



TODOS
POR
CHILE



Comportamiento de respuesta Grandes Tiendas Comerciales con reclamos en el SERNAC

Multitiendas, Supermercados, Tiendas de Hogar y Construcción y
Multitiendas Regionales.

Año 2015 / Año 2016

Mayo, 2017

GRANDES TIENDAS COMERCIALES



Este estudio busca analizar la evolución de los reclamos y su respuesta en el tiempo en el mercado de las grandes tiendas comerciales.

No es un ranking. Es una radiografía de los principales temas reclamados por los consumidores y el comportamiento de las empresas comparadas consigo mismas respecto del año anterior.

A diferencia de un ranking, estos reclamos no están normalizados por número de transacciones o clientes.

GRANDES TIENDAS COMERCIALES



INTRODUCCIÓN

El **Retail** es uno de los sectores más importantes en la economía en nuestro país.

Encontramos en el Retail: Farmacias, tiendas por departamento, tiendas de mejoramiento del hogar, supermercados (con hipermercados, supermercados, tiendas de conveniencia y tiendas de descuento) y tiendas especialistas.

GRANDES TIENDAS COMERCIALES

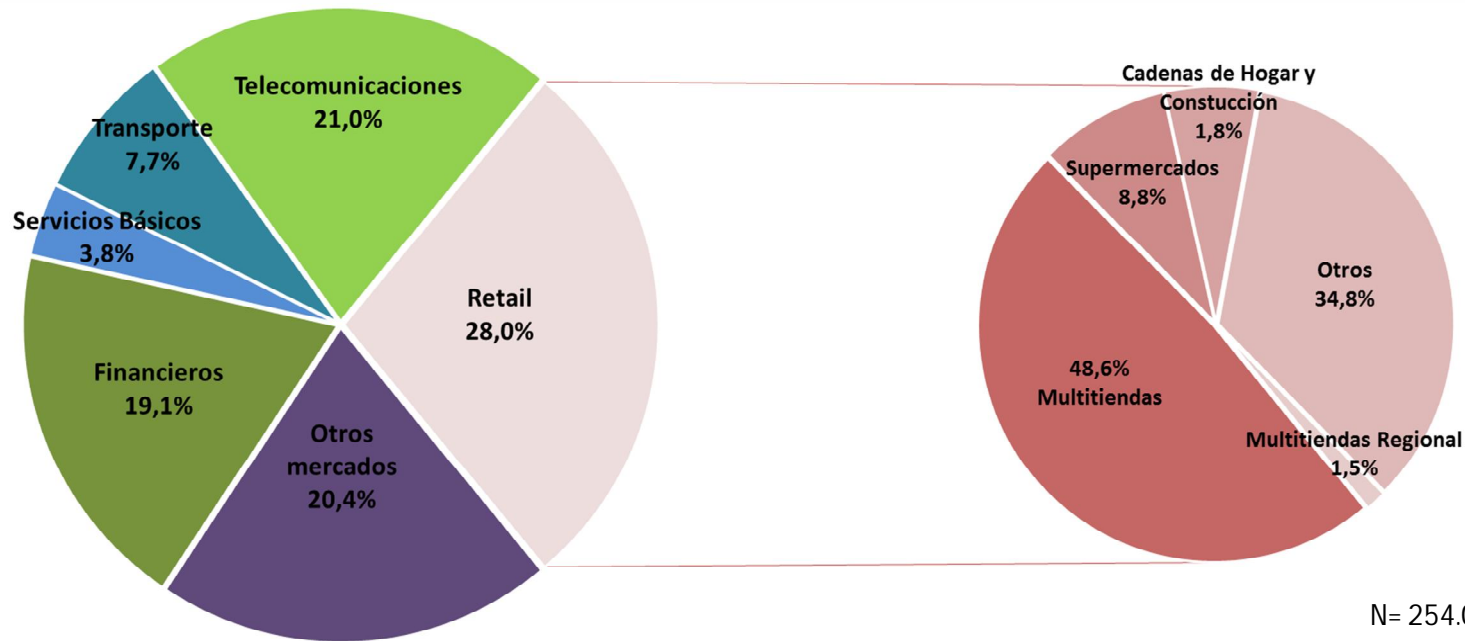


INTRODUCCIÓN

De acuerdo al Centro de Estudios del Retail (CERET), de la Universidad de Chile, las **Grandes Tiendas Comerciales**, son aquellas industrias que concentran aproximadamente el **60% del total de ventas del Retail** en Chile, estas son las multitiendas, supermercados y cadenas de hogar y construcción.



TOTAL RECLAMOS SERNAC 2016

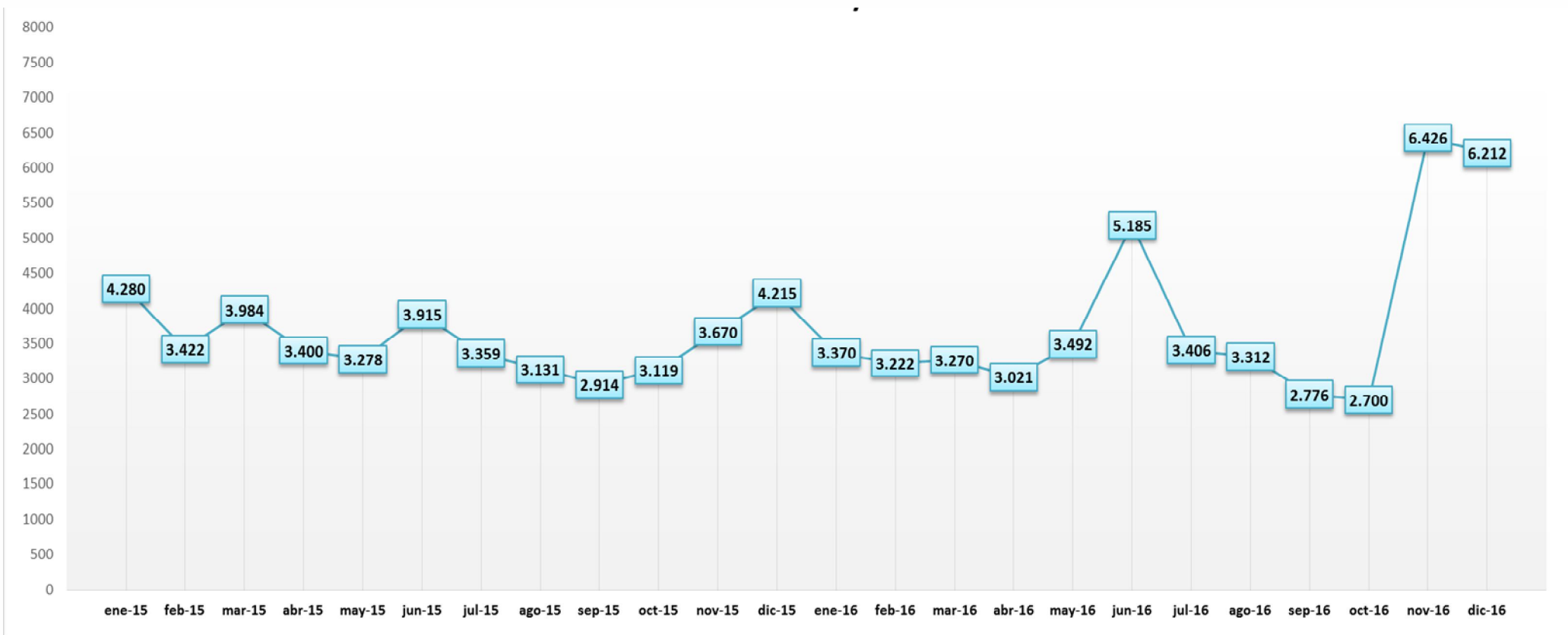


- ▶ **Retail** es el **28%** del total de reclamos
- ▶ **Grandes tiendas comerciales** son:
65,2% reclamos del mercado Retail
18% del total de reclamos al SERNAC

La categoría "Otros" considera reclamos a tiendas de comercio especializado, tales como zapato, vestuario, electrónica, entre otros.

