

Radiografía mercado servicio técnico de reparación y mantención

Julio, 2022



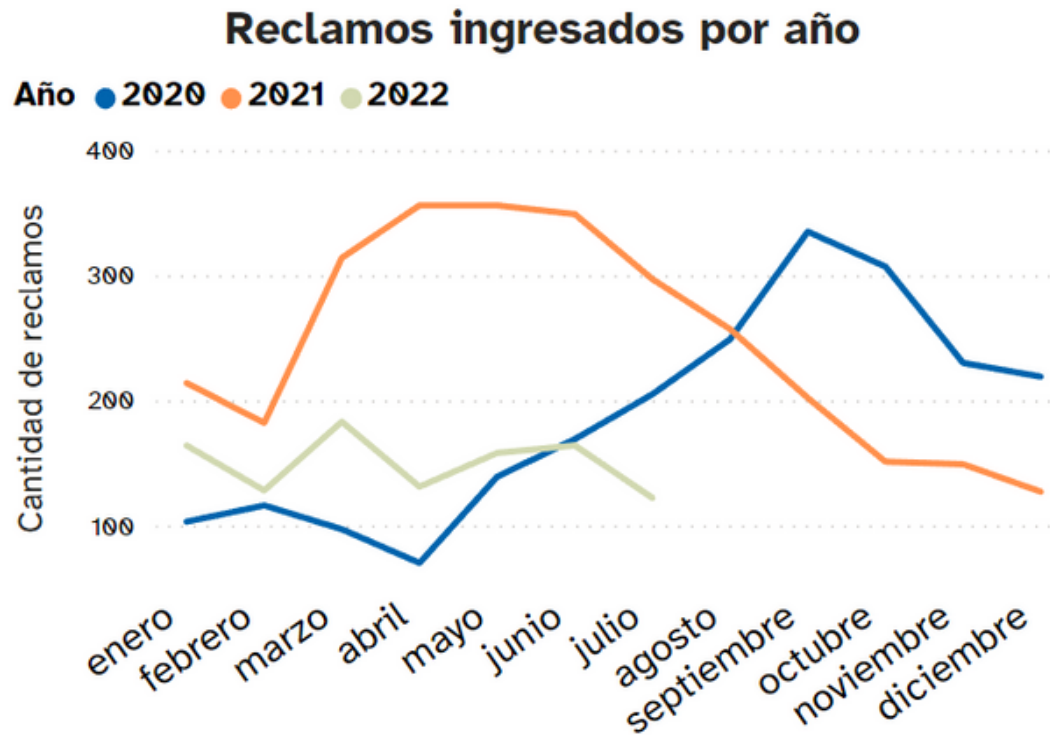
Contexto

Un **servicio técnico**, es cualquier departamento o empresa encargada del **mantenimiento o reparación de los productos** a los cuales está vinculada su venta. Cuando un consumidor adquiere un producto, el fabricante o comercializador del mismo, **están obligados a responder ante los posibles defectos de fabricación**. Que un servicio técnico sea autorizado, significa que cuenta con el respaldo de la marca fabricante o comercializadora.

La **Ley del Consumidor**, establece que se podrá exigir durante los **seis primeros meses** desde la recepción del producto, el **cambio del producto que salió defectuoso, la devolución del dinero pagado o la reparación**. En este contexto, el servicio técnico tiene un rol importante, ya que, en algunos casos, como los electrodomésticos, pueden requerir de una revisión previa, para verificar el origen de la falla, y así hacer valer la garantía de un producto.

Durante los **años 2020 y 2021**, el **SERNAC** recibió más de **5 mil reclamos** por este concepto, y **este año** ya suman **más de mil casos**.

Reclamos por año



Han ingresado un total de **1.050 reclamos** a nivel **nacional** durante el año **2022**.

