

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

Índice

1.	Introducción.....	3
2.	Resumen.....	5
3.	Alcances Metodológicos.....	8
4.	Descripción general del Mercado.....	10
5.	Comportamiento general del Mercado.....	22
6.	Metodología Ranking.....	27
7.	Multitiendas.....	28
8.	Supermercados.....	40
9.	Tiendas de Hogar y Construcción.....	53
10.	Multitiendas Regionales.....	63

1. Introducción

1.1 Antecedentes:

1. El proceso de mediación de los reclamos realizado por el SERNAC, tiene un carácter voluntario para las empresas y busca obtener una solución extrajudicial entre las partes involucradas, obteniendo una respuesta al problema planteado por el/la consumidor/a.
2. El SERNAC mantiene convenios de interoperabilidad con un alto volumen de empresas, que han registrado sus datos para realizar la tramitación digital de sus reclamos, a través del Portal del Proveedor. Mediante este convenio los proveedores se comprometen a mantener actualizados sus datos y responder los reclamos en el plazo definido. Estas empresas en su conjunto gestionan cerca del 95% del total de reclamos recibidos en el SERNAC. Sin embargo, este compromiso no se cumple en su totalidad, ya que, existen reclamos que no son respondidos por estas empresas y/o se detectan casos en que las empresas no informan al SERNAC de manera oportuna el cambio de sus datos de contacto. Por otra parte, cerca del 5% del total de reclamos recibidos en el SERNAC, se tramitan con proveedores que no se encuentran registrados y cuyos datos no han sido validados, y por consecuencia, el resultado de la gestión del reclamo es menos eficiente, y un alto volumen de estos casos no son respondidos por las empresas.
3. Los canales de atención que el SERNAC mantiene habilitado para el ingreso de los reclamos son: Teléfono gratuito 800 700 100, Internet (página web), oficinas presenciales que corresponden a las Direcciones Regionales, Plataformas Municipales y Servicios Públicos en convenio con SERNAC (IPS, SERNATUR y SENAMA) y el SERNACMóvil.
4. Durante el proceso de gestión de los reclamos las empresas pueden acoger los reclamos, rechazar las solicitudes o simplemente pueden no responder. En este sentido el comportamiento de los proveedores es caracterizado de la siguiente manera:
 - ❖ Proveedor Acoge (**PA**): empresa entrega una respuesta positiva o parcialmente favorable para el consumidor, respecto de su solicitud.
 - ❖ Proveedor No Acoge (**PNA**): respuesta negativa o desfavorable para el consumidor. El proveedor no acepta lo solicitado por el consumidor/a, desconociendo la causal del reclamo o no reconoce la competencia de SERNAC como intermediario.
 - ❖ Proveedor No Responde (**PNR**): empresa no responde el reclamo.

1. Introducción

1.2 Objetivo general:

- Transparentar el mercado, dando a conocer el comportamiento de las Grandes Tiendas Comerciales ante los reclamos de sus clientes, mediante un ordenamiento imparcial, respecto al volumen total de reclamos ingresados en SERNAC y aquellos que son cerrados sin respuesta y/o con respuesta desfavorable por parte de la empresa.
- El presente ranking abordará en específico las categorías: Multitiendas, Supermercados, Tiendas de Hogar y Construcción y Multitiendas Regionales.

1.3 Objetivos específicos:

- Fomentar la toma de decisiones de consumo conscientes, autónomas, críticas y responsables por parte de los/as ciudadanos/as.
- Promover la competencia en calidad pro-consumidores en los mercados.
- Identificar el número de reclamos por categoría, en contra de las Grandes Tiendas Comerciales.
- Describir el comportamiento de las empresas ante los reclamos de los/as consumidores/as.
- Identificar las causales más frecuentes de reclamos de los/as consumidores/as contra las Multitiendas, Supermercados, Tiendas de Hogar y Construcción y Multitiendas Regionales.