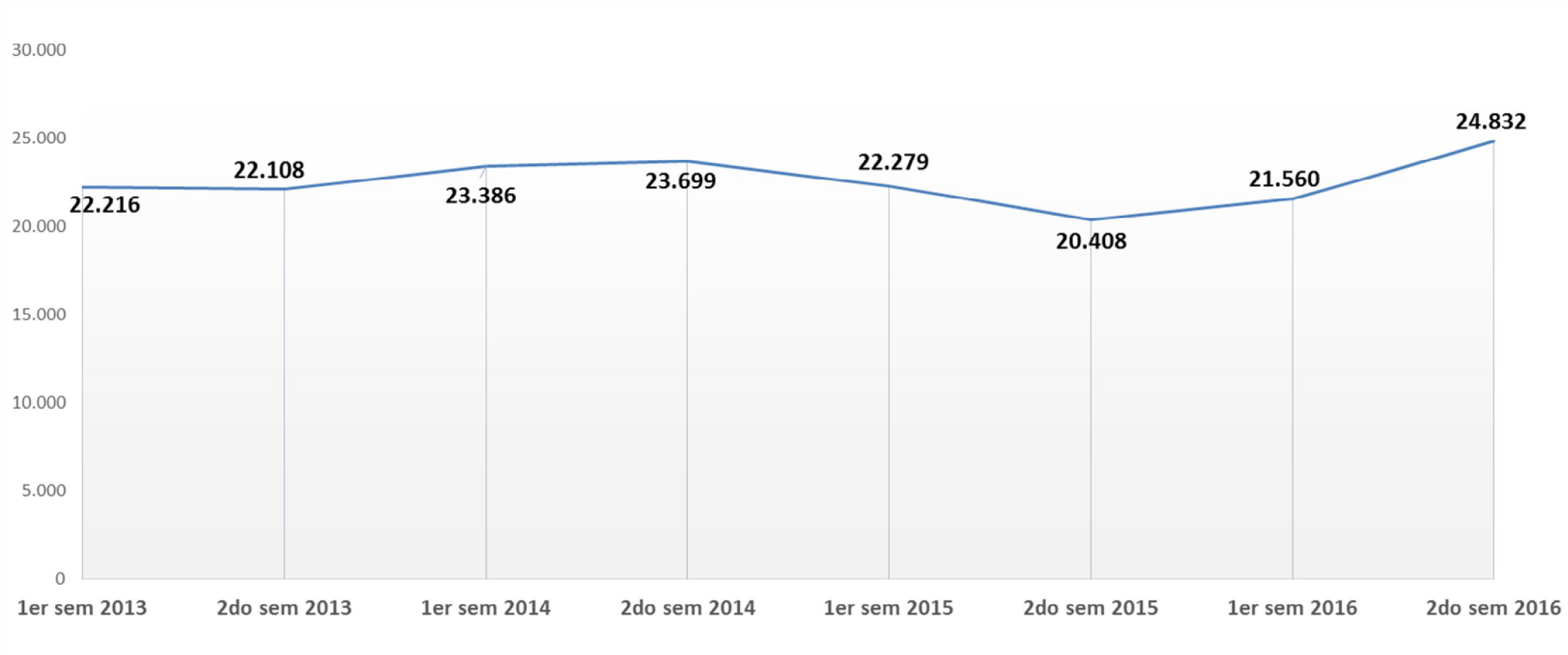


Evolución de reclamos en Grandes Tiendas Comerciales 2015-2016



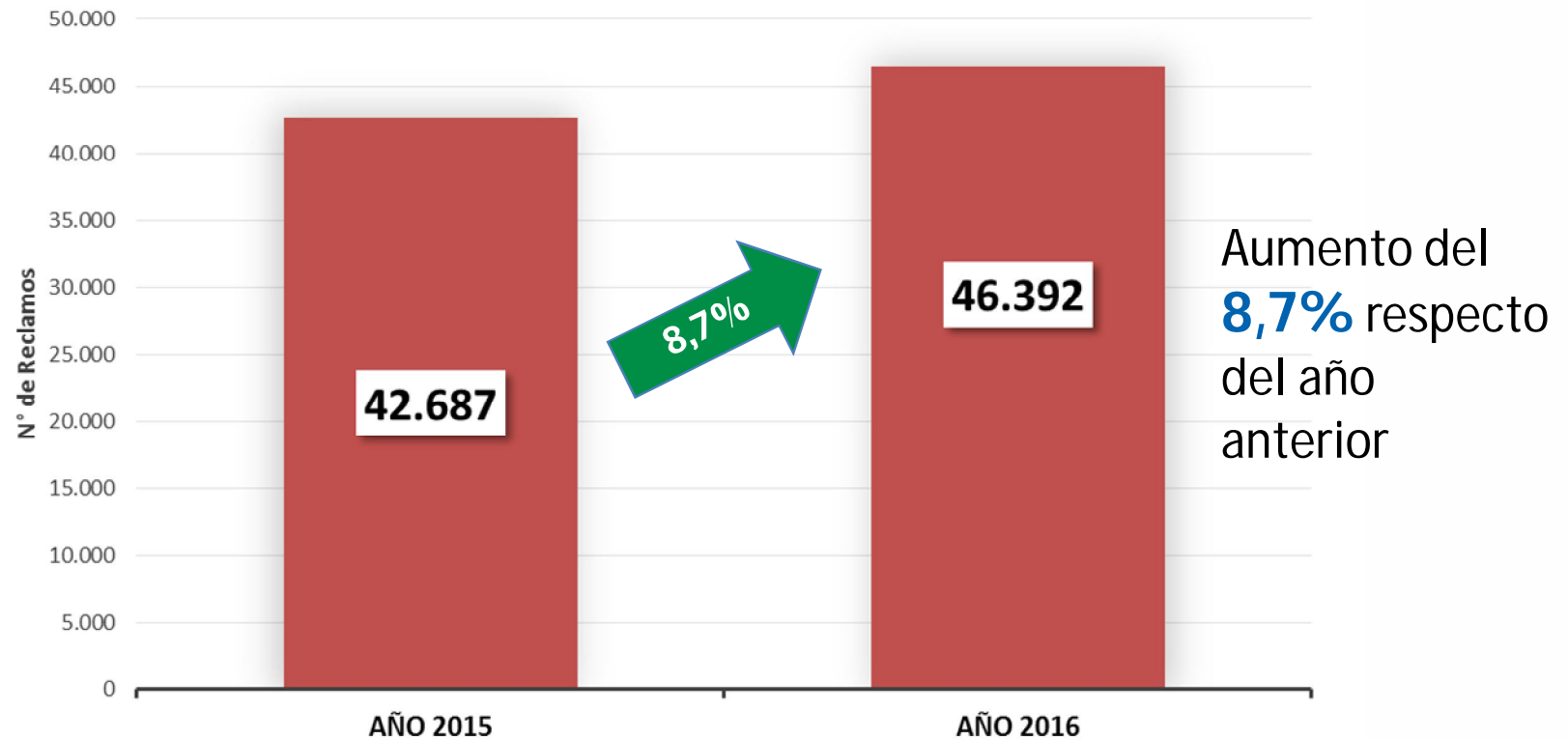


Evolución de reclamos en Grandes Tiendas Comerciales por semestre





Total reclamos ingresados al SERNAC Grandes Tiendas Comerciales



46.392 reclamos en 2016.

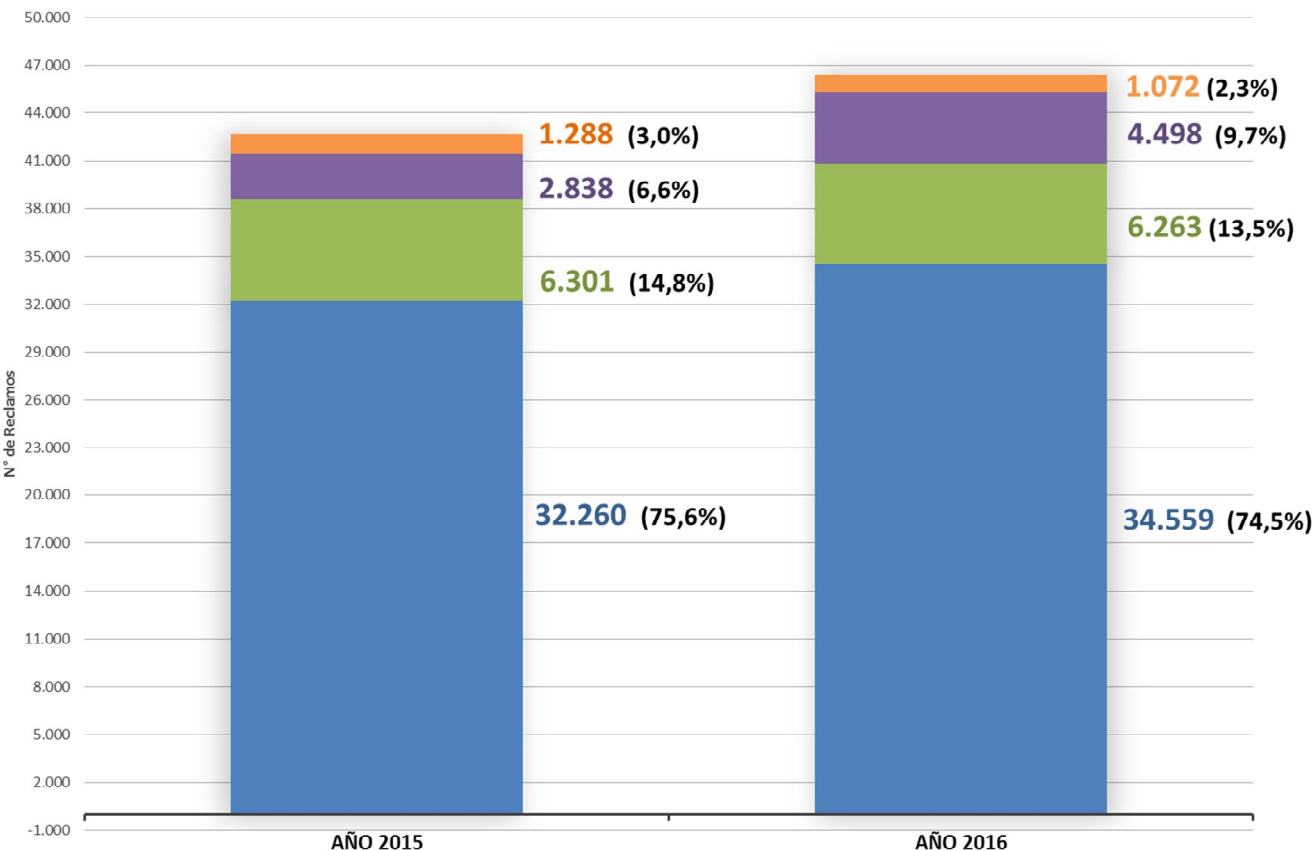


Concentra el **18%** del total de reclamos del 2016



Reclamos ingresados al SERNAC Grandes Tiendas Comerciales

■ MULTITIENDAS
■ TIENDAS DE HOGAR Y CONSTRUCCIÓN
■ SUPERMERCADOS
■ MULTITIENDAS REGIONALES



- ▶ Multitiendas concentran más del **70%** de los reclamos.
- ▶ Aumento en un **7,1%** los reclamos
- ▶ Tiendas de Hogar y Construcción aumento más significativo con un alza de **58,5%** el total de reclamos



Principales Motivos de Reclamos en Grandes Tiendas

MOTIVOS DE RECLAMOS	Año 2015		Año 2016		Variación
	Reclamos	%	Reclamos	%	
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	7.374	17,3%	9.730	21,0%	32,0%
GARANTÍA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	9.232	21,6%	7.770	16,7%	-15,8%
RETARDO EN LA ENTREGA DE LO COMPRADO	3.481	8,2%	6.741	14,5%	93,7%
SERVICIO O PRODUCTO DEFECTUOSO DEFECTUOSO	4.564	10,6%	5.305	11,4%	16,2%
GARANTÍA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	4.135	9,7%	3.912	8,4%	-5,4%
INCUMPLIMIENTO DE LAS PROMOCIONES Y OFERTAS	2.138	5,0%	2.036	4,4%	-4,8%
NEGATIVA A CUMPLIMIENTO DE GARANTÍA VOLUNTARIA/SATISFACCIÓN	1.599	3,7%	1.786	3,8%	11,7%
ROBO EN ESTACIONAMIENTO	1.552	3,6%	1.343	2,9%	-13,5%
PUBLICIDAD ENGAÑOSA O FALSA	617	1,4%	832	1,8%	34,8%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DE LA EMPRESA ENTREGADA A SERNAC/CONSUMIDOR	735	1,7%	827	1,8%	12,5%
NO ENTREGA INFORMACIÓN COMPLETA	789	1,8%	794	1,7%	0,6%
NEGATIVA DE LA TIENDA A EFECTUAR CAMBIO	1.400	3,3%	745	1,6%	-46,8%
TRATO INDIGNO	809	1,9%	741	1,6%	-8,4%
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO, INFORMADO	681	1,6%	729	1,6%	7,0%
PROBLEMA SANITARIO EN EL SERVICIO	655	1,5%	729	1,6%	11,3%
FORMALIDADES DE CONTRATO/ TÉRMINO DEL CONTRATO	589	1,4%	549	1,2%	-6,8%
GARANTÍA LEGAL: NO EFECTUAR REPARACION GRATUITA	592	1,4%	443	1,0%	-25,2%
ACCIDENTES EN LOCAL	293	0,7%	273	0,6%	-6,8%
INCUMPLIMIENTO EN SERVICIO TÉCNICO O REPARACIÓN DEFECTUOSA	485	1,1%	246	0,5%	-49,3%
DAÑO EN ESTACIONAMIENTO (AL VEHÍCULO O PERTENENCIAS)	204	0,5%	184	0,4%	-9,8%
OTROS	763	1,8%	677	1,4%	-11,3%
TOTAL	42.687	100,0%	46.392	100,0%	8,7%



Principales Motivos de Reclamos en Grandes Tiendas

26,2% Garantía Legal:

- No se efectúa el cambio.
- No se devuelve el dinero.
- No efectúa reparación gratuita.

21% Incumplimiento en las condiciones contratadas:

- Falta de piezas o entrega de producto diferente al comprado.
- Cambio arbitrario en la fechas de despacho o de los precios de un producto.
- No envío de producto por falta de stock, entre otras.

14,5% Problemas de retardo en la entrega del producto o servicio comprado:

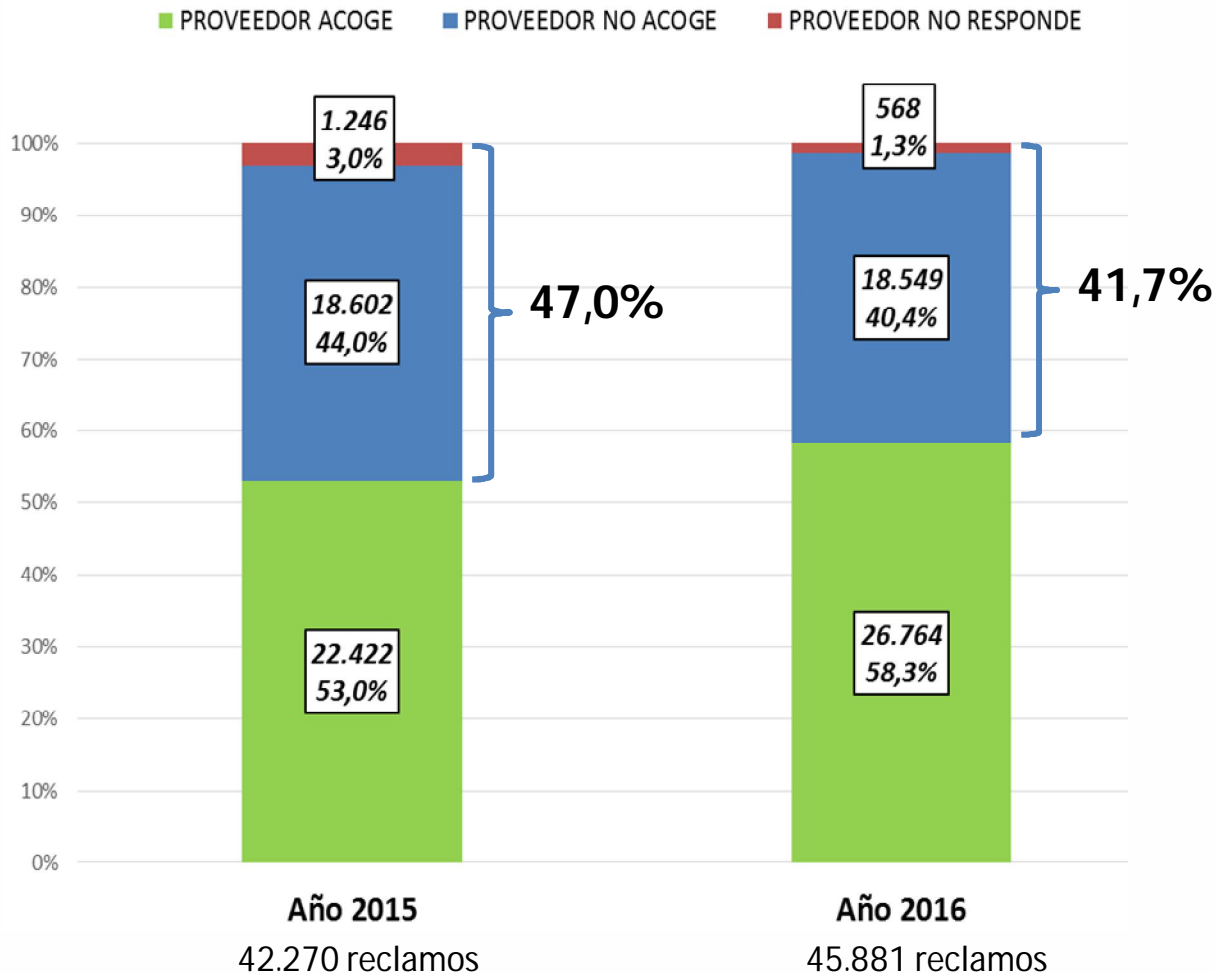
- Retraso mayor a lo señalado al momento de la compra o en las políticas de la empresa.
- El volumen de reclamos por este motivo aumentó un 93,6% el año 2016 respecto del 2015.

