



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

REPORTE MERCADO AUTOMOTRIZ

ENERO 2020- JUNIO 2023

Departamento de Estudios e Inteligencia

Noviembre 2023

Este reporte tiene como propósito realizar un **resumen de las características de los reclamos registrados** en el período Enero 2020- Junio 2023 para el mercado automotriz, específicamente “Vehículos y rodados”, así como esclarecer su comportamiento en **relación a la cantidad de notificaciones de alertas de seguridad** de vehículos.

I. Metodología

Con respecto al análisis metodológico empleado, para el caso de las alertas de seguridad notificadas (recalls) se consideraron todas las alertas asociadas a vehículos, sin considerar camiones o motocicletas dentro del espectro. De un total de 428 alertas recibidas durante el **período 2020-2023**, se filtraron las alertas a través de la categoría “Vehículos motorizados y artículos relacionados”, luego por la subcategoría Vehículos y finalmente por el tipo de producto “Vehículos”, que corresponde al grupo de Vehículos livianos y medianos, tales como Pasajeros, SUV, Camionetas y Vehículos comerciales. Al aplicar los filtros la muestra se reduce a **359 alertas**. Considerando que muchas alertas se notifican por más de una marca o modelos, al individualizar dichas notificaciones por marca, se asimila a un total de 365 alertas repartidas en 49 marcas.

En cuanto a los reclamos gestionados a través del Servicio Nacional y recuperados a través de la plataforma de Monitoreo de Atención al Cliente (MAC), se extrajeron 46.577 reclamos ingresados entre el enero 2020 a junio 2023, correspondientes a la categoría interna de clasificación como “Vehículos y rodados”. Se filtraron las categorías correspondientes a Arriendo de vehículos, Mantenimiento y reparación de automóviles, repuesto de vehículos y accesorios y venta de vehículos la muestra resultante es de 43.862 reclamos. Posteriormente se aplicaron filtros de texto de manera de descartar reclamos no asociados a vehículos livianos y menores. Dentro de los textos que se escogieron se eliminaron reclamos que tenían relación con motocicletas, scooter, camiones, buses, lo cual resultó en una **base final de 40344 reclamos**. De estos, se lograron identificar **15.118 asociados a 67 marcas automotrices** que tienen presencia en el parque automotor nacional. Dichos reclamos representan el 37,48% de la base filtrada.

II. Resultados obtenidos

En términos generales, de un total de 40.334 reclamos analizados correspondientes al período entre enero 2020 hasta junio 2023, se puede mencionar que el **63,56%** (25.637) de los reclamos corresponde al **género masculino**, mientras que el **36,38%** (14.672) lo realizan personas de género **femenino**.

De estos reclamos el **57,34%** (23.126) corresponden a **reclamos por automóviles nuevos, seguido de repuestos con un 12,86%** (5.188), y **automóviles usados** correspondientes a un **10,85%** (4.378). Estas categorías concentran el 81,05% de los reclamos.

Estos reclamos se relacionan a **4.927 empresas** de las cuales **las principales reclamadas**, corresponden a empresas **concesionarias: Israel Salazar** concentra la mayor cantidad de reclamos (2.782), **seguido por Derco** (2.627) **y Bruno Fritsch** (1.313).

Si se analizan los **volúmenes de venta de los vehículos** en el período Enero 2020- Junio 2023, asciende a un total de **1.308.825 unidades**. Según cifras del Instituto Nacional de estadísticas, la cantidad de **vehículos motorizados en circulación en el país hasta el año 2022, es de 6.126.980¹**.

Acorde a los datos publicados por la Cámara de Comercio Automotriz de Chile (CAVEM)², **entre enero 2020 a junio 2023, la mayor venta acumulada de vehículos livianos y medianos** que considera los tipos de pasajeros, comerciales, SUV y camionetas, corresponde a la **marca Chevrolet**, con un volumen de venta de 122.340 unidades, seguido de **Suzuki** con 87.547 y finalmente en tercera posición, **Hyundai** con un total del intervalo de 86.200 unidades.

