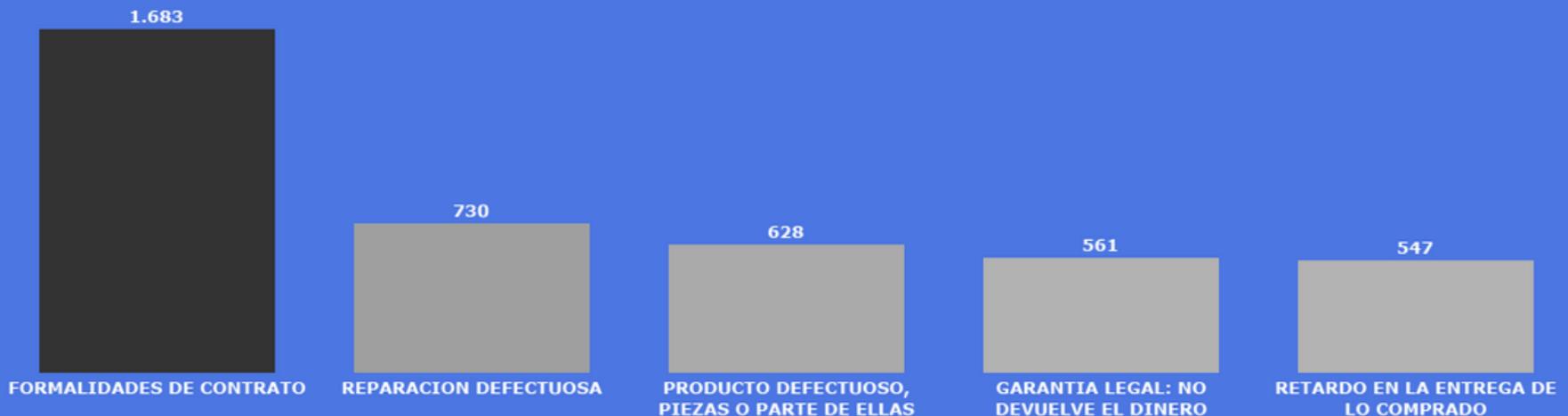
Empresas más reclamadas



La empresa más reclamada en lo que va del año es **"Automotora Salazar Israel - Cecor S.A. - Automotriz Cordillera"**, con un total de **592 reclamos**. Le sigue **"Derco - Dercocenter"** con **584 reclamos**, quedando en tercera posición **"Autofrance - Bruno Fritsch - Ventas Internet"**, con un total de **286 reclamos**.

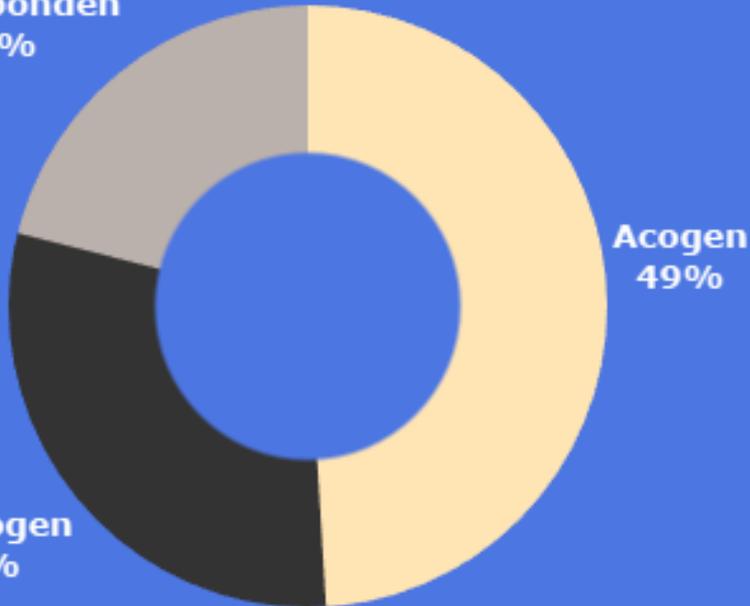
Top 5 motivos de reclamo

La mayor causal de reclamo es por **"Formalidades de contrato"** con un total de **1.683 reclamos ingresados en lo que va del año**. Le sigue **"Reparación defectuosa"** con un total de **730 reclamos**, quedando en tercer lugar **"Producto defectuoso, piezas o parte de ellas"**, con un total de **628 reclamos**.



Reclamos por tipo de cierre

No responden
21%



No acogen
30%

Las empresas "**acogieron**" la **mayor cantidad de los reclamos** ingresados en lo que va del año 2022, con un total de **3.889 reclamos**. Le siguen los reclamos que "**no se acogen**", con un total de **2.370 reclamos**, quedando lo reclamos "**no respondidos**", con un total de **1.673 reclamos**.

Sobre la Radiografía mercado entretención

Este producto fue elaborado en un **formato interactivo**, específicamente se realizó una **visualización** en la herramienta **Tableau**.

Para consultar dicho producto, dirigirse al siguiente **enlace**:

<https://public.tableau.com/app/profile/unidad.de.monitoreo.de.mercados.sernac/viz/VehculosyRodados2022/Radiografamercadovehculosyrodados>