7,1% Servicio Defectuoso:

- Cobros de productos de manera errada o indebida.
- Cobros duplicados en la boleta.
- Problemas con las páginas web para efectuar o finalizar transacciones, en el caso de compras por internet.



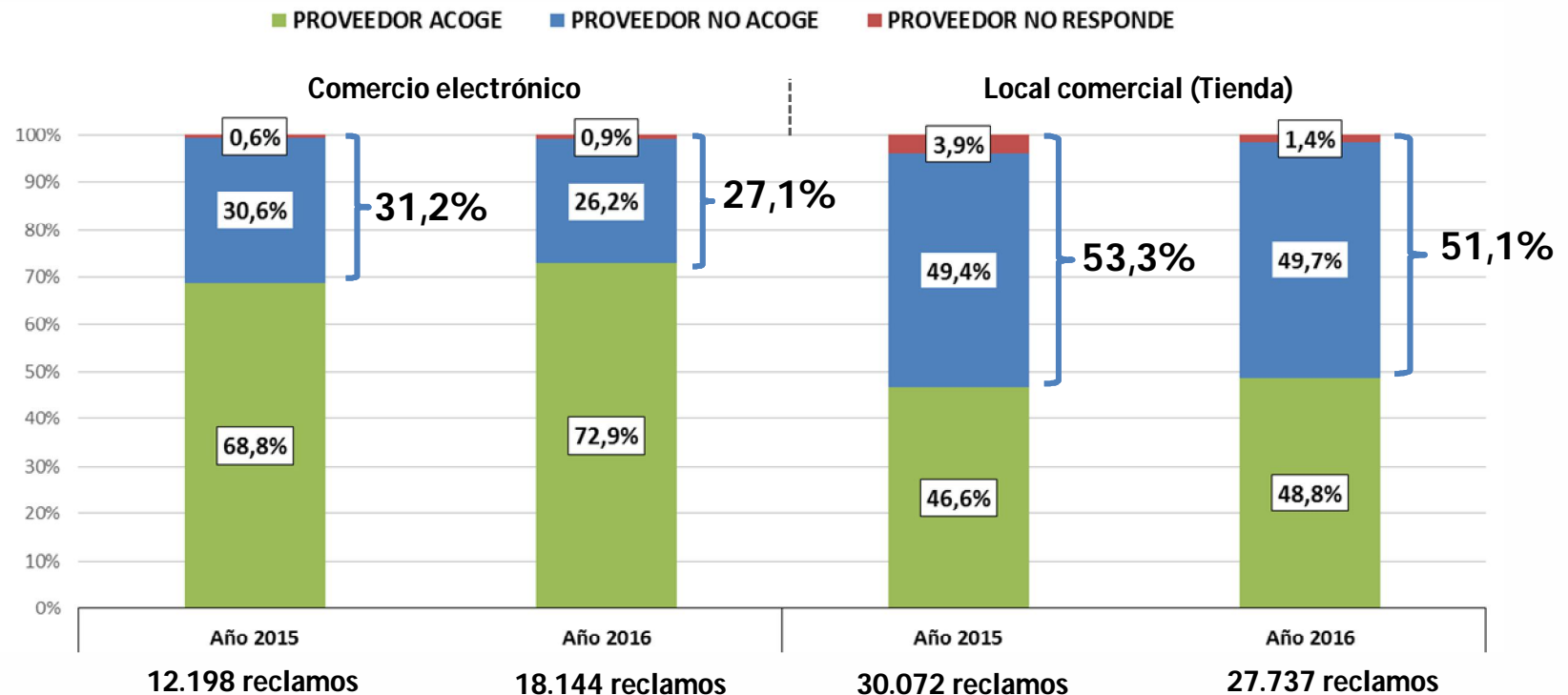
Comportamiento general mercado Grandes Tiendas Comerciales



- ▶ 2016 el **58,3%** de los casos se resolvió favorablemente.
- ▶ **41,7%** tuvo resultados negativos.
- ▶ Aumentaron los reclamos.
- ▶ Mejoró el porcentaje de respuestas favorables, respecto del año 2015.
- ▶ Las respuestas favorables aumentaron en un **5,3%** respecto del año 2015.



Comportamiento general según canal de comercialización



Comparación reclamos por comercio electrónico versus venta en tienda

Comercio online:

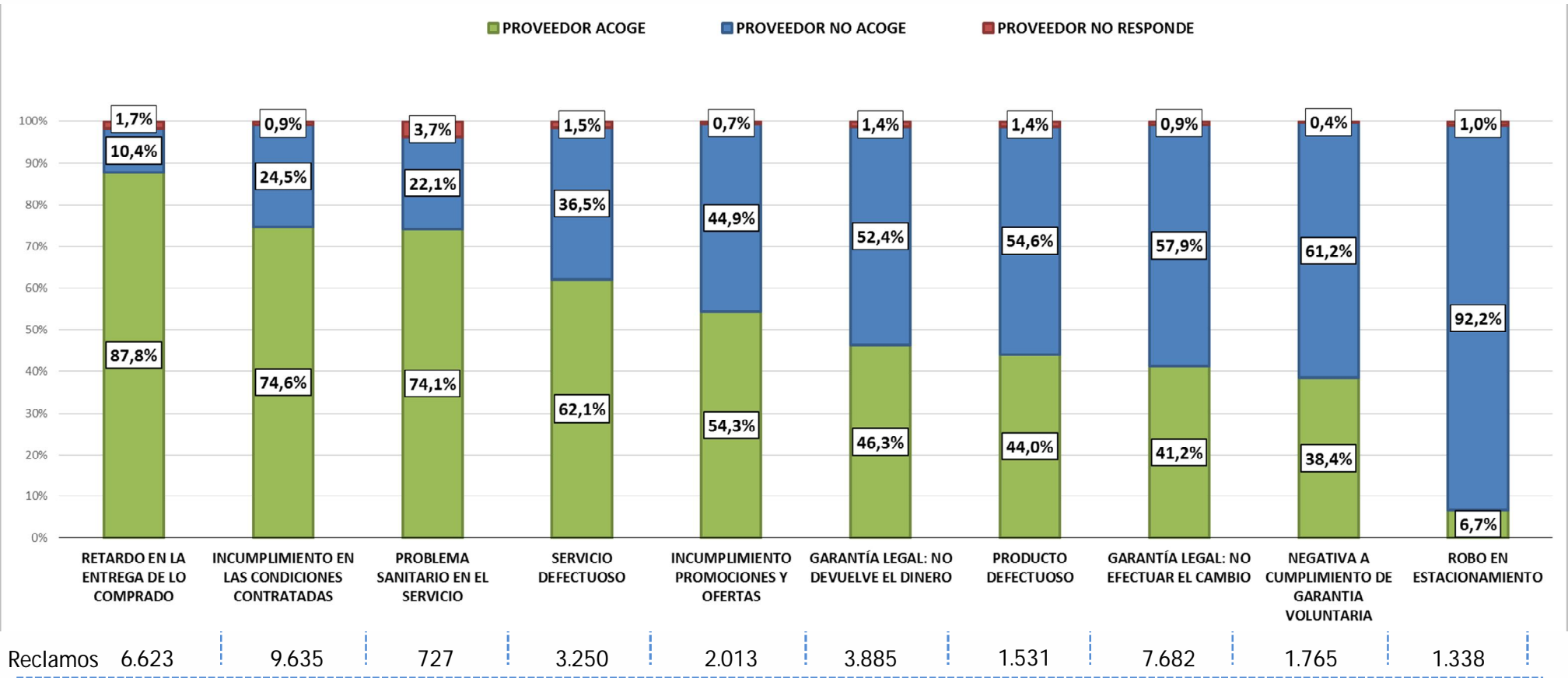
- ▶ 48,7% incremento en los reclamos de 2015 a 2016.
- ▶ Proveedor acoge es mayor.

Ventas en tienda.

- ▶ Cuenta con mayor número de reclamos.
- ▶ Reclamos disminuyeron un 7,8% el año 2016 respecto del 2015.



Comportamiento según motivo de reclamo



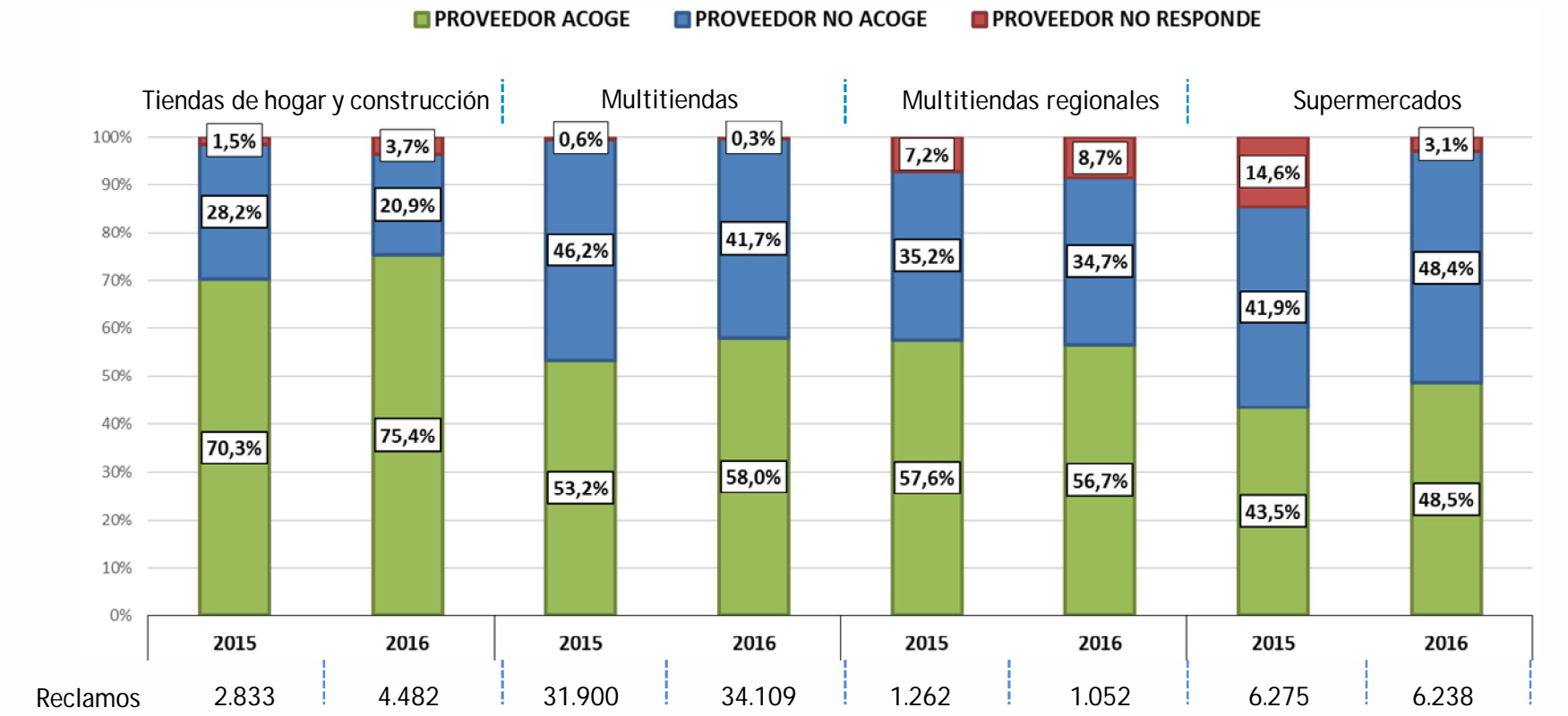


Comportamiento según motivo de reclamo

- ✓ Retardo en la entrega de lo comprado, **87,8% proveedor acoge.**
- ✓ Incumplimiento en las condiciones contratadas, **74,6% de respuesta favorable.**
- ✗ Garantía legal (proveedor no efectúa el cambio), alto porcentaje de respuesta desfavorable, **con un 58,8% reclamos no acogidos y sin respuesta.**
- ✗ Los reclamos por problemas asociados a la negativa de la tienda a dar cumplimiento a la garantía voluntaria, **no son acogidos en un 61,2%.**
- ✗ Los reclamos efectuados por robo en estacionamientos, **presentan un 92,2% de reclamos no acogidos por las empresas.**