Cabe destacar que dentro de las 5 marcas más vendidas en el tramo 2020-2023, para vehículos medianos y livianos, 3 de ellas son japonesas, una coreana y la principal, es originalmente estadounidense. Dentro de las 10 marcas más vendidas dos son actualmente chinas, tres son japonesas, dos europeas, dos coreanas y una estadounidense. En el Gráfico 1, se muestra con mayor detalle los volúmenes de venta.

¹ Cuadro Resumen Permisos de circulación. Fuente: INE. Visitado en 18.10.2023. Publicado en: https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/parque-de-vehiculos/cuadros-estadisticos/resultados/2022.xlsx?sfvrsn=fbf654b8_4

² Anuarios estadísticos automotor 2020 y 2021, informes mensuales desde enero 2022 hasta junio 2023. Visitado en 10.10.2023. Publicado en: https://www.cavem.cl/informes_mercado

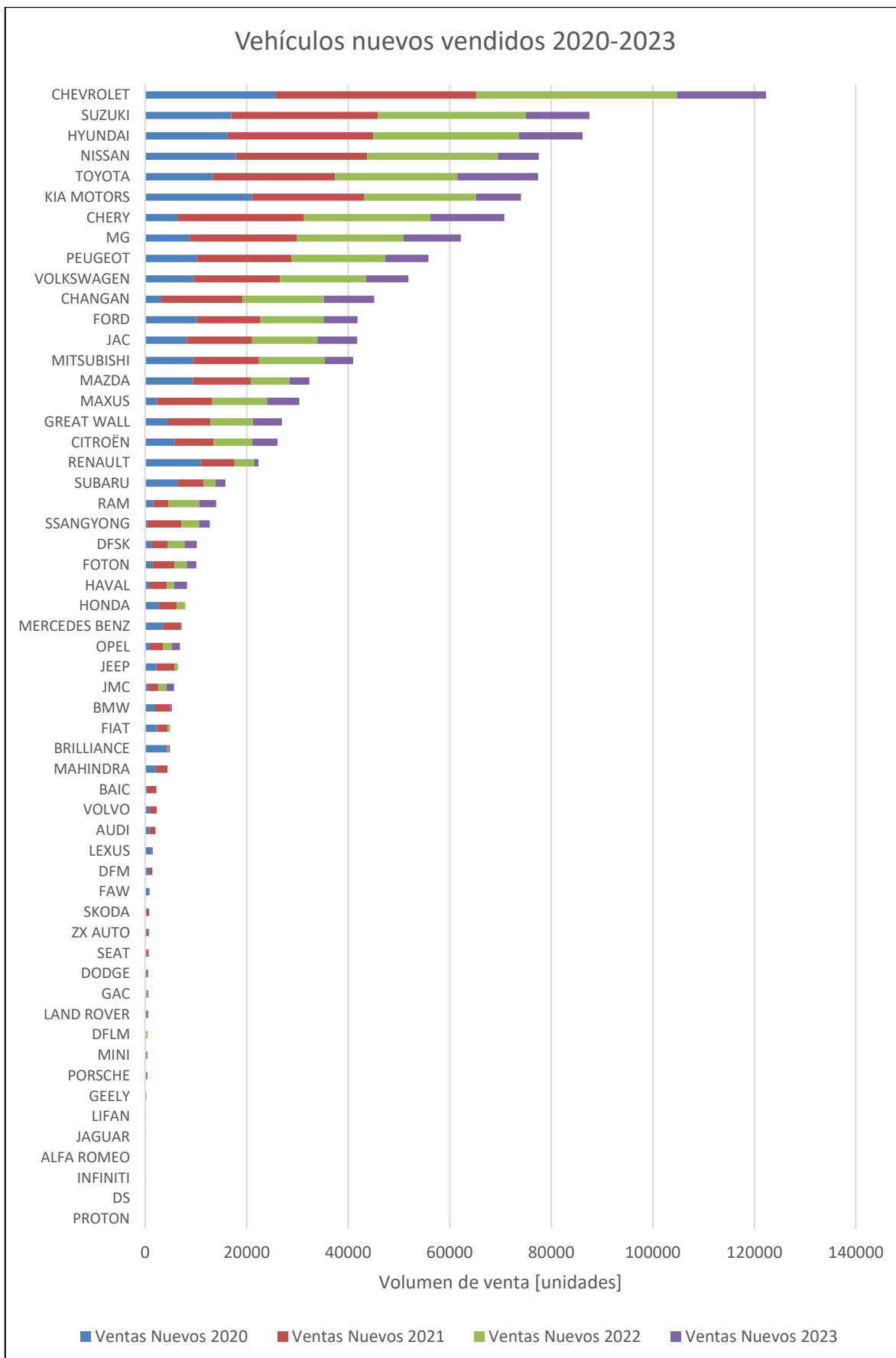


Gráfico 1 Elaboración propia. Fuente: CAVEM.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Por su parte, en el Gráfico 2 se muestran en columnas, las alertas publicadas en la web del servicio durante el 2020 hasta el fin del primer semestre del 2023. La empresa automotriz que más ha notificado durante dicho periodo es **Ford**, con un total de 37 notificaciones, y con un peak en 2022 de 21 alertas informadas. Le sigue **Chevrolet** con un total de 24 notificaciones en el intervalo y seguido de **Volkswagen** con un total de 21 notificaciones. En general, estas tres marcas se encuentran dentro de las 10 marcas más vendidas del país.