2. Resumen

2.1 Principales resultados:

- Durante el año 2016 el Servicio recibió 46.392 reclamos contra las Grandes Tiendas, es decir, se produjo un aumento de un 8,7% respecto del período anterior, donde se registraron 42.687 casos.
- El 74,5% de los reclamos se concentró en Multitiendas, el 13,5% en Supermercados, el 9,7% en Tiendas de Hogar y construcción y un 2,3% en Multitiendas Regionales.
- Las principales causas de reclamos fueron por inconvenientes para ejercer la Garantía Legal, con un 26,1%, asociado a la negativa del proveedor de efectuar el cambio del producto, acceder a la devolución del dinero o efectuar la reparación gratuita, cuando el producto viene defectuoso o presenta inconvenientes de funcionamiento. Un 21% los/as consumidores/as reclaman por “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.), y el 14,5% de los reclamos corresponden a problemas de retardo en la entrega del producto o servicio comprado. El volumen de reclamos por este motivo aumentó un 93,6% el año 2016 respecto del 2015.
Destaca que en Supermercados el principal motivo de reclamos (19,3%) son por robos en los estacionamientos.
- Del total de reclamos ingresados durante el año 2016, el 58,3% se resolvió favorablemente para el consumidor, mientras que un 41,7% no obtuvo una respuesta positiva por parte de las empresas (no acoge 40,4% y no responde 1,3%) En otras palabras, por cada 10 reclamos 4 de ellos no obtienen una solución satisfactoria a sus reclamos.
- Un 33,7% de los reclamos logró ser acogido en su totalidad por el proveedor, solucionando la solicitud del cliente. Un 24,6% fue acogido parcialmente por el proveedor, accediendo el consumidor a una solución que no satisface su demanda original.

2. Resumen

2.1 Principales resultados:

- Según el canal de comercialización/venta del bien o producto (presencial u online), destaca que en el año 2016 hubo un incremento del 48,7% en los reclamos por problemas en la comercialización online/comercio electrónico, pasando de 12.198 reclamos el año 2015 a 18.144 el 2016. Sin embargo, el mayor número de reclamos son por problemas ocasionados en un canal presencial (punto de venta físico), aunque el volumen de reclamos por problemas generados a través de este punto de comercialización, disminuyó en un 7,8% el 2016 respecto del 2015.
- El motivo de reclamo “retardo en la entrega de lo comprado” presenta, el mejor comportamiento por parte de las empresas en cuanto a dar una respuesta positiva al reclamo, con un 87,8% de casos clasificados como proveedor acoge. Los problemas asociados al incumplimiento de la garantía legal, en los cuales el proveedor no efectúa el cambio, exhibe un alto porcentaje de respuesta desfavorable, con un 58,8% de reclamos no acogidos y sin respuesta.
Los reclamos efectuados por robo en estacionamientos, no son acogidos por la empresa en un 92,2%.
- Al comparar por tipo de establecimiento, el mejor comportamiento en cuanto a porcentaje de respuestas favorables, se observó en las Tiendas de Hogar y Construcción con un 75,4% de casos clasificados como proveedor acoge. Con respecto a los reclamos que no son respondidos a los consumidores, durante el año 2016, las Multitiendas Regionales, son los que presentan el mayor porcentaje de no respuesta (8,7%). Los Supermercados son los que menos acogen los reclamos de sus clientes en un 48,4%, seguidos por las Multitiendas.
- En Multitiendas la menor Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) se observó en Tiendas Corona (16%), mientras que la mayor Tasa se observó en Falabella, con un 50,9% de respuesta negativa, seguida de Ripley con un 45,6% y Abcdin con un 45,1% de reclamos con respuesta desfavorable.
- De las 8 Multitiendas analizadas 7 han mejorado sus resultados, disminuyendo el porcentaje de reclamos con respuesta negativa, en relación al año 2015.