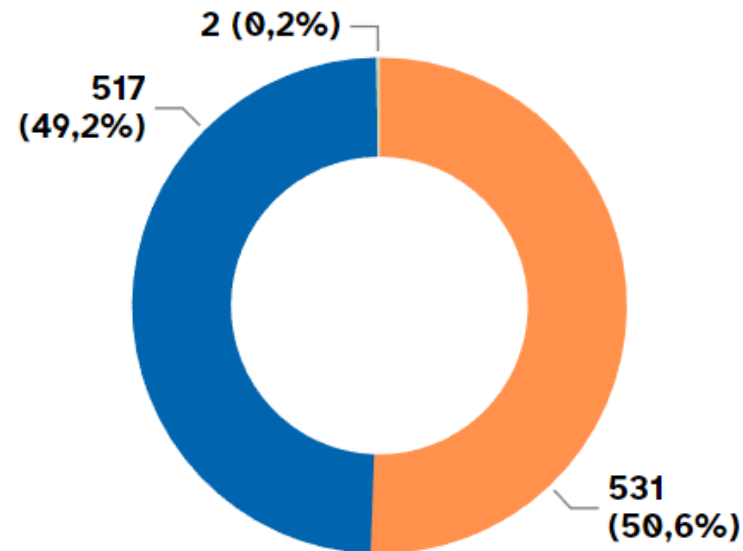
La región con más reclamos ingresados es la **Metropolitana**, con un total de **525 reclamos** en lo que va del año.

Reclamos por género

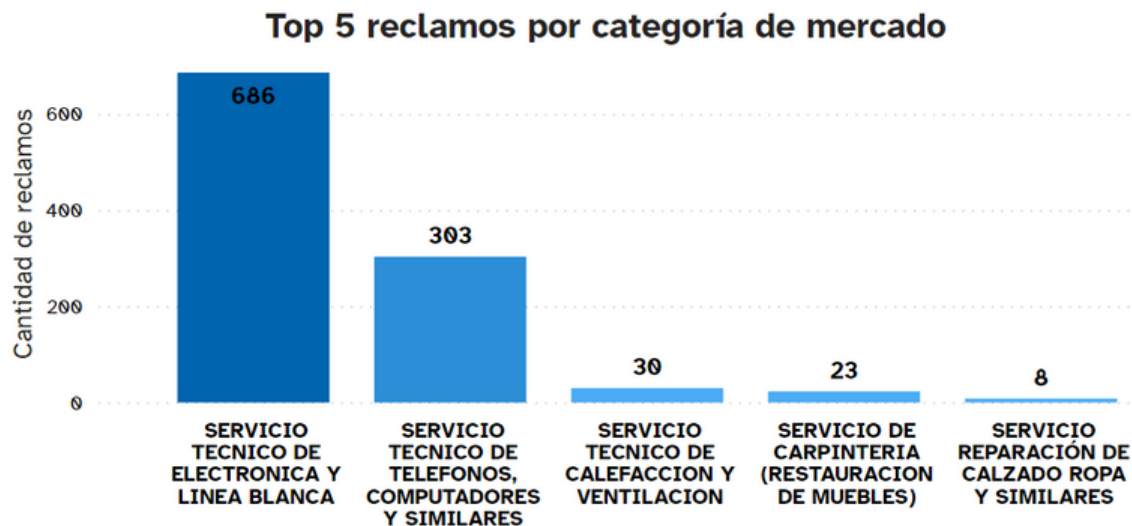
El género **femenino** es el que ha ingresado una **mayor cantidad de reclamos** a este mercado durante el **año 2022**, con un total de **531 reclamos**, equivalente a un **50,6%** de los **reclamos totales**.

Reclamos por género

● FEMENINO ● MASCULINO ● PREFIERO NO DECIRLO



Top 5 reclamos por categoría de mercado



La categoría de mercado más reclamada es **"Servicio técnico de electrónica y línea blanca"**, con un total de **686 reclamos** ingresados durante el año 2022.