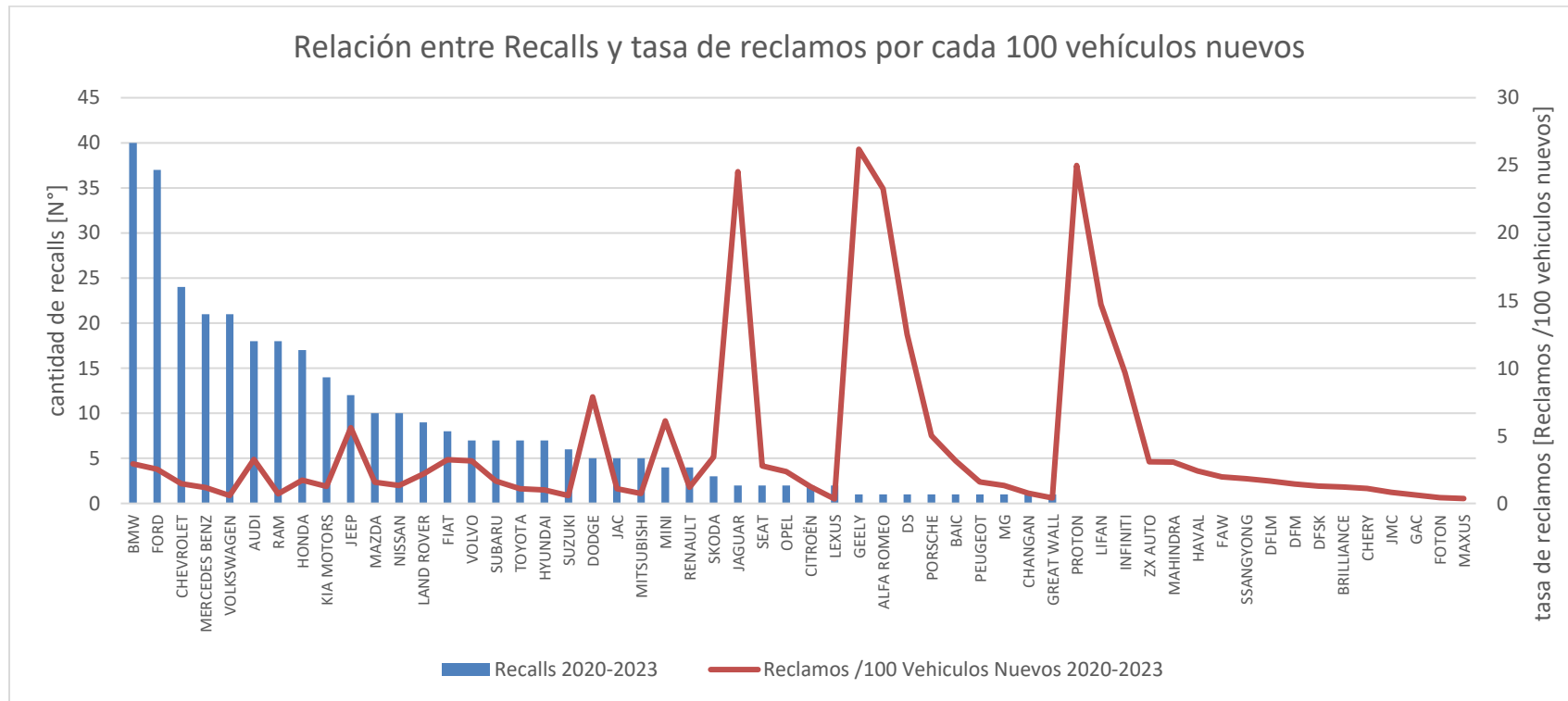


Gráfico 1 Elaboración Propia. Fuente: SERNAC con datos de CAVEM.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

También es relevante destacar que las **marcas tradicionales o miembros de conglomerados de mayor participación en el mercado automotriz a nivel mundial tienen mayor tendencia a la notificación** en comparación con marcas nuevas de origen chino, cuyas notificaciones no superan las 5 (JAC) en el intervalo analizado.

En el Gráfico 2, la línea representa el cálculo de una tasa de reclamos, expresado como la cantidad de reclamos atribuible a una marca automotriz, dividida por el volumen de venta de dicha marca en el período analizado, expresada cada 100 unidades. Se muestra una **tendencia a que las marcas con mayor cantidad de recalls tienen en general una menor cantidad de reclamos proporcionales** referidos por cada 100 vehículos vendidos, lo cual denota que el **comportamiento proactivo por parte de las empresas favorece la satisfacción del consumidor**. De igual forma, marcas cuya presencia es alta en el mercado, como es el caso de los vehículos chinos, tienen una alta tasa de incidencia en reclamos, manteniendo una muy baja participación en las notificaciones de alerta.

En general, si bien no existe una correlación estadística marcada, se observa una tendencia a que las marcas no se ven perjudicadas por notificar, ya que esta práctica y deber legal por parte de la industria logra mejorar la imagen y satisfacción por parte del consumidor, ya que se hace cargo de los problemas que presentan algunas unidades y logran conservar la confianza, conservando las ventas.