2. Resumen

2.1 Principales resultados:

- En los Supermercados la menor Tasa de Respuesta Desfavorable (TDR) se observó Santa Isabel (30,9%), mientras que la mayor Tasa se registró en Alvi (61,5% de reclamos sin respuesta a sus clientes), seguido de Híper Líder con un 58,2% de reclamos con respuesta negativa. A su vez, es el supermercado que concentró la mayor cantidad de reclamos durante el año 2016, con 2.561 reclamos, registrando un alza de 8,6% de sus casos respecto del año 2015. Destaca que Híper Líder recibió 573 reclamos por robo en estacionamiento y un 98,6% de estos no fueron acogidos.
- De los 11 Supermercados analizados 9 han mejorado sus resultados (respuestas positivas a reclamos) en relación mismo periodo 2015. Sin embargo, todos presentan un tasa de respuesta desfavorable superior al 30%.
- En las Tiendas de Hogar y Construcción la menor Tasa de Respuesta Desfavorable se observó en Easy (23,4%), seguida de Sodimac-Homy con un 23,7% de reclamos con respuesta negativa para sus clientes, mientras que la mayor Tasa se observó en Construmart, con un 44,8% de reclamos no acogidos.
- De las 3 tiendas analizadas Easy y Sodimac-Homy han mejorado sus resultados, disminuyendo el porcentaje de reclamos con respuesta negativa, en relación al año 2015, pese al aumento significativo que ambas tiendas tuvieron el número de sus reclamos.
- En las Multitiendas Regionales, la menor Tasa de Respuesta Desfavorable se observó en Casa Zúñiga (Región del Libertador General Bdo. Ohiggins) con un 19,4% de reclamos a los que la empresa les entregó una respuesta negativa, mientras que la mayor Tasa se registró en Comercial Germani (Región Del Maule), con un 72% de reclamos con respuesta desfavorable para el cliente.
- De las 12 multitiendas regionales analizadas solo 4 han mejorado sus resultados, aumentando la respuestas positivas a reclamos, en relación mismo periodo 2015.

3. Alcances Metodológicos

3.1 Universo de Reclamos:

- Este ranking considera los reclamos ingresados a SERNAC, respecto de las Grandes Tiendas Comerciales, específicamente de las Multitiendas, los Supermercados, las Tiendas de Hogar y Construcción y las Multitiendas Regionales. Estas categorías registran el 65% de los reclamos ingresados en los mercados Locales Comerciales y Retail Ferretero y el 18% del total de reclamos recibidos en el SERNAC durante el año 2016.
- En el año 2016 el total de reclamos ingresados a SERNAC, considerando los casos cerrados (aquellos cuya gestión finalizó) y las empresas cuyos datos de contacto se encuentran registrados en la institución para la tramitación de su reclamo, así como las no registradas en el sistema, corresponden a 47.041 reclamos.
- Durante el año 2016 el **98,6% (46.392)** del total de casos han sido gestionado con Proveedores Validados, es decir, empresas que se han registrado en SERNAC y que en general, gestionan sus reclamos a través del Portal del Proveedor.
- El **1,4% (649)** de los casos corresponden a reclamos asociados a “Proveedores No Registrados”, cuyos reclamos se tramitan vía correo postal y que para efectos de este ranking no son considerados.

3. Alcances Metodológicos

3.2 Universo de Estudio:

- Para efectos de análisis general de reclamos del presente ranking, se consideraron todos los reclamos ingresados, gestionados y cerrados en SERNAC, correspondiente a proveedores registrados en la institución, para la tramitación de su reclamo. Bajo estos parámetros en año 2015 el total de reclamos ingresados fue de 42.687, y para el año 2016 los reclamos fueron 46.392.
- Para el ranking de comportamiento de empresas se analizaron los reclamos cuyas causales de cierre corresponden a las categorías: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde. Se excluyen aquellos reclamos asociados a "Mediaciones Colectivas", en los que el "Proveedor Informa Caso No Procede", "Casos Derivados" y aquellos reclamos con "Antecedentes Insuficientes para tramitar".
- Se exhiben gráficamente aquellas empresas que presentaron más de 24 reclamos durante el año 2016. Con el fin de mostrar las empresas que concentran más del 80% de los reclamos recibidos en cada categoría y que recibieron en promedio 2 reclamos por mes.

