

# Radiografía del mercados “Retail”

Primer Semestre 2018 – Primer Semestre 2019

Septiembre, 2019



CHILE LO  
HACEMOS  
TODOS





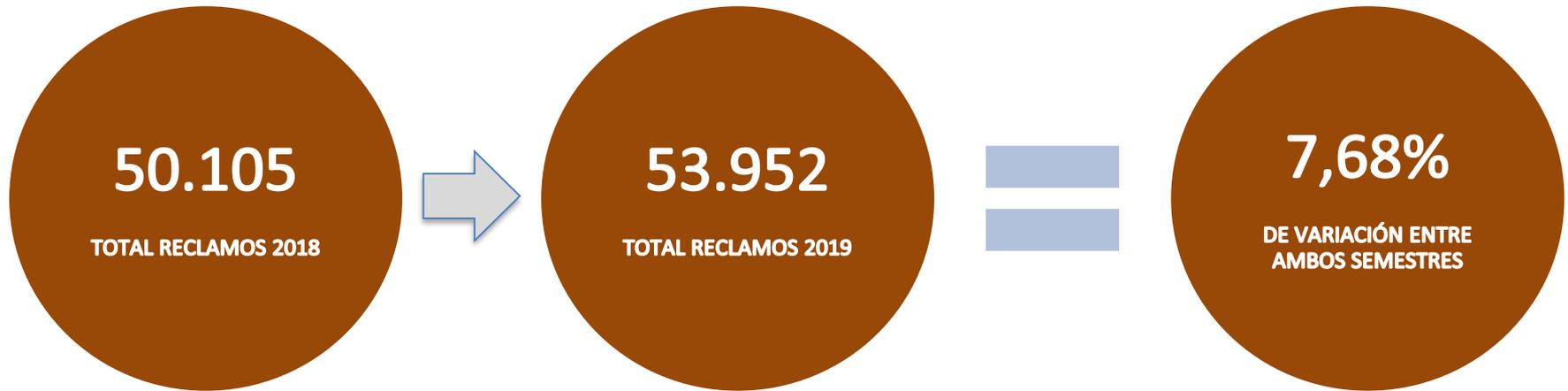
# Radiografía a los mercados **Retail**



# PRINCIPALES RESULTADOS

## Principales Resultados

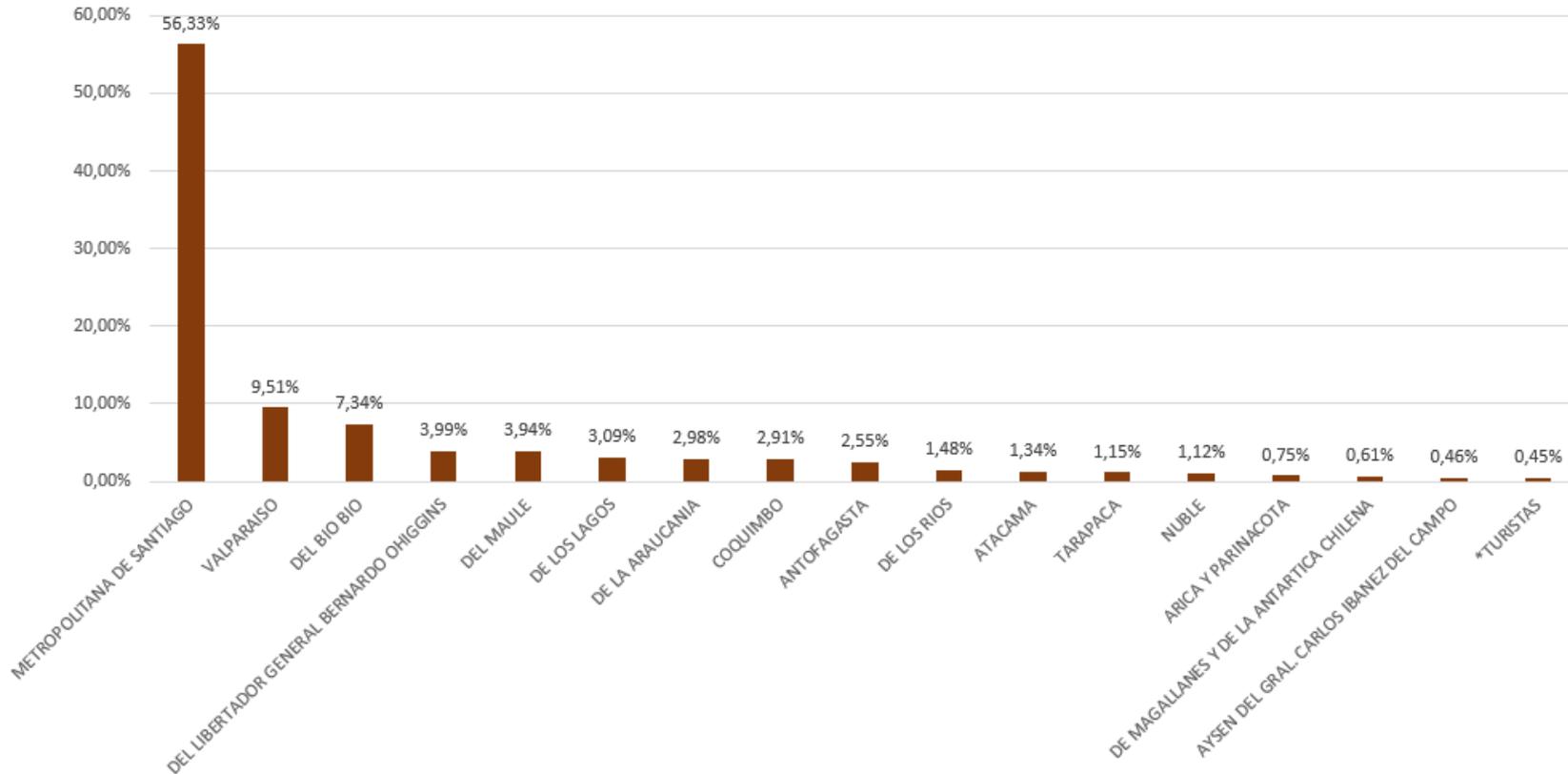
### □ Cantidad de reclamos:



- **En el primer semestre 2018 se realizaron 50.105 reclamos al mercado de retail, mientras que en el mismo periodo del 2019, los reclamos fueron 53.952, lo que genera un aumento de 7,68% en la cantidad de reclamos.**

## Cantidad de reclamos a nivel regional

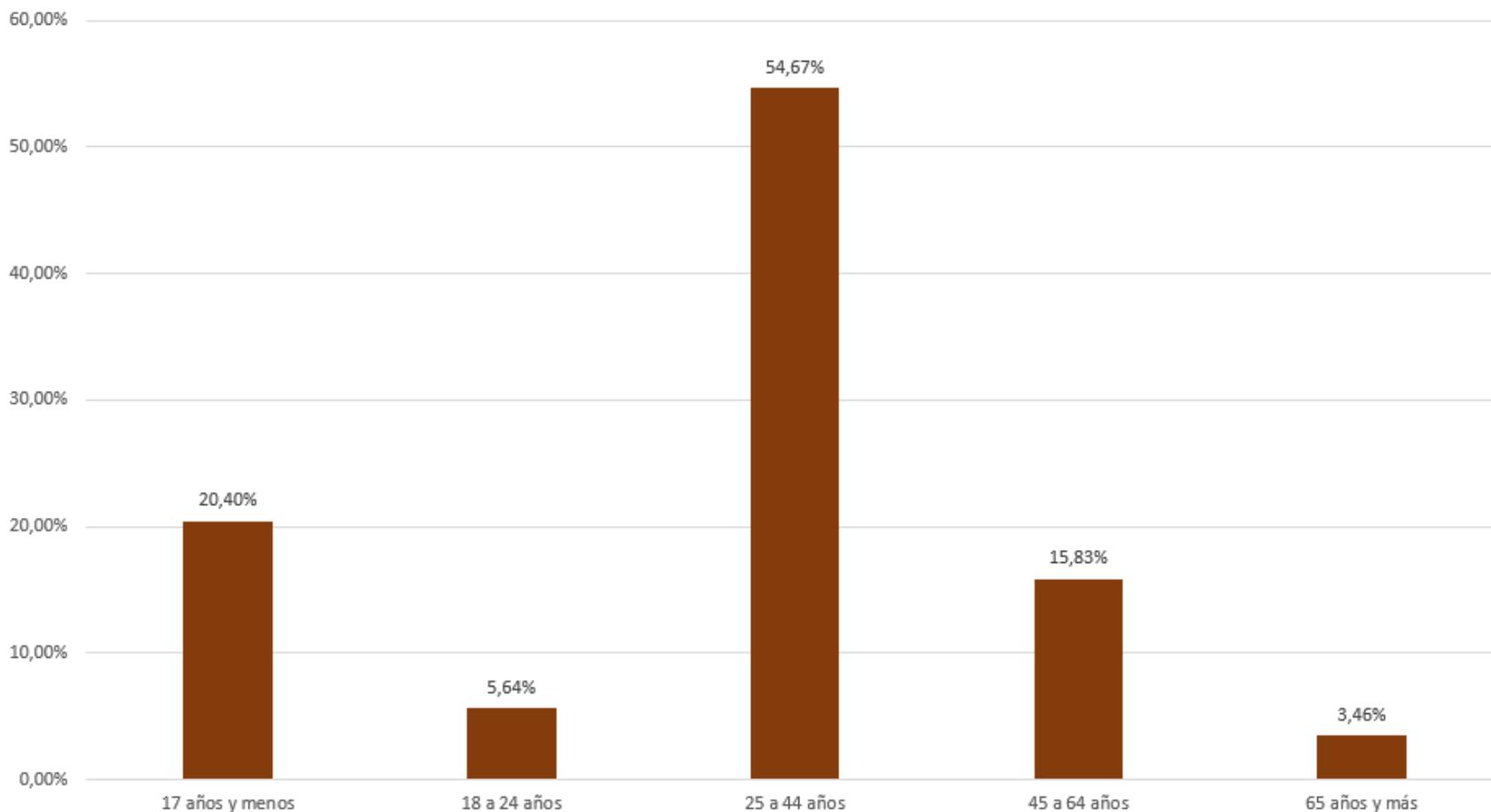
- **Los residentes de la Región Metropolitana concentran la mayor cantidad de reclamos a nivel nacional, con un total de 28.123 reclamos el año 2018, equivalentes a un 56,13% del total de reclamos, mientras que el 2019 concentró un total de 30.389 reclamos, equivalentes a un 56,33% del total de reclamos a nivel nacional.**