Comportamiento general por tipo de establecimiento



- **Tiendas de hogar y construcción:** mejor comportamiento **75,4%** proveedor acoge
- **Multitiendas regionales:** peor comportamiento **8,7%** proveedor no responde.
- **Supermercados:** Mejora proveedor no responde pero tienen **48,4%** de reclamos sin acoger



Metodología: Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD)

Descripción

Se define de la siguiente manera:

$$TASA_{\downarrow m} = \left[\frac{N^{\circ} \text{ de reclamos clasificados como « respuesta desfavorable »}_{\downarrow m}}{N^{\circ} \text{ total de reclamos cerrados ingresados a SERNAC}_{\downarrow m}} \right] * 100$$

m = Enero - Diciembre 2016 y 2015

Consideraciones

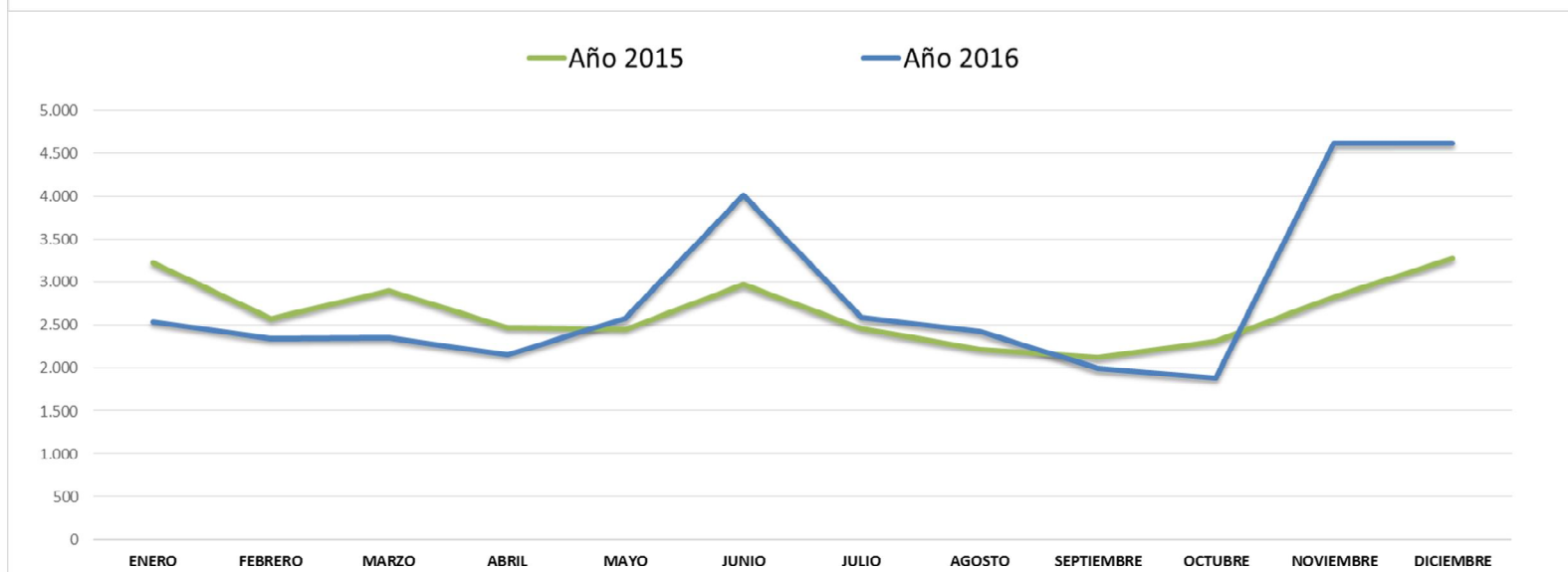
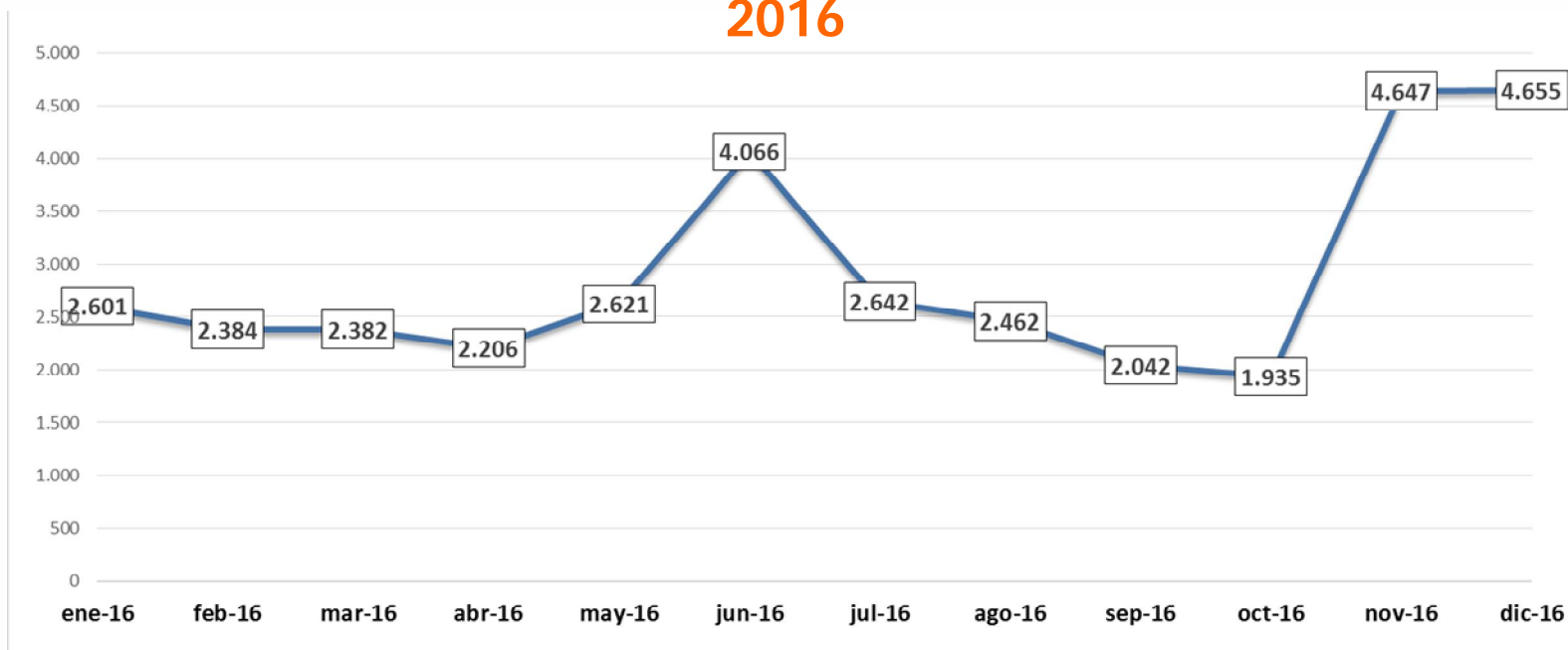
- **Tasa de Respuesta Desfavorable:** Es el porcentaje de reclamos cuya gestión ha finalizado, con respuesta «proveedor no acoge» y «proveedor no responde» por parte del proveedor a SERNAC.
- **«Proveedor no acoge»** es una causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no acepta lo solicitado por el consumidor, desconociendo la causal del reclamo o no reconociendo la competencia del SERNAC como intermediario.
- **«Proveedor no responde»** es una causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no entrega respuesta dentro de los plazos establecidos.
- Este indicador se calcula dividiendo el número de reclamos del proveedor clasificados como «proveedor no acoge» y «proveedor no responde» en la plataforma del SERNAC, por el número total de reclamos (clasificados como Proveedor Acoge, Proveedor no Acoge y Proveedor no Responde) que existen contra una empresa, todo ello multiplicado por 100.
- Para la determinación de la tasa de respuesta desfavorable, se excluyen del N° total de reclamos ingresados en la plataforma, los reclamos cerrados bajo las siguientes clasificaciones: derivados a otras instituciones públicas, proveedor informa caso no procede, antecedentes insuficientes para tramitar el reclamo y colectivos, debido a que tienen un tratamiento especial.
- Se consideran solamente los proveedores registrados en SERNAC.



MULTITIENDAS



Evolución de reclamos en Multitiendas 2016





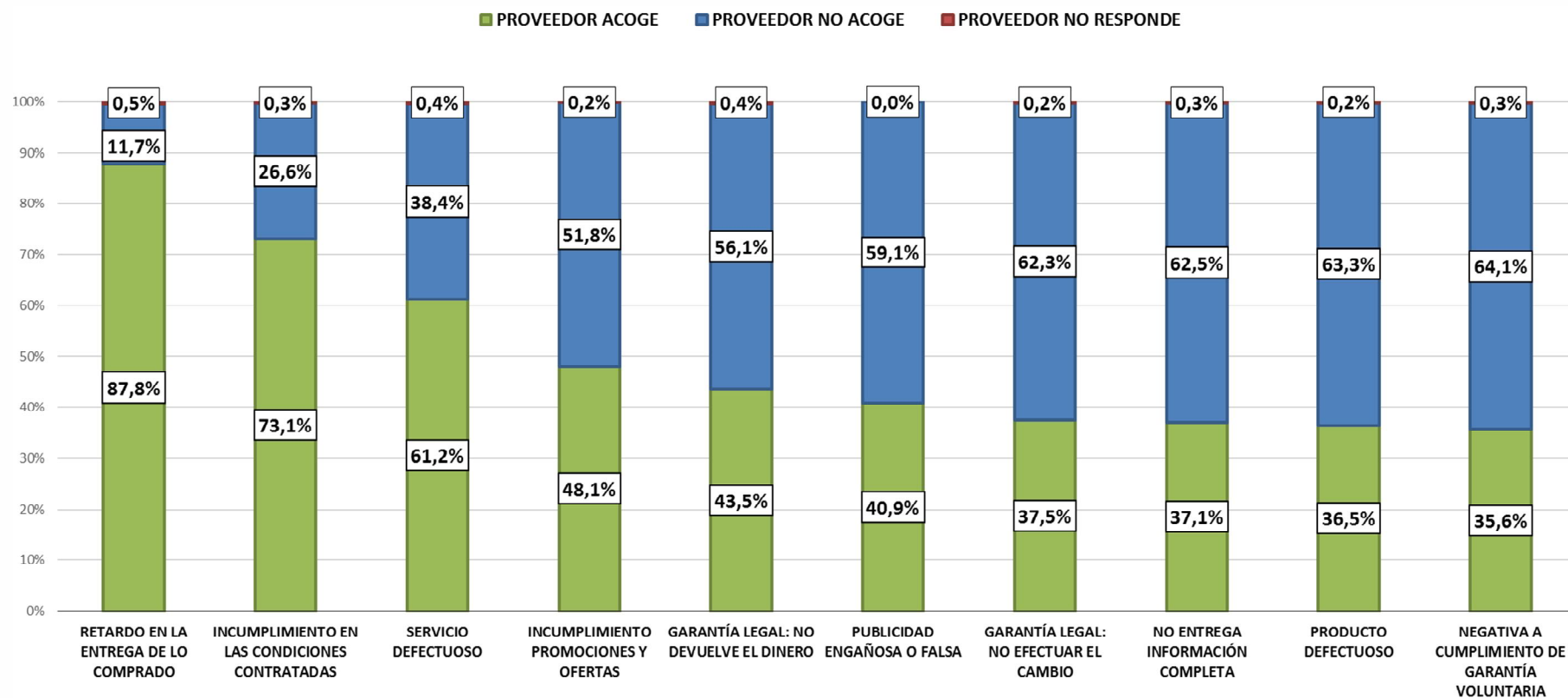
Principales motivos de reclamos

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS POR TIPO DE ESTABLECIMIENTO	Año 2015		Año 2016		Variación
	Reclamos	%	Reclamos	%	
MULTITIENDAS	32.260	100,0%	34.559	100,0%	7,1%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	6.440	20,0%	8.135	23,5%	26,3%
GARANTÍA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	7.741	24,0%	6.325	* 18,3%	-18,3%
RETARDO EN LA ENTREGA DE LO COMPRADO	3.159	9,8%	5.577	16,1%	76,5%
GARANTÍA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	3.457	10,7%	3.082	* 8,9%	-10,8%
SERVICIO DEFECTUOSO	1.965	6,1%	2.284	6,6%	16,2%
NEGATIVA A CUMPLIMIENTO DE GARANTÍA VOLUNTARIA	1.390	4,3%	1.581	4,6%	13,7%
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	1.465	4,5%	1.312	3,8%	-10,4%
OTROS	6.643	20,6%	6.263	18,1%	-5,7%

- * **27,2% Garantía Legal** (negativa cambio del producto o devolución del dinero)
- ▶ **23,5% incumplimiento en las condiciones contratadas** (falta de piezas en producto comprado, cambio arbitrario en la fechas de despacho o de los precios de un producto, no envío de producto por falta de stock)
- ▶ **16,1% retardo en la entrega** de lo comprado.