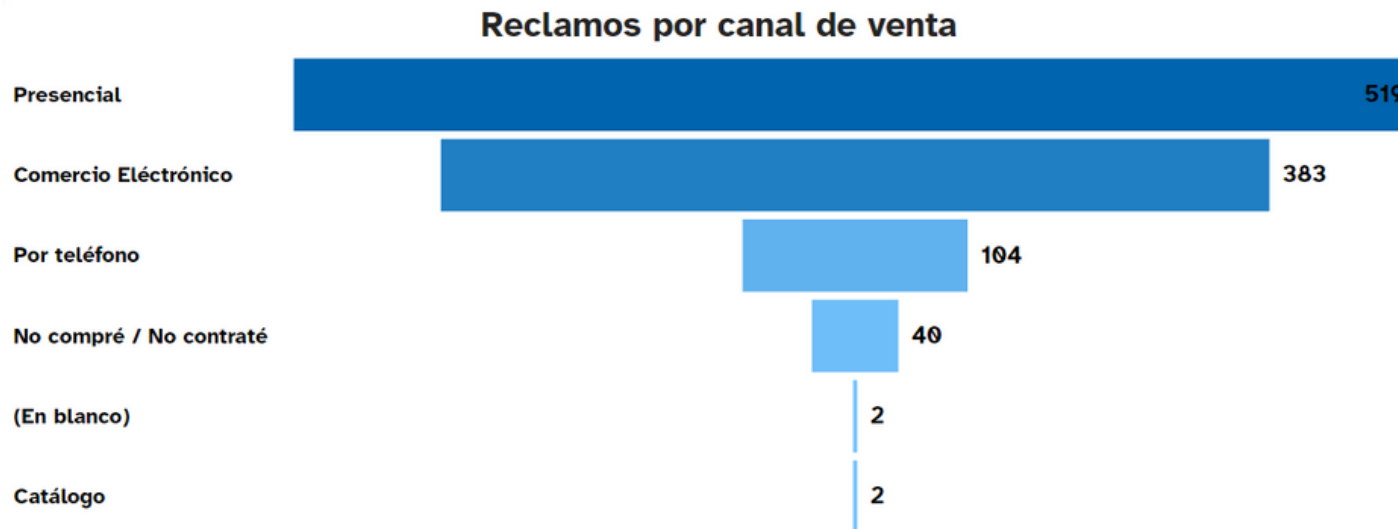
Top 5 reclamos por producto

Top 5 reclamos por producto

COMPUTADORES	LAVADORAS Y SECADORAS	ELECTRO MENOR (PLANCHAS,...	REFRIGER...
201	173	98	
	EQUIPOS DE TV, MUSICA Y SIMILARES	NOTEBOOK/NETBOOK	
	130	68	68

El producto más reclamado es "**Computadores**", con un total de **201 reclamos en lo que va del año**. Le sigue en segundo lugar "**Lavadoras y secadoras**" con **173 reclamos**, quedando en tercera posición "**Equipos de TV, música y similares**" con **130 reclamos**.