\*Turistas son aquellos extranjeros que no tienen domicilio en Chile.

## Cantidad de reclamos por tramo etario

- **Las personas entre 25 y 44 años son las que más reclaman en este mercado, con un total de 29.496 reclamos, equivalente a un 54,67%.**



## Cantidad de reclamos por género

- **Las mujeres son las que más reclaman en este mercado, con un total de 29.612 reclamos, equivalentes a un 54,89%.**



**54,89%**

FEMENINO



**45,02%**

MASCULINO

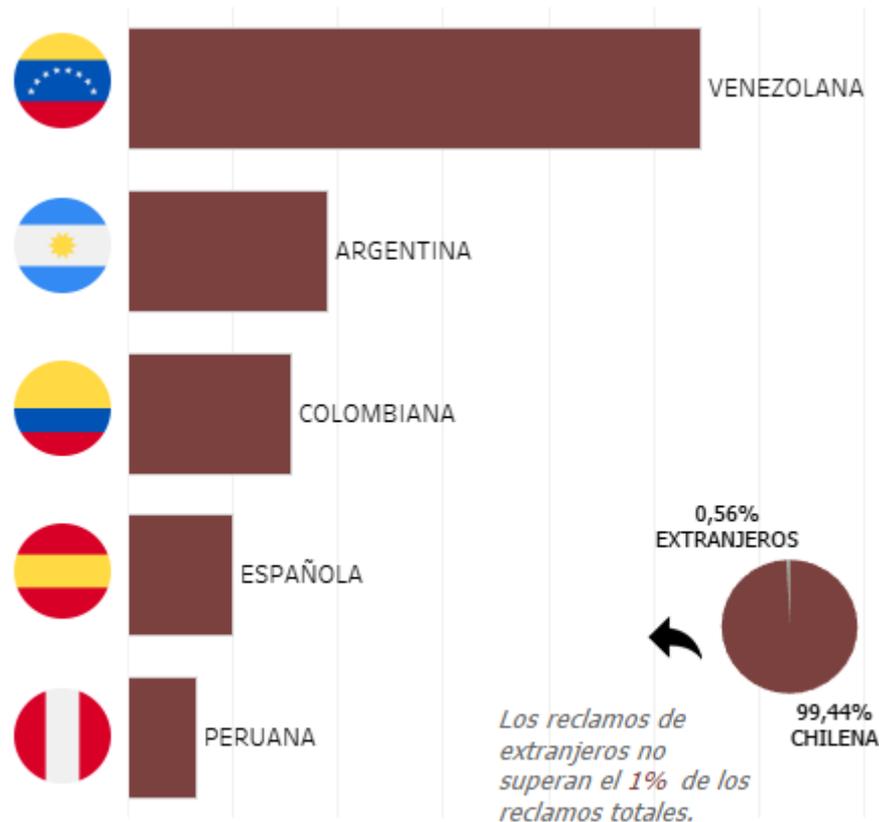