Comportamiento según motivo de reclamo

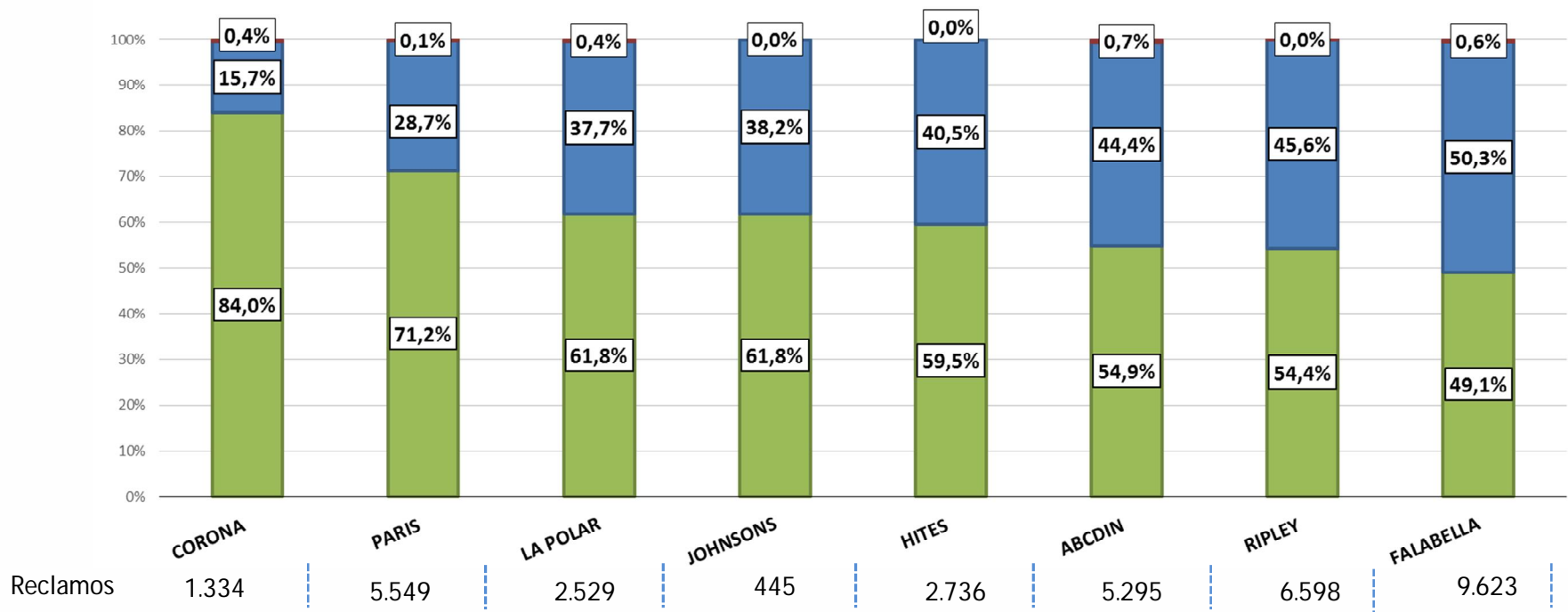


- ▶ Retardo en la entrega de lo comprado **87,8%** proveedor acoge.
- ▶ Incumplimiento en las condiciones contratadas **73,1%** proveedor acoge.
- ▶ Producto defectuoso **63,3%** reclamos no acogidos.
- ▶ Garantía voluntaria **64,1%** reclamos no son acogidos.



Comportamiento por Multitienda

■ PROVEEDOR ACOGE ■ PROVEEDOR NO ACOGE ■ PROVEEDOR NO RESPONDE



Mejor comportamiento

- ▶ Corona **84%** proveedor acoge.
- ▶ Paris **71,2%** proveedor acoge.
- ▶ La Polar **61,8%** proveedor acoge.

Peor comportamiento

- ▶ Falabella **49,1%**, proveedor acoge.



Evolución respuestas a reclamos

MULTITIENDAS	TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE 2015	Reclamos 2015	TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE 2016	Reclamos 2016
CORONA	24,7%	1.332	16,0%	1.334
PARIS	25,6%	5.721	28,8%	5.549
LA POLAR	39,8%	2.849	38,2%	2.529
JOHNSONS	42,2%	493	38,2%	445
HITES	50,4%	2.061	40,5%	2.736
ABCDIN	50,9%	4.728	45,1%	5.295
RIPLEY	47,2%	6.284	45,6%	6.598
FALABELLA	63,9%	8.432	50,9%	9.623

► Mejoras respecto a si mismo de 2015 a 2016

Falabella **63,9% a 50,9%**

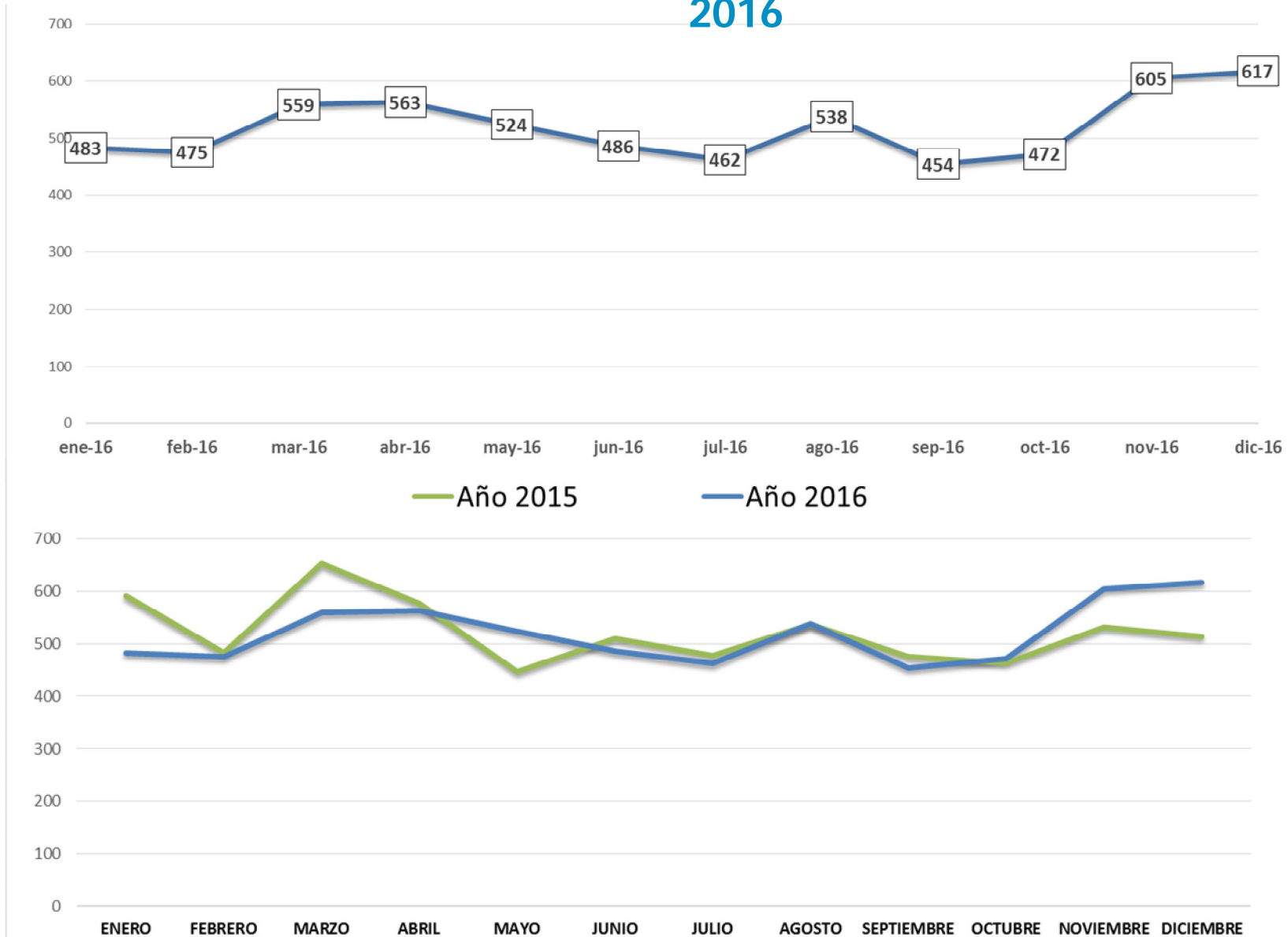
► Hites **50,4% a 40,5%**



Supermercados



Evolución de reclamos en Supermercados 2016





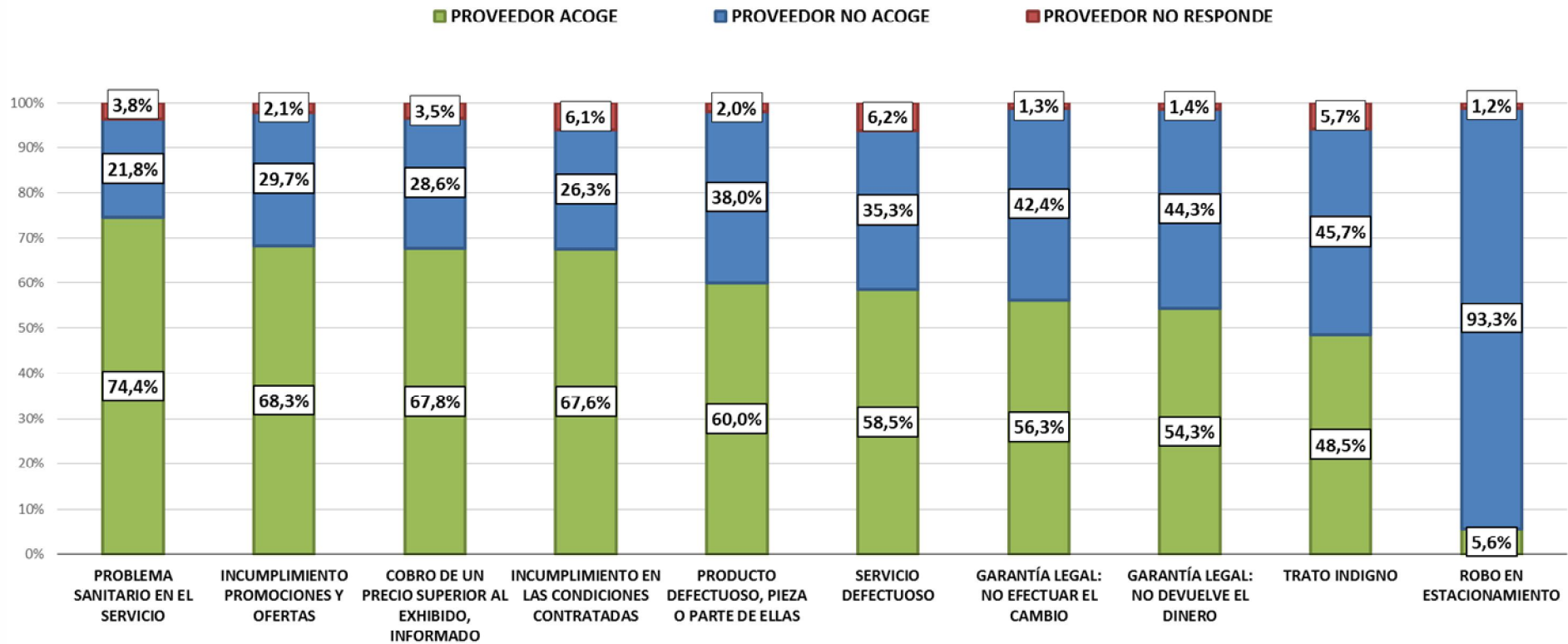
Principales motivos de reclamos

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS POR TIPO DE ESTABLECIMIENTO	Año 2015		Año 2016		Variación
	Reclamos	%	Reclamos	%	
SUPERMERCADOS	6.301	100,0%	6.263	100,0%	-0,6%
ROBO EN ESTACIONAMIENTO	1.348	21,4%	1.208	19,3%	-10,4%
PROBLEMA SANITARIO EN EL SERVICIO	643	10,2%	722	11,5%	12,3%
GARANTÍA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	510	8,1%	634	10,1%	24,3%
SERVICIO DEFECTUOSO	638	10,1%	556	8,9%	-12,9%
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	570	9,0%	528	8,4%	-7,4%
TRATO INDIGNO	507	8,0%	470	7,5%	-7,3%
GARANTÍA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	275	4,4%	435	6,9%	58,2%
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO/INFORMADO	266	4,2%	257	4,1%	-3,4%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	234	3,7%	247	3,9%	5,6%
OTROS	1.310	20,8%	1.206	19,3%	-7,9%