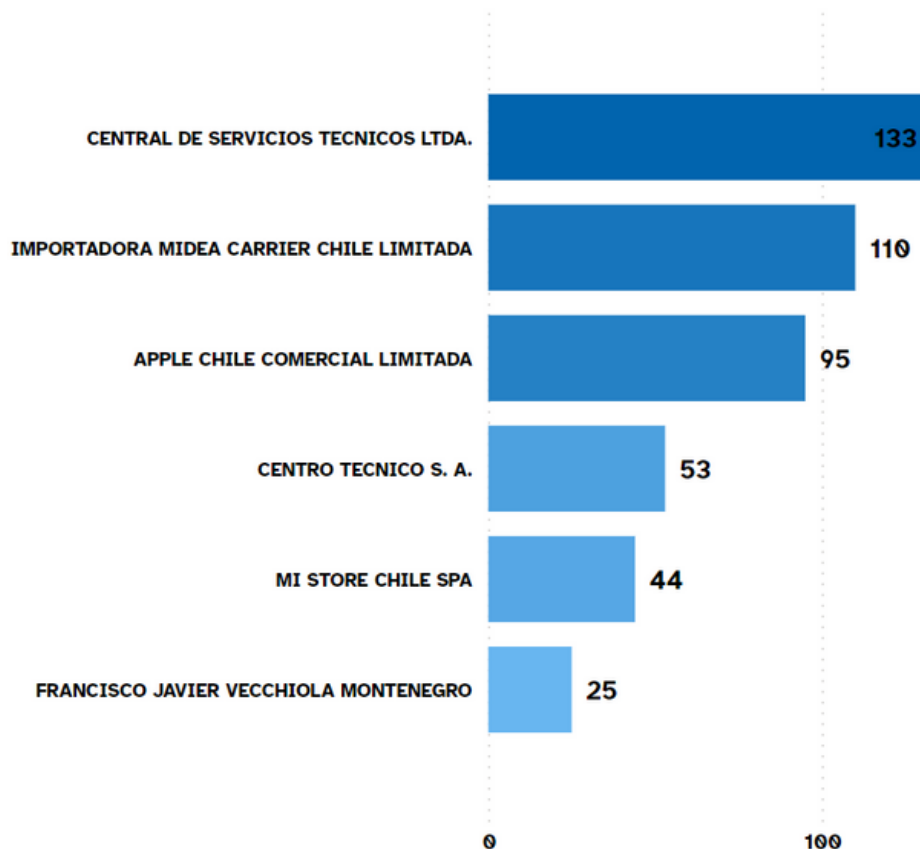
Reclamos por canal de venta



El canal por donde ingresa una mayor cantidad de reclamos en lo que va del año 2022 es "**Presencial**", con un total de **519 reclamos**. Le sigue el canal "**Comercio Electrónico**" con un total de **383 reclamos**, quedando en tercera posición el canal "**Por teléfono**", con un total de **104 reclamos**.