**0,10%**

PREFIERE NO DECIRLO

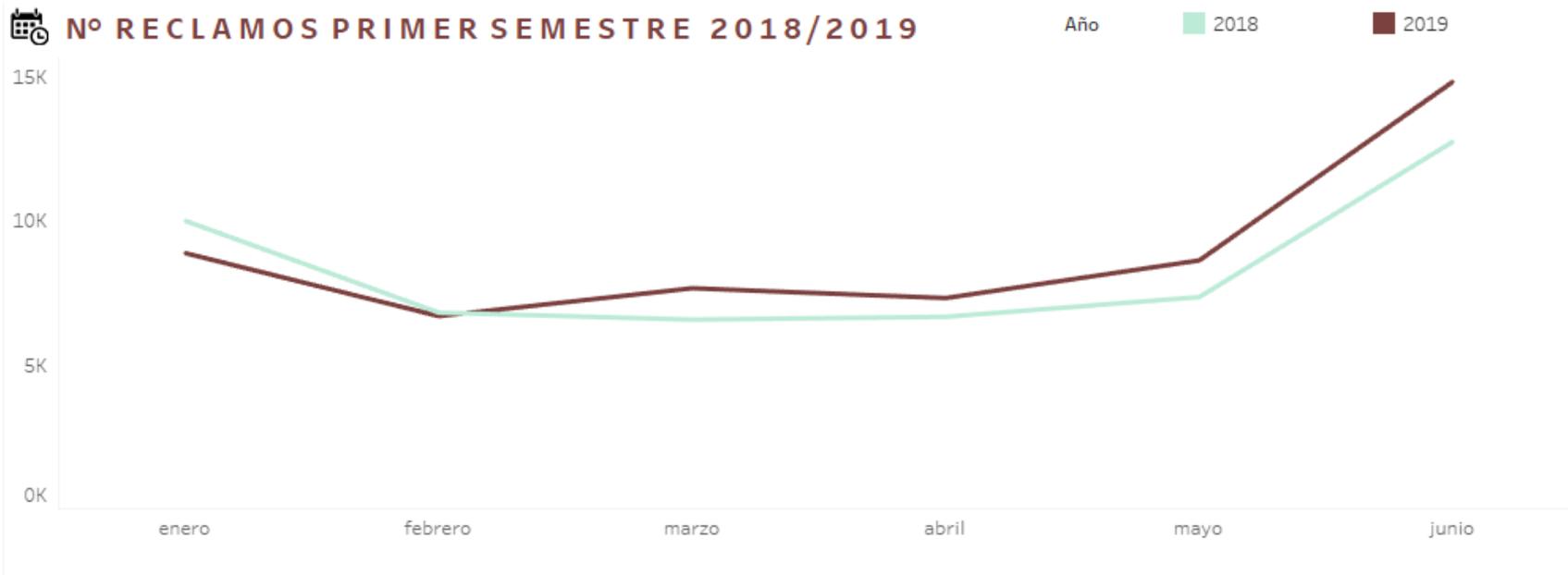
## Cantidad de reclamos por nacionalidad

- **Las personas provenientes de Venezuela y Argentina son las que más reclamos han ingresado en relación a los demás extranjeros, con un total de 109 y 38 reclamos respectivamente, equivalentes a un 36,33% en el caso de Venezolanos y 12,67% en el caso de Argentinos.**



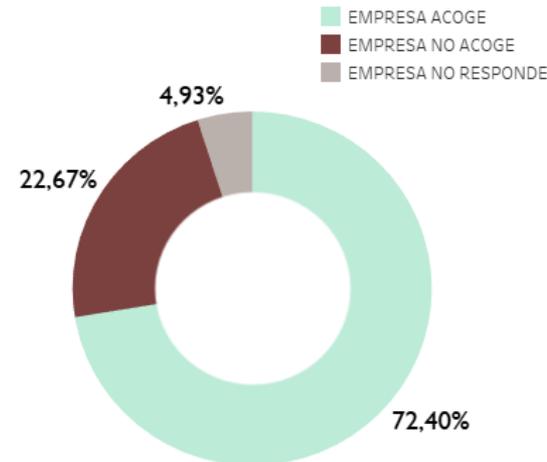
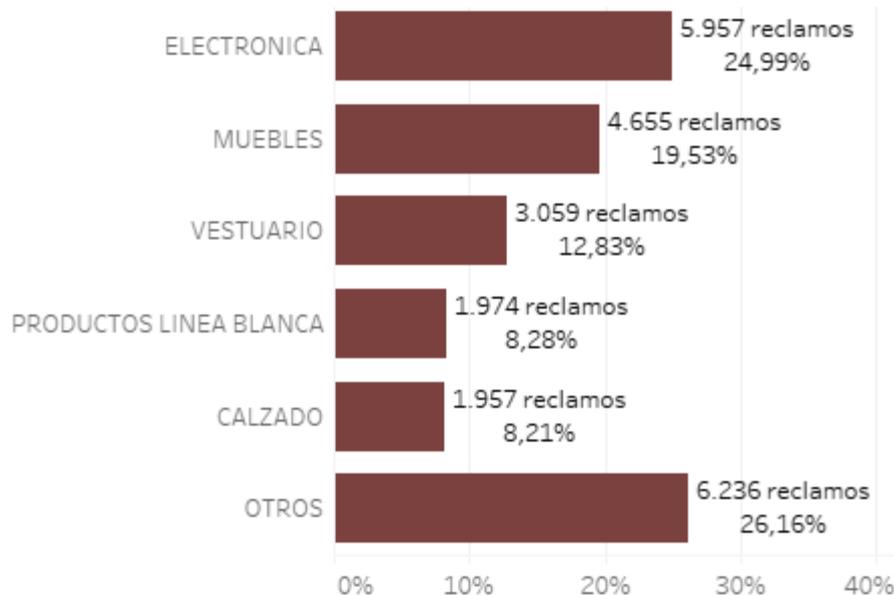
## Cantidad de reclamos primer semestre 2018 / 2019