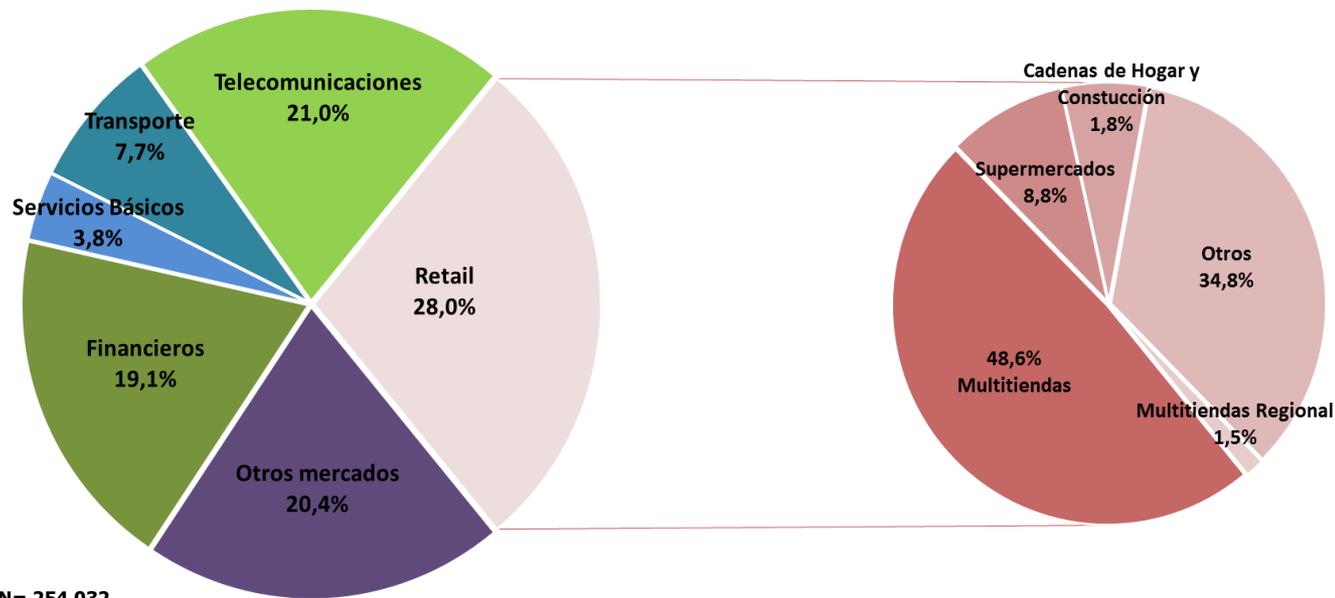
UNIVERSO DE RECLAMOS, SEGÚN CIERRE DE RECLAMO	Volumen de Reclamos Año 2015	% Año 2015	Volumen de Reclamos Año 2016	% Año 2016
PROVEEDOR ACOGE	22.422	52,5%	26.764	57,7%
PROVEEDOR NO ACOGE	18.602	43,6%	18.549	40,0%
PROVEEDOR NO RESPONDE	1.246	2,9%	568	1,2%
UNIVERSO RANKING	42.270	99,0%	45.881	98,9%
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	412	1,0%	324	0,7%
COLECTIVO	3	0,0%	184	0,4%
DERIVADO	2	0,0%	3	0,0%
TOTAL RECLAMOS EMPRESAS REGISTRADAS	42.687	100,0%	46.392	100,0%

Fuente: Base de datos, SERNAC 2017

4. Descripción general del Mercado

- El retail es uno de los sectores más importantes en la economía en nuestro país.
- En cuanto a los distintos formatos de retail existentes, éstos se pueden dividir principalmente en: Multitiendas, Tiendas de Mejoramiento del Hogar, Supermercados (con Hipermercados, Supermercados, Tiendas de Conveniencia), Farmacias y Tiendas Especializadas.
- 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. (CERET;2013)
- En SERNAC, considerando los reclamos por problemas en la comercialización a través de internet y/o presencial (en tienda), el “Retail” concentra el 28% del total de reclamos del 2016.