- ▶ **19,3%** robos en los estacionamientos de los establecimientos comerciales.
- ▶ **11,5%** problemas sanitarios en el servicio (venta de alimentos en descomposición, vencidos o productos contaminados por: vidrios, madera, plásticos, entre otros)
- ▶ **10,1%** Garantía Legal (cambio del producto defectuoso)



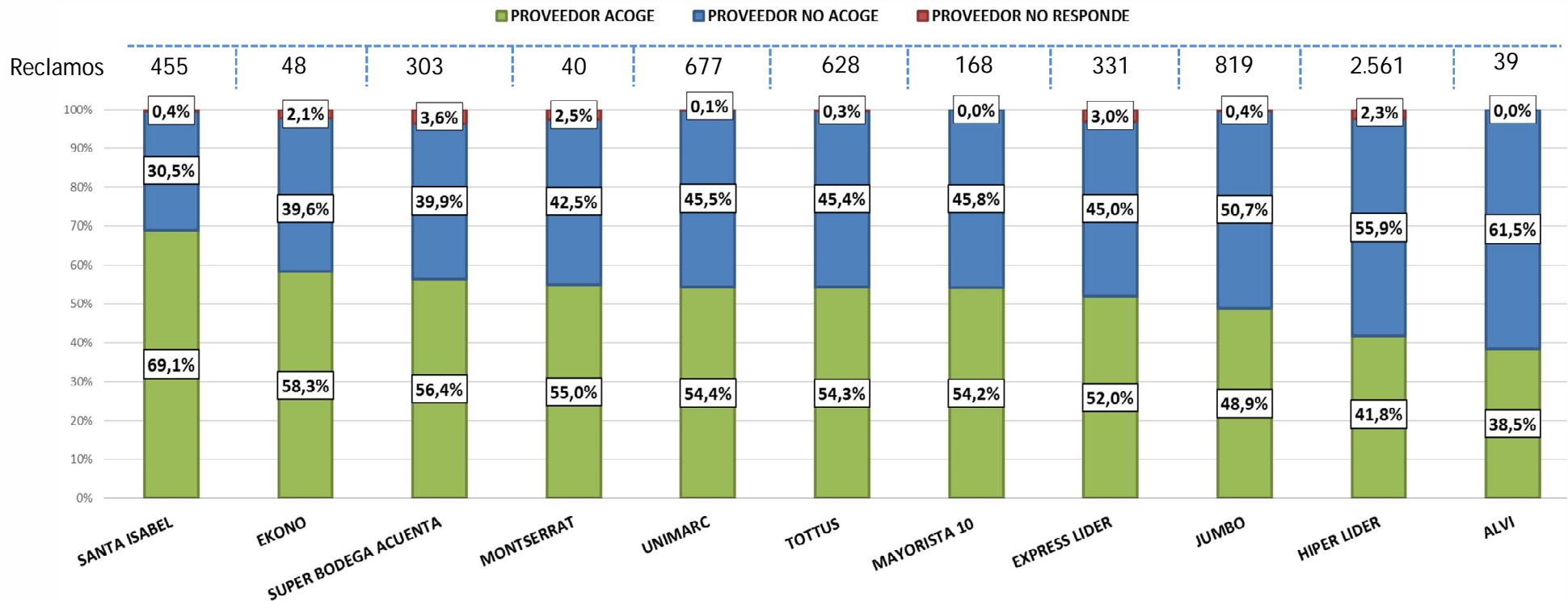
Comportamiento según motivo de reclamo



- ▶ Problema sanitario en el servicio **74,4%** proveedor acoge.
- ▶ Incumplimiento en promociones y ofertas **68,3%** respuesta favorable
- ▶ Robo en estacionamientos **93,3%** no son acogidos



Comportamiento por Supermercado



Mejor comportamiento

- ▶ Santa Isabel **69,1%** proveedor acoge.
- ▶ Ekono **58,3%** proveedor acoge.
- ▶ Súper Bodega Acuenta **56,4%** proveedor acoge.

Peor comportamiento

- ▶ Supermercados Alvi **38,5%** proveedor acoge.
- ▶ Los supermercados presentan un bajo porcentaje de reclamos sin respuesta.



Evolución respuestas a reclamos

<i>SUPERMERCADOS</i>	<i>TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE 2015</i>	<i>TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE 2016</i>	<i>Reclamos 2015</i>	<i>Reclamos 2016</i>
<i>SANTA ISABEL</i>	<i>33,8%</i>	<i>30,9%</i>	521	455
<i>EKONO</i>	<i>61,3%</i>	<i>41,7%</i>	80	48
<i>SUPER BODEGA ACUENTA</i>	<i>50,4%</i>	<i>43,6%</i>	282	303
<i>MONTSERRAT</i>	<i>35,8%</i>	<i>45,0%</i>	53	40
<i>UNIMARC</i>	<i>47,3%</i>	<i>45,6%</i>	782	677
<i>TOTTUS</i>	<i>48,9%</i>	<i>45,7%</i>	646	628
<i>MAYORISTA 10 - MAXIAHORRO</i>	<i>49,0%</i>	<i>45,8%</i>	194	168
<i>EXPRESS LIDER</i>	<i>63,2%</i>	<i>48,0%</i>	326	331
<i>JUMBO</i>	<i>51,3%</i>	<i>51,1%</i>	794	819
<i>HIPER LIDER</i>	<i>68,1%</i>	<i>58,2%</i>	2.358	2.561
<i>ALVI</i>	<i>50,9%</i>	<i>61,5%</i>	53	39

Mejoras respecto a si mismo de 2015 a 2016

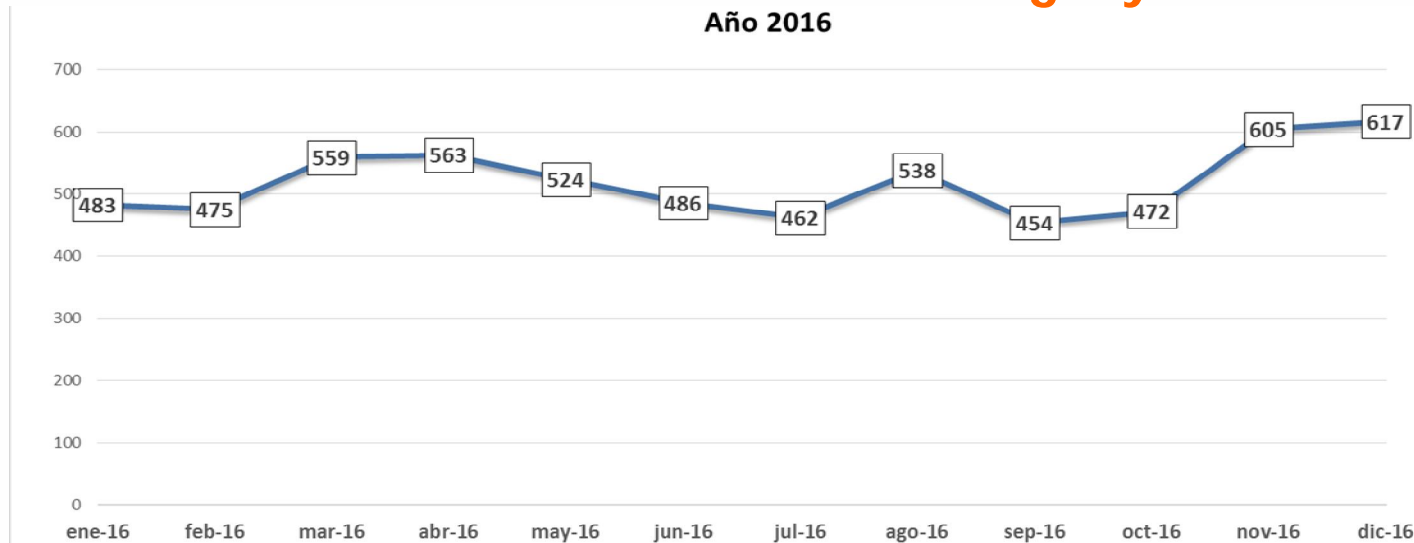
- ▶ Ekono **61,3% a 41,7%**
- ▶ Express Lider **63,2% a 48%**