- **Analizando los reclamos de forma mensual, se puede ver que en el año 2018 y 2019 se repite el mismo patrón, un alza en el mes de junio.**



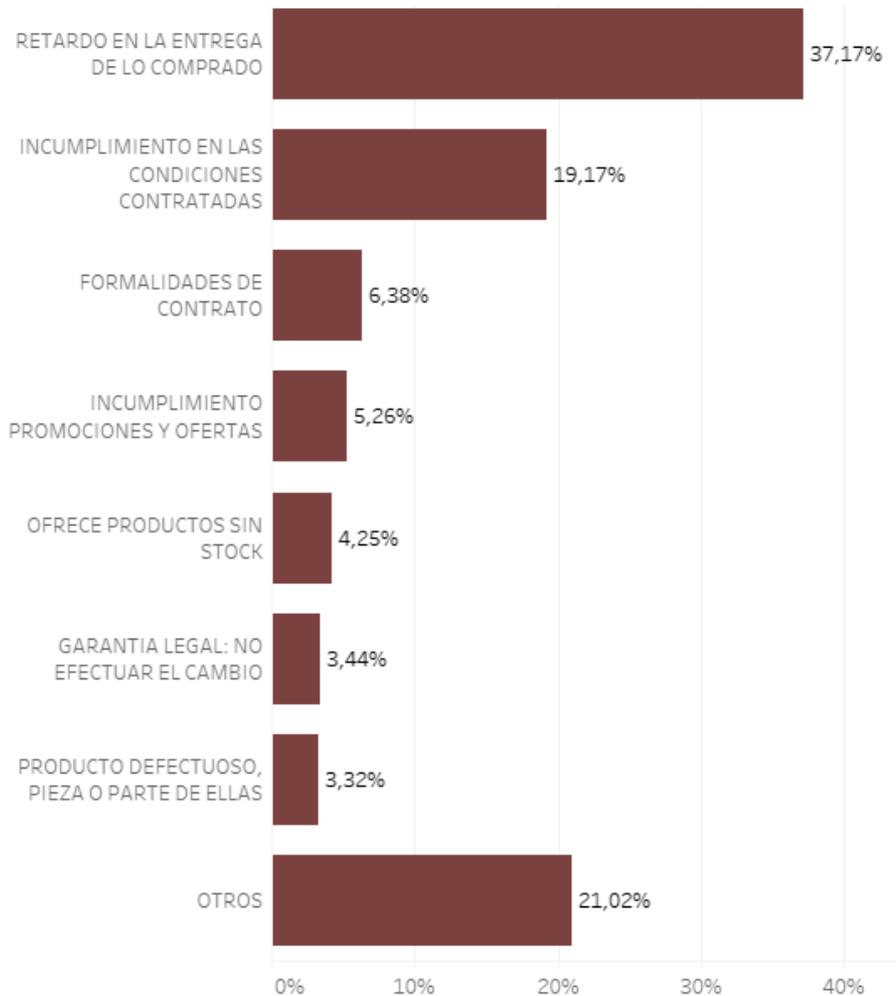
## Categoría de mercados: Ventas por Internet

- La categoría de mercado más reclamada corresponde a "Ventas por internet" con 23.838 reclamos, equivalentes al 44,18% de los reclamos totales.
- En cuanto a los reclamos de productos, "Electrónica" se lleva el primer lugar, con 5.957 reclamos, equivalentes al 24,99% de los reclamos totales.