Empresas más reclamadas

Empresas más reclamadas

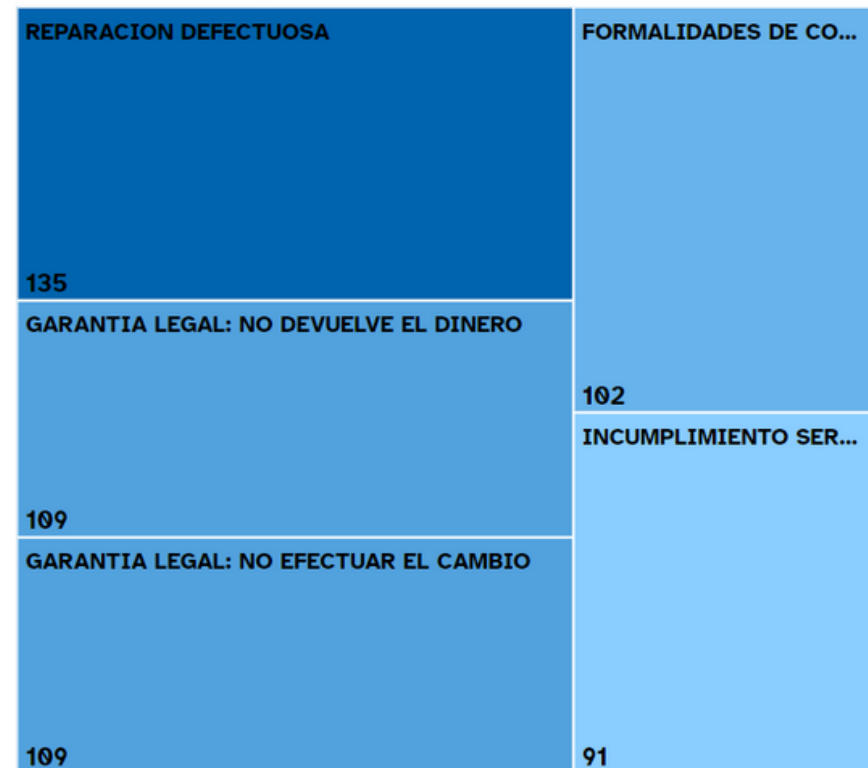


La empresa más reclamada en lo que va del año es **"Central de servicios técnicos ltda."**, con un total de **133 reclamos**. Le sigue **"Importadora midea carrier chile limitada"** con **110 reclamos**, quedando en tercera posición **"Apple chile comercial limitada"**, con un total de **95 reclamos**.

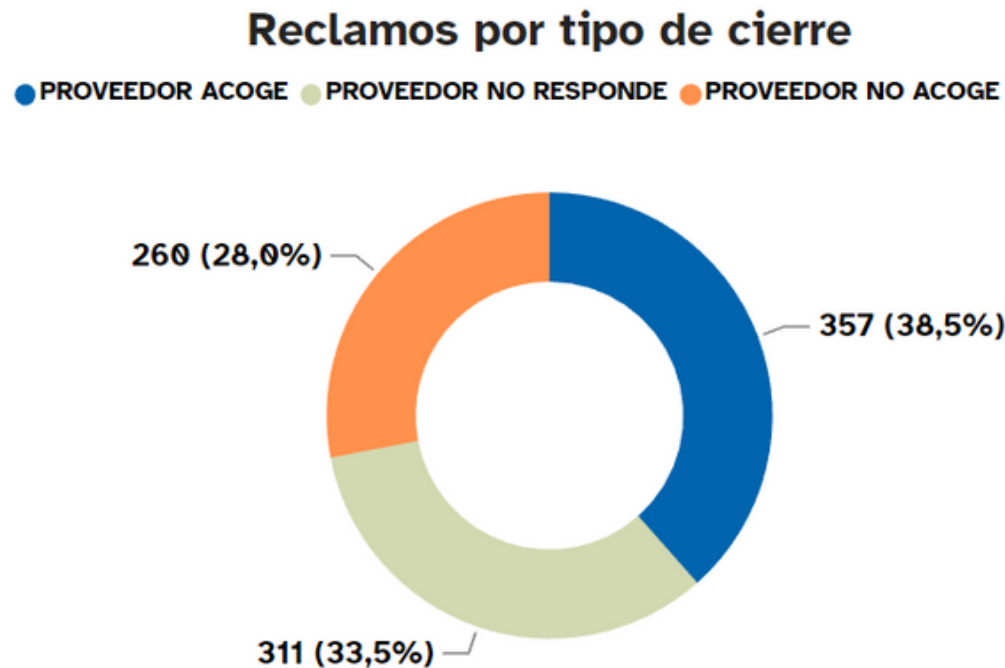
Top 5 motivos de reclamo

La mayor causal de reclamo es por **"Reparación defectuosa"** con un total de **135 reclamos ingresados en lo que va del año**. Le sigue **"Garantía legal: no devuelve el dinero"** con un total de **109 reclamos**, quedando en tercer lugar **"Garantía legal: no efectuar el cambio"**, con un total de **109 reclamos**.

Top 5 motivos de reclamo



Reclamos por tipo de cierre



Las empresas "acogieron" la **mayor cantidad de los reclamos** ingresados en lo que va del año 2022, con un total de **357 reclamos**. Le siguen los reclamos "no respondidos", con un total de **311 reclamos**, quedando los reclamos que "no se acogen", con un total de **260 reclamos**.

Sobre la Radiografía mercado entretención

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

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

<https://app.powerbi.com/groups/a82e6837-ed59-4fe4-9cbc-155179b599d0/reports/48a3da58-d58f-488d-a59c-237f763fcfa6/ReportSection>



TU SERNAC

Fiscalización - Protección - Educación - Participación