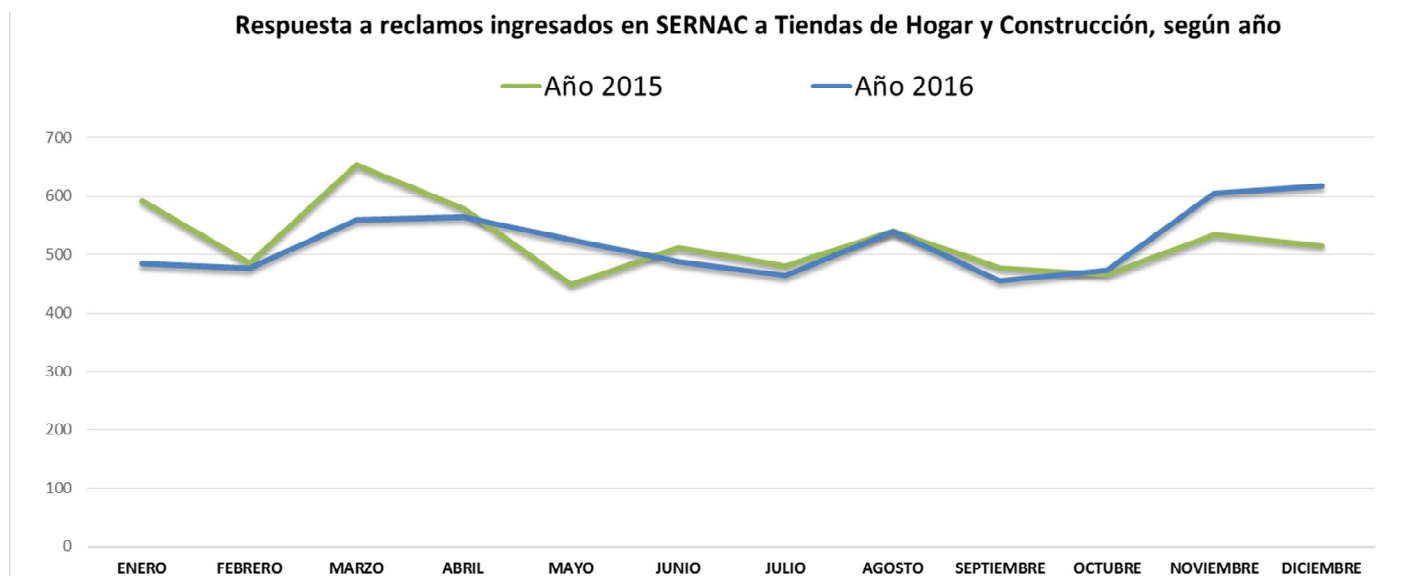
Tiendas de Hogar y Construcción



Evolución de reclamos en Tiendas de Hogar y Construcción



Mayor cantidad de reclamos se concentra en enero y diciembre 2015





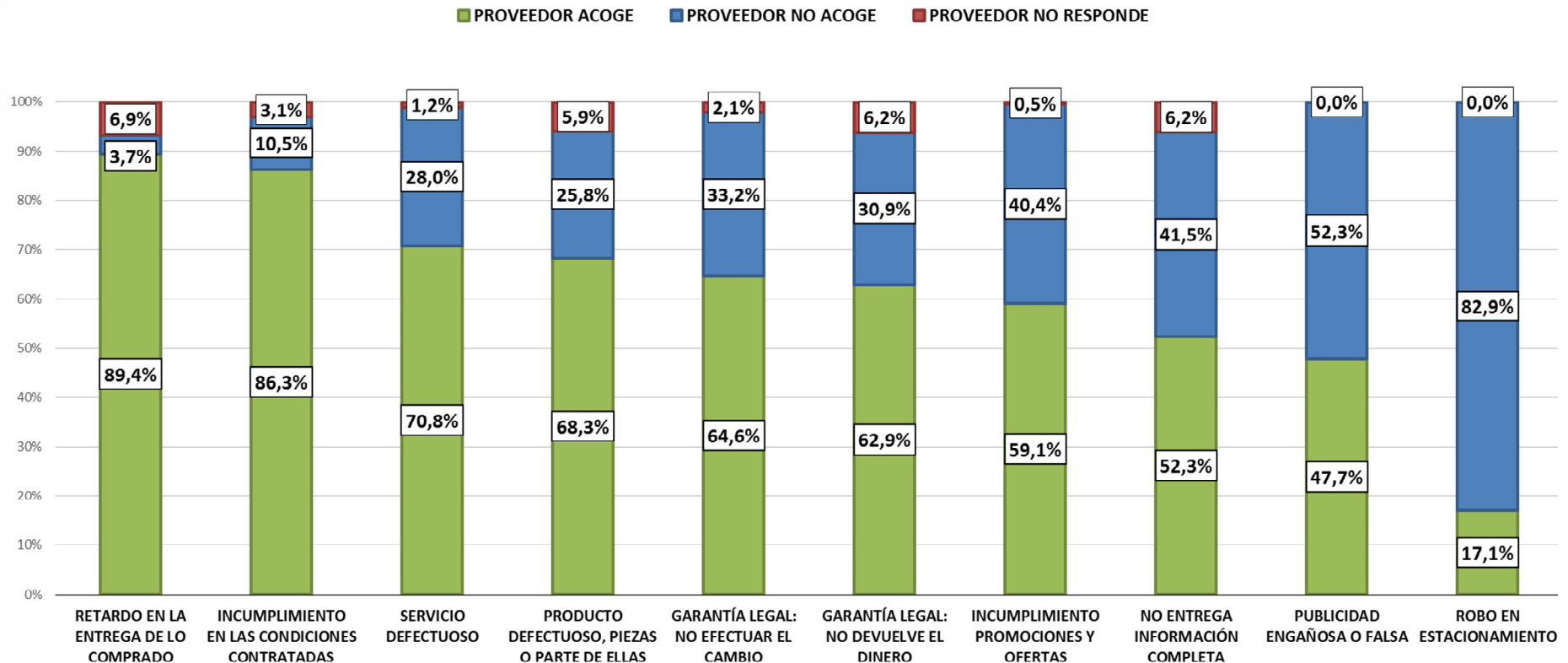
Principales motivos de reclamo

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS POR TIPO DE ESTABLECIMIENTO	Año 2015		Año 2016		Variación
	Reclamos	%	Reclamos	%	
TIENDAS DE HOGAR Y CONSTRUCCIÓN	2.838	100,0%	4.498	100,0%	58,5%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	642	22,6%	1.283	28,5%	99,8%
RETARDO EN LA ENTREGA DE LO COMPRADO	270	9,5%	1.107	24,6%	310,0%
SERVICIO DEFECTUOSO	271	9,5%	420	9,3%	55,0%
GARANTÍA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	457	16,1%	377	8,4%	-17,5%
GARANTÍA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	216	7,6%	195	4,3%	-9,7%
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	97	3,4%	194	4,3%	100,0%
ROBO EN ESTACIONAMIENTO	183	6,4%	124	2,8%	-32,2%
OTROS	702	24,7%	798	17,7%	13,7%

- ▶ **28,5% Condiciones Contratadas** (motivo que considera reclamos por: falta de piezas en producto comprado, cambio arbitrario en la fechas de despacho y no envío de producto por falta de stock, entre otras.
- ▶ **24,6% Retardo en la entrega**
- ▶ **9,3% Servicio Defectuoso**



Comportamiento según motivo de reclamo

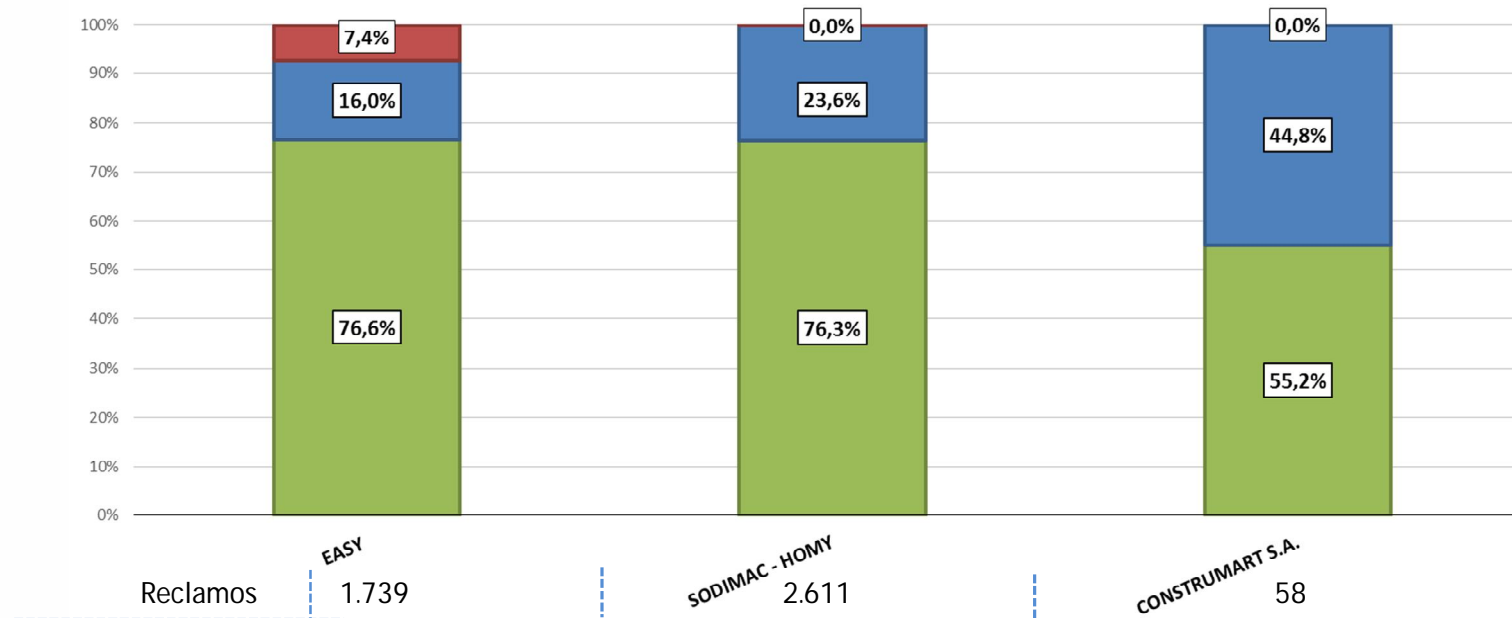


- ▶ Retardo en la entrega **89,4%** respuesta favorables.
- ▶ Incumplimiento en promociones y ofertas **86,3%** respuesta favorable.
- ▶ Robo en estacionamientos, **82,9%** no son acogidos por este tipo de establecimiento.



Comportamiento por Tienda

■ PROVEEDOR ACOGE ■ PROVEEDOR NO ACOGE ■ PROVEEDOR NO RESPONDE



Mejor comportamiento

- ▶ Easy **76,6%** proveedor acoge.
- ▶ Sodimac-Homy con un **76,3%** proveedor acoge.

Peor comportamiento

- ▶ Construmart **44,8%** proveedor no acoge.

Las Tiendas de Hogar y Construcción presentan un buen comportamiento, en cuanto a acoger los reclamos de los consumidores.



Evolución respuestas a reclamos

<i>TIENDAS DE HOGAR Y CONSTRUCCIÓN</i>	<i>TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE 2015</i>	<i>Reclamos 2015</i>	<i>TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE 2016</i>	<i>Reclamos 2016</i>
EASY	27,8%	817	23,4%	1.739
SODIMAC - HOMY	28,9%	1.885	23,7%	2.611
CONSTRUMART S.A.	39,6%	53	44,8%	58