- En el 27,6% de los casos, las empresas no responden en esta categoría de mercado.

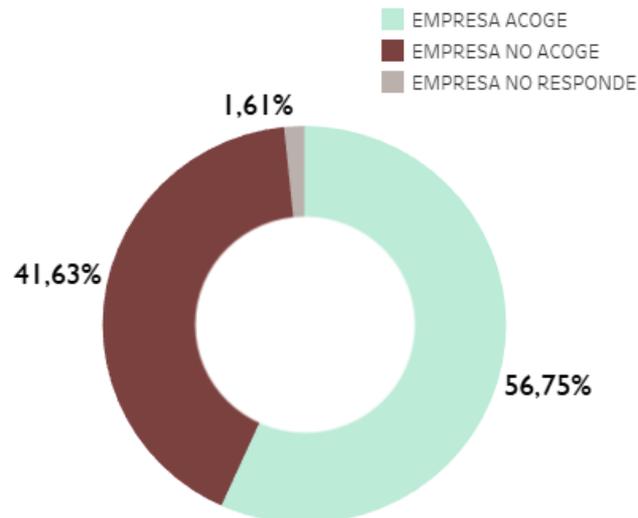
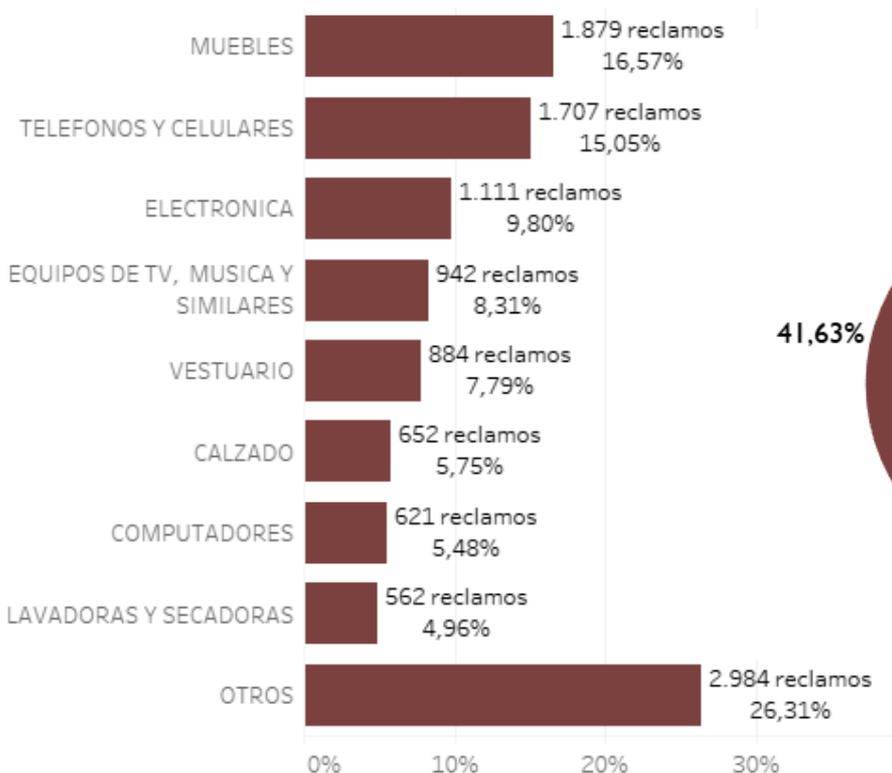
## Motivo de los reclamos: Ventas por Internet



- En el 37,17% de los casos, el motivo de los reclamos se debe a "retardo en la entrega de lo comprado". El resto se divide en "incumplimiento en las condiciones contratadas", "formalidades de contrato", "incumplimiento promociones y ofertas" y otros.