III. Recomendaciones de seguridad

- Las **campañas de recall** se mantienen **vigentes** hasta cubrir la **totalidad** de las unidades descritas como afectas.
- En caso de ser uno de los **vehículos afectados**, la campaña de seguridad (recall) indicada, es **sin costo** alguno para el cliente, en caso que ello no ocurra así, solicitamos nos pueda entregar más detalles para poder poner en antecedente a la marca y que realicen las gestiones correspondientes.
- Si **su VIN o N° de Chasis** se encuentra entre los **involucrados** en una campaña, **puede acceder** a ella **independiente del tiempo** y que sea segundo o tercer propietario del vehículo.
- Por ello, le sugerimos primero **revisar las campañas vigentes** en el siguiente link: <https://www.sernac.cl/portal/619/w3-propertyvalue-67130.html>, y verificar si su vehículo está entre el listado de los afectos.
- También puede contactarse directamente con la empresa en caso de dudas, a través de los puntos de contacto e información indicados en la misma publicación.
- Para realizar un **reclamo por motivos de seguridad** o malfuncionamiento del vehículo, **recomendamos** que se **indique** el **marca, modelo y año** de registro del vehículo, además del **VIN o número de Chasis**, además de medios de contacto (teléfono y correo electrónico).
- Es importante recalcar que en caso de realizar un reclamo por seguridad o malfuncionamiento se debe realizar a la empresa representante de la marca, y no necesariamente a la concesionaria. Los representantes de la marca. Ante cualquier duda puede enviar su consulta a: seguridaddeproductos@sernac.cl