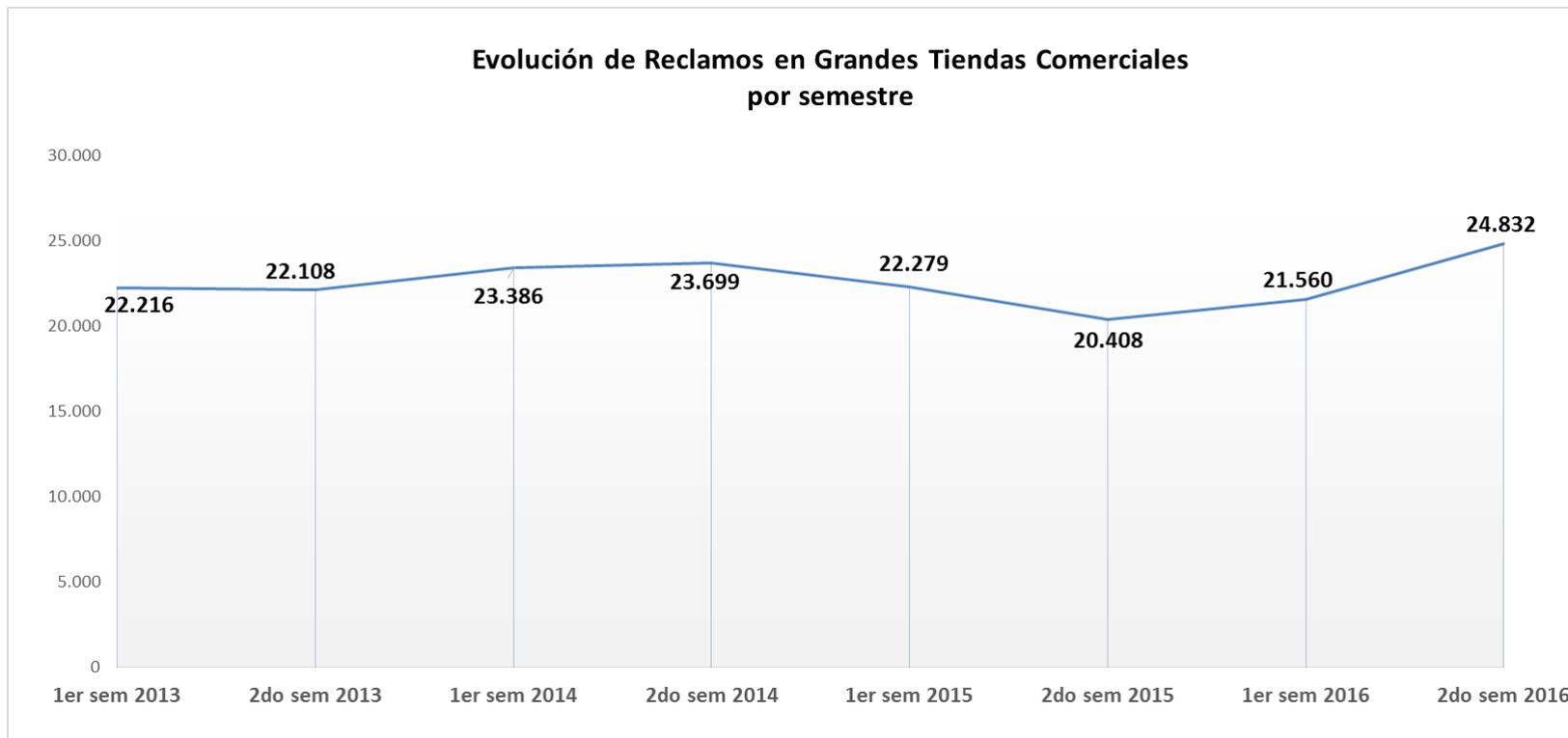
**Distribución de Reclamos ingresados en SERNAC
Año 2016**



- Las Multitiendas (Nacionales y Regionales), los Supermercados y las Tiendas de Hogar y Construcción, registran el 65,2% de los reclamos dirigidos al retail, y el 18% del total de reclamos recibidos en el SERNAC durante el año 2016.
- La categoría “Otros” considera reclamos a tiendas de comercio especializado, tales como zapato, vestuario, electrónica, farmacias, entre otros.

4. Descripción general del Mercado

4.1 Evolución de los reclamos por semestre:

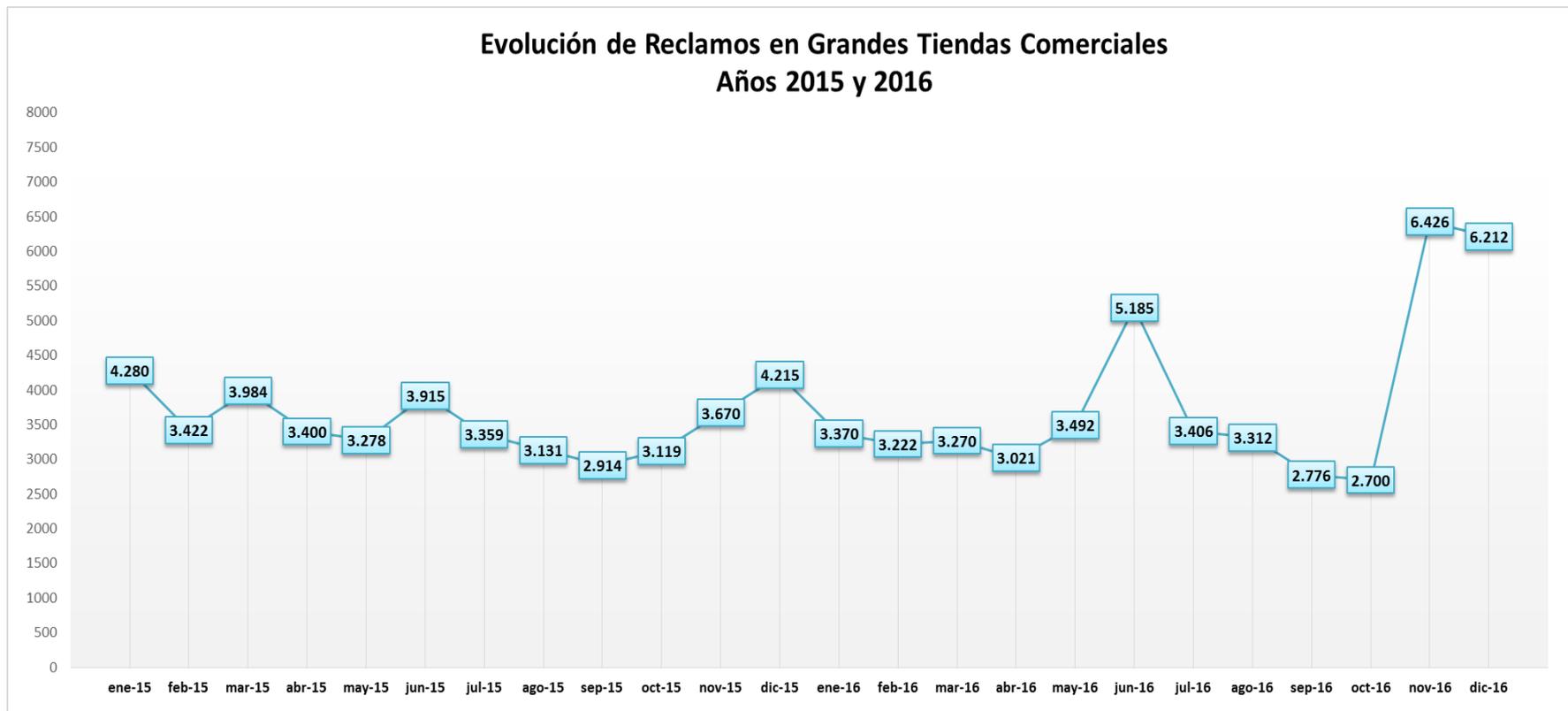


Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

- De acuerdo a los registros del SERNAC, el punto más alto de reclamos contra las grandes tiendas, en los últimos 4 años se alcanzó el segundo semestre del año 2016. El periodo julio-diciembre 2016 presentó un incremento de un 21,6% en el volumen de reclamos, respecto del segundo semestre del año 2015.

4. Descripción general del Mercado