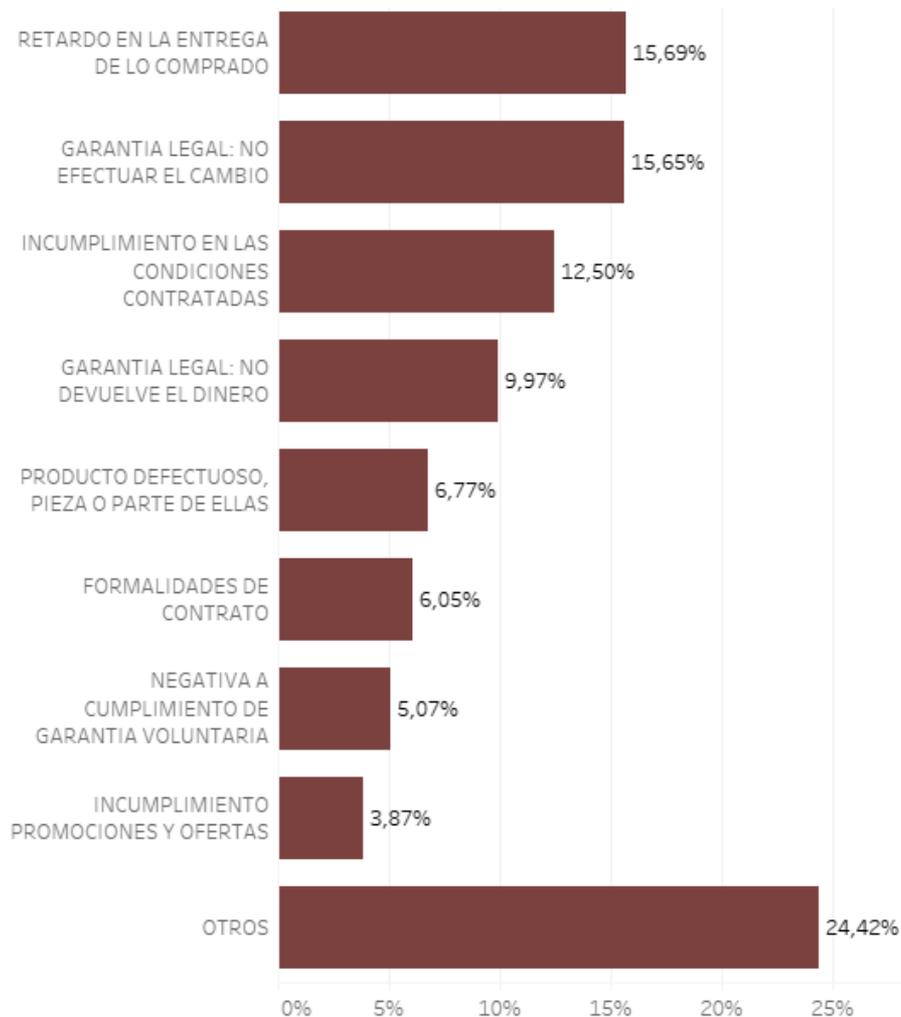
## Categoría de mercados: Tiendas por departamento

- La segunda categoría de mercado más reclamada corresponde a "Tiendas por departamento" con 11.342 reclamos, equivalentes al 21,02% de los reclamos totales.
- En cuanto a los reclamos de productos, "Muebles" se lleva el primer lugar, con 1.879 reclamos, equivalentes al 16,57% de los reclamos totales.



- En el 43,24% de los casos, las empresas no responden en esta categoría de mercado.

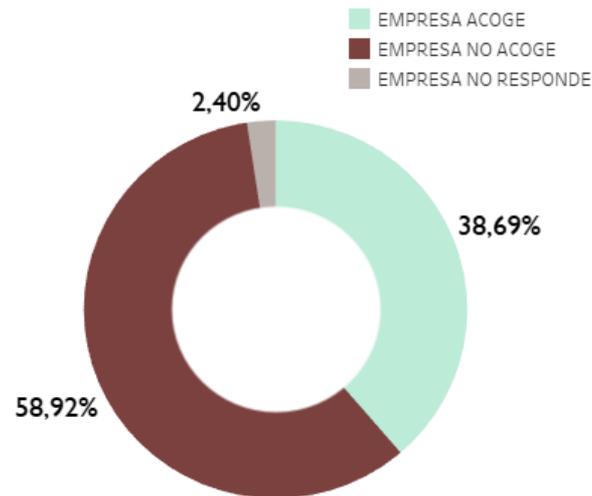
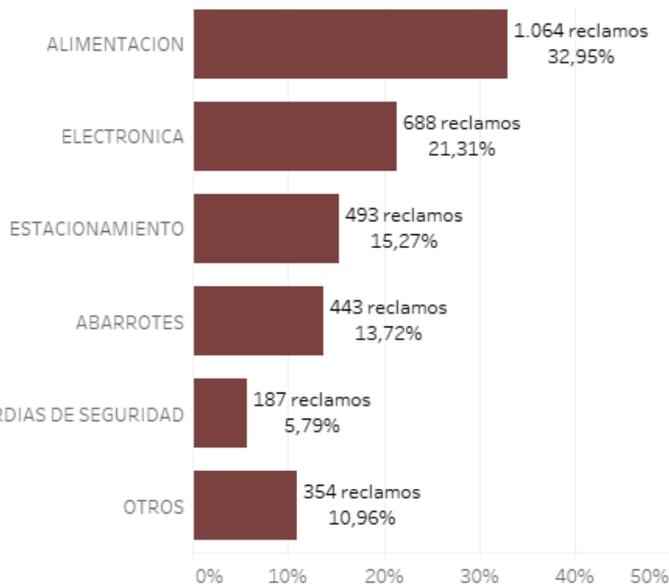
## Motivo de los reclamos: Tiendas por departamento



- En el 15,69% de los casos, el motivo de los reclamos se debe a "retardo en la entrega de lo comprado". El resto se divide en "garantía legal: No efectuar el cambio", "incumplimiento en las condiciones contratadas", "garantía legal: No devuelve el dinero" y otros.

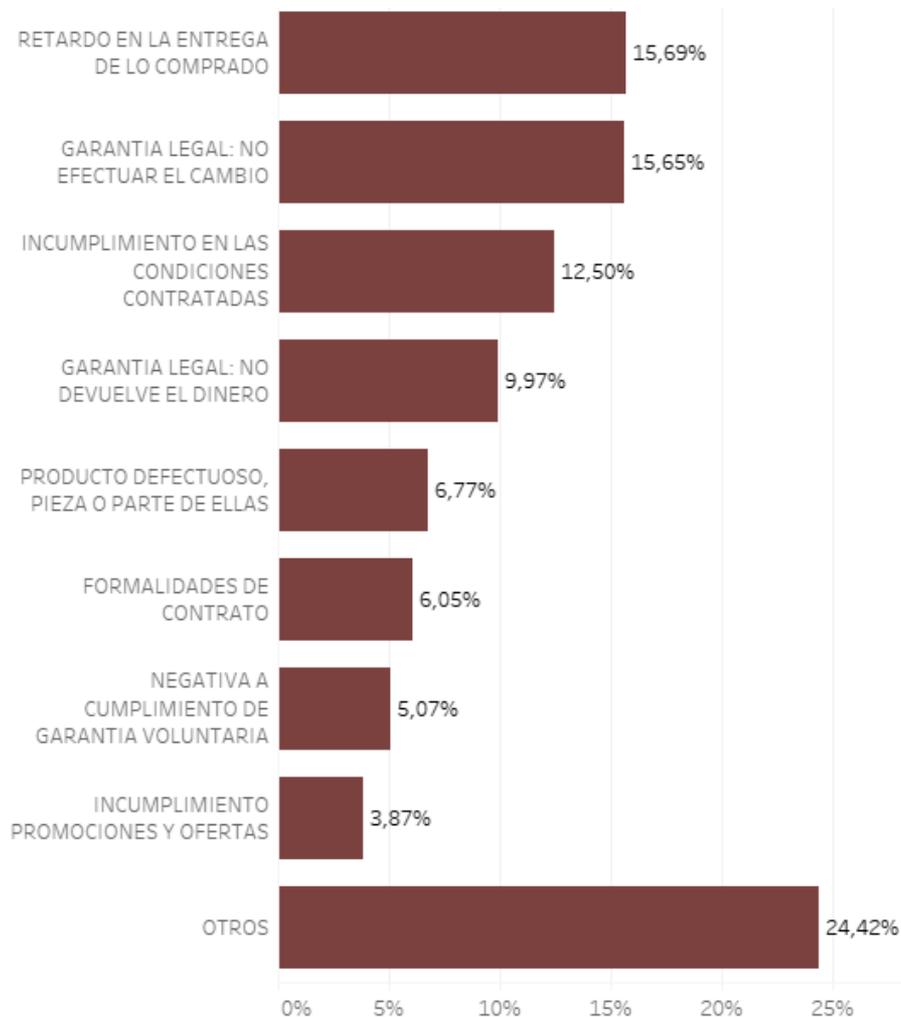
## Categoría de mercados: Supermercados

- La tercera categoría de mercado más reclamada corresponde a "Supermercados" con 3.229 reclamos, equivalentes al 5,98% de los reclamos totales.
- En cuanto a los reclamos de productos, "Alimentación" se lleva el primer lugar, con 1.064 reclamos, equivalentes al 32,95% de los reclamos totales.



- En el 61,32% de los casos, las empresas no responden en esta categoría de mercado.

## Motivo de los reclamos: Supermercados



- En el 15,69% de los casos, el motivo de los reclamos se debe a "retardo en la entrega de lo comprado". El resto se divide en "garantía legal: No efectuar el cambio", "incumplimiento en las condiciones contratadas", "garantía legal: No devuelve el dinero" y otros.