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

Peor comportamiento respecto a si mismo de 2015 a 2016

- ▶ Construmart **39,6% a 44,8%**



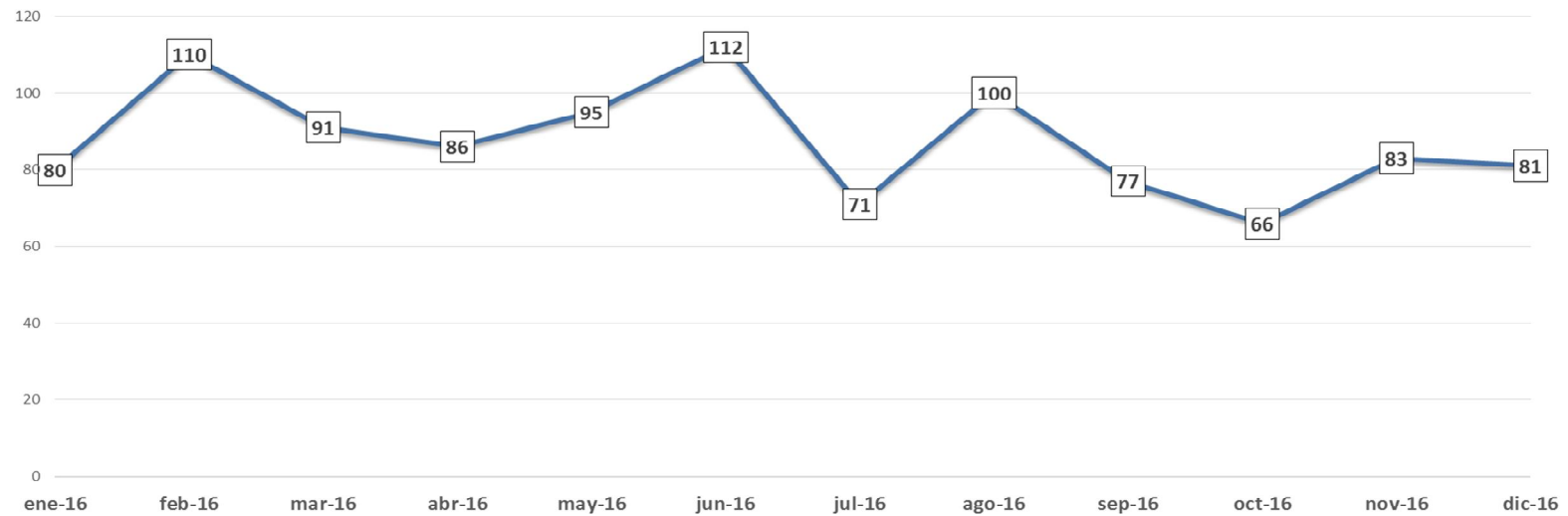
Multitiendas Regionales



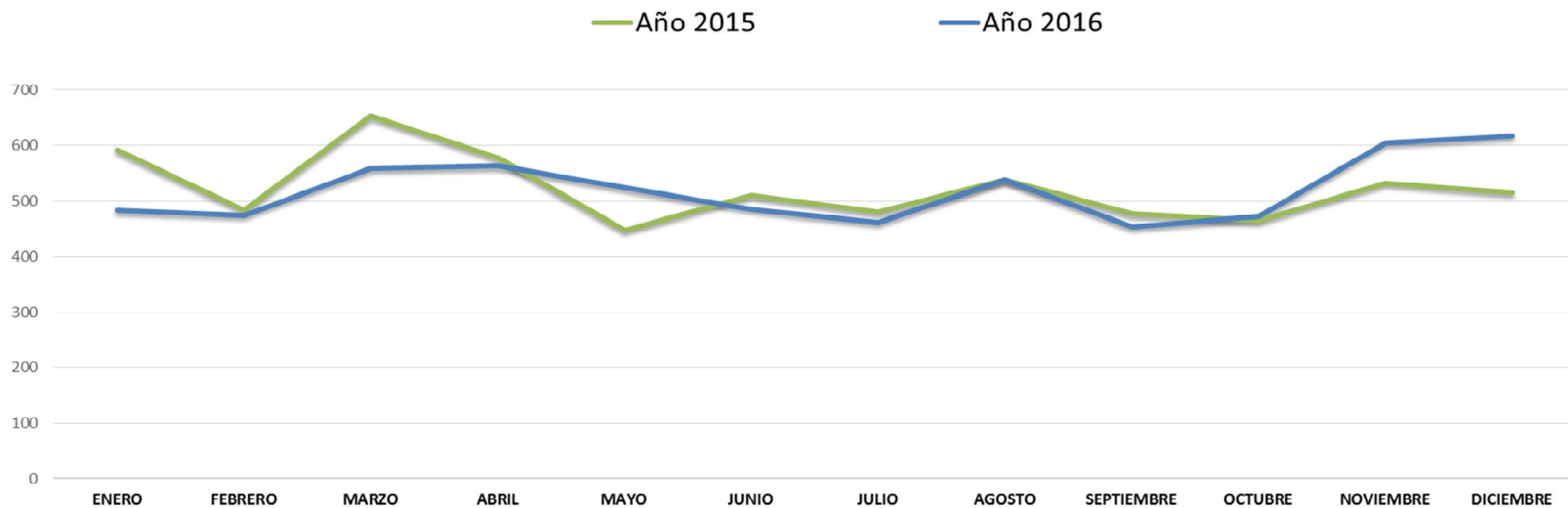


Evolución de reclamos en Multitiendas regionales

Año 2016



Mayor cantidad de reclamos se concentra en enero y diciembre 2015





Principales motivos de reclamos

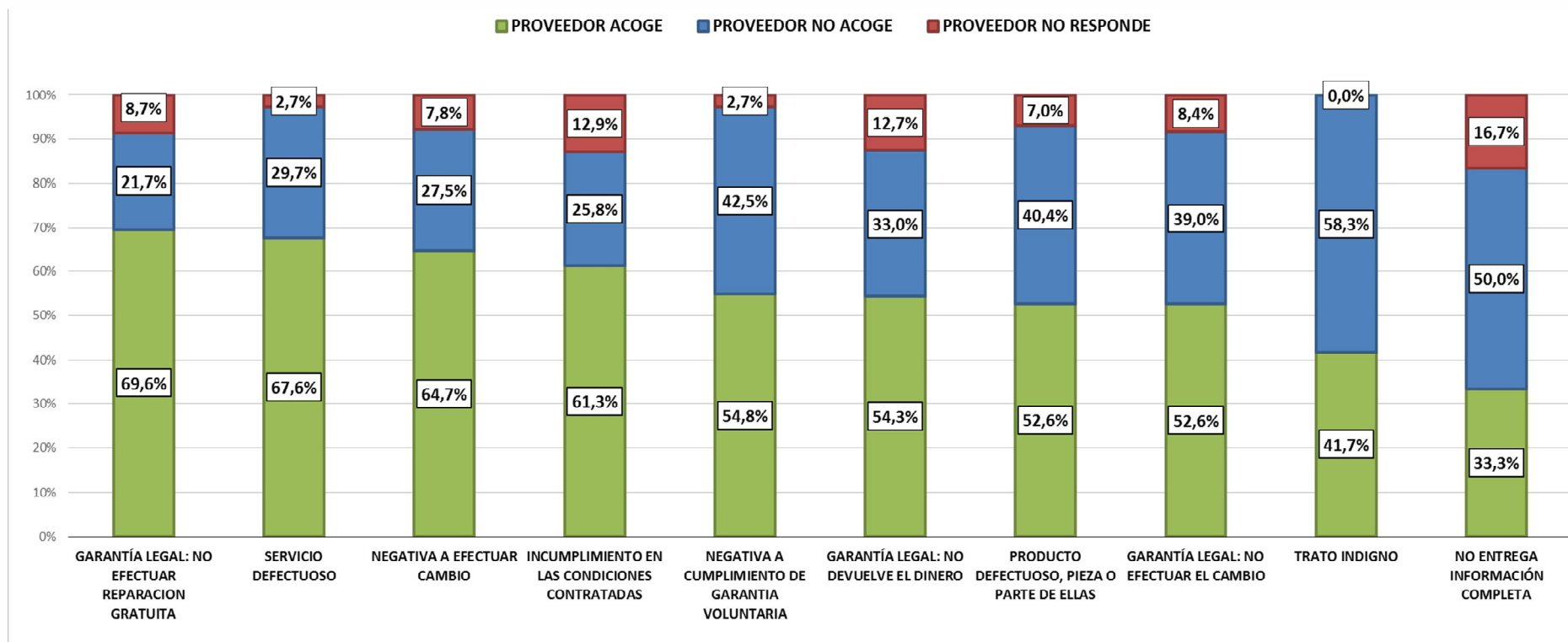
PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS POR TIPO DE ESTABLECIMIENTO	Año 2015		Año 2016		Variación
	Reclamos	%	Reclamos	%	
MULTITIENDAS REGIONALES	1.288	100,0%	1.072	100,0%	-16,8%
GARANTÍA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	524	40,7%	434	40,5%	-17,2%
GARANTÍA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	187	14,5%	200	18,7%	7,0%
NEGATIVA A CUMPLIMIENTO DE GARANTÍA VOLUNTARIA	75	5,8%	74	6,9%	-1,3%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	58	4,5%	65	6,1%	12,1%
PRODUCTO DEFECTUOSO, PIEZA O PARTE DE ELLAS	47	3,6%	57	5,3%	21,3%
NEGATIVA A EFECTUAR CAMBIO	122	9,5%	52	4,9%	-57,4%
OTROS	275	21,4%	190	17,7%	-30,9%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

- ▶ **59,2% Garantía Legal:**
 - ▶ Cambio del producto **40,5%**
 - ▶ Devolución del dinero **18,7%**
- ▶ **6,9% Garantía voluntaria** o de satisfacción.



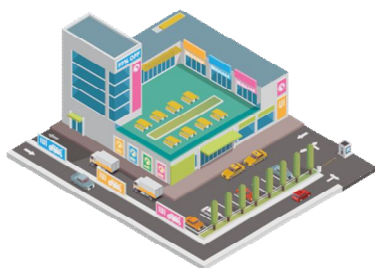
Comportamiento según motivo de reclamo



- ▶ **Garantía Legal** (No efectúa reparación gratuita) **69,6%** proveedor acoge
- ▶ **Servicio Defectuoso:** **67,6%** proveedor acoge.
- ▶ **No entrega información completa** **50%** no acoge.



ACCIONES DEL SERNAC 2016



Multitiendas

► 2015

57 Juicios de Interés General

1 Mediación Colectiva

1 Juicio Colectivo

► 2016

102 Juicios de Interés General

6 Mediaciones Colectivas

1 Juicio Colectivo

Motivo de las denuncias:

- ✓ La mayoría de los juicios de los interés general presentado por el SERNAC son por **incumplimiento del derecho de garantía.**



Supermercados:

▶ 2015

24 Juicios de Interés General

1 Mediación Colectiva

▶ 2016

44 Juicios de Interés General

1 Mediación Colectiva

Motivo de las denuncias:

- ✓ Cerca un 45% de los juicios de los interés general presentado por el SERNAC durante estos años son por **robos o hurtos en estacionamientos**.



Tiendas de Hogar y Construcción:

▶ **2015**

10 Juicios de Interés General

▶ **2016**

17 Juicios de Interés General

Motivo de las denuncias:

- ✓ La mayoría de los juicios de interés general presentados por el SERNAC fueron por **robos o hurtos en estacionamiento**.



Multitiendas Regionales:

▶ **2015**

1 Juicios de Interés General

▶ **2016**

5 Juicios de Interés General

Motivo de las denuncias:

- ✓ La mayoría de los Juicios de interés general presentado por el SERNAC fueron por **falta de información y problemas para ejercer el derecho a garantía.**

CONCLUSIONES

Grandes Tiendas

Durante el año 2016 recibió



46.392
reclamos



Se produjo un
aumento de un
8,7%

respecto del período anterior,
donde se registraron **42.687 casos**.

Reclamos

74,5%

en multitiendas

13,5%

en supermercados

9,7%

en tiendas de Hogar
y construcción

2,3%

en multitiendas
regionales

Los principales motivos de reclamos fueron por:

- Inconvenientes para ejercer el derecho a garantía Legal 25,1%
- Incumplimiento en las Condiciones Contratadas 21%
- Problemas de retardo en la entrega del producto o servicio comprado 14,5%

Del total de reclamos ingresados durante el año 2016

58,3%



se resolvió
favorablemente

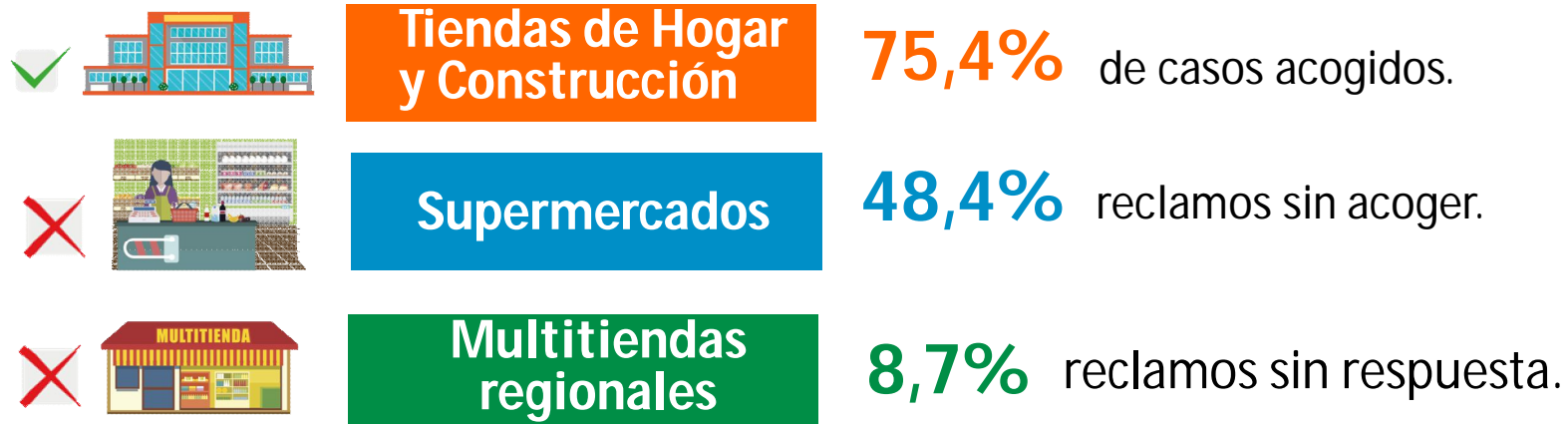
41,7%



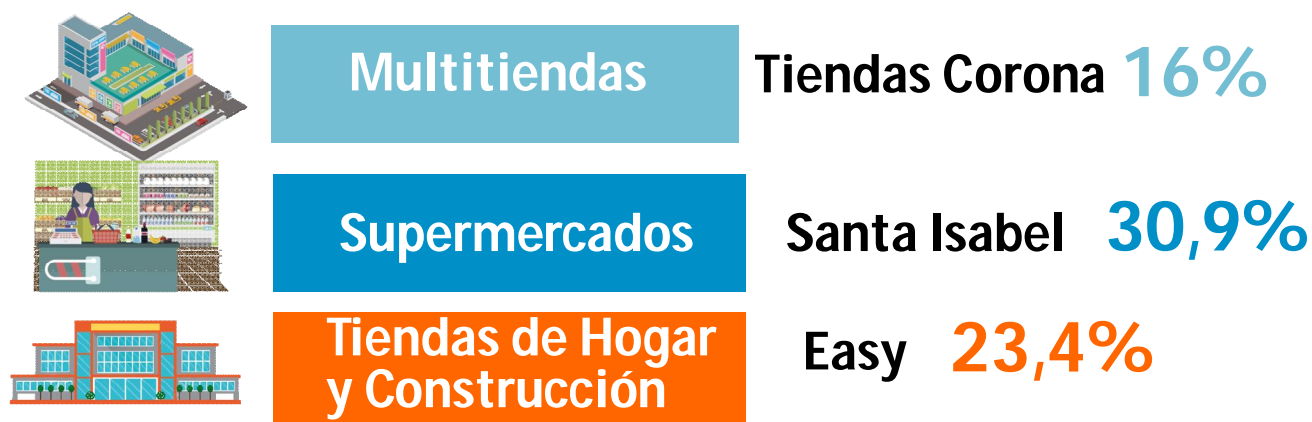
no obtuvo una
respuesta positiva

- Los problemas relacionados al **incumplimiento de la garantía legal** (no efectúa el cambio), presenta un alto porcentaje de respuesta desfavorable, con un **58,8% de reclamos no acogidos y sin respuesta**.
- El motivo de reclamo **“retardo en la entrega de lo comprado”** presenta el mejor comportamiento por parte de las empresas, con un **87,8%** de casos clasificados como **proveedor acoge**.

Comportamiento respecto a respuestas:



✓ **Mejor comportamiento** menor Tasa de respuesta desfavorable



✗ **Peor comportamiento** mayor Tasa de respuesta desfavorable



Multitiendas

Falabella 50,9%



Supermercados

Alvi 61,5%



Tiendas de Hogar
y Construcción

Construmart 44,8%



TODOS
POR
CHILE



Comportamiento de respuesta Grandes Tiendas Comerciales con reclamos en el SERNAC

Multitiendas, Supermercados, Tiendas de Hogar y Construcción y
Multitiendas Regionales.

Año 2015 / Año 2016

Mayo, 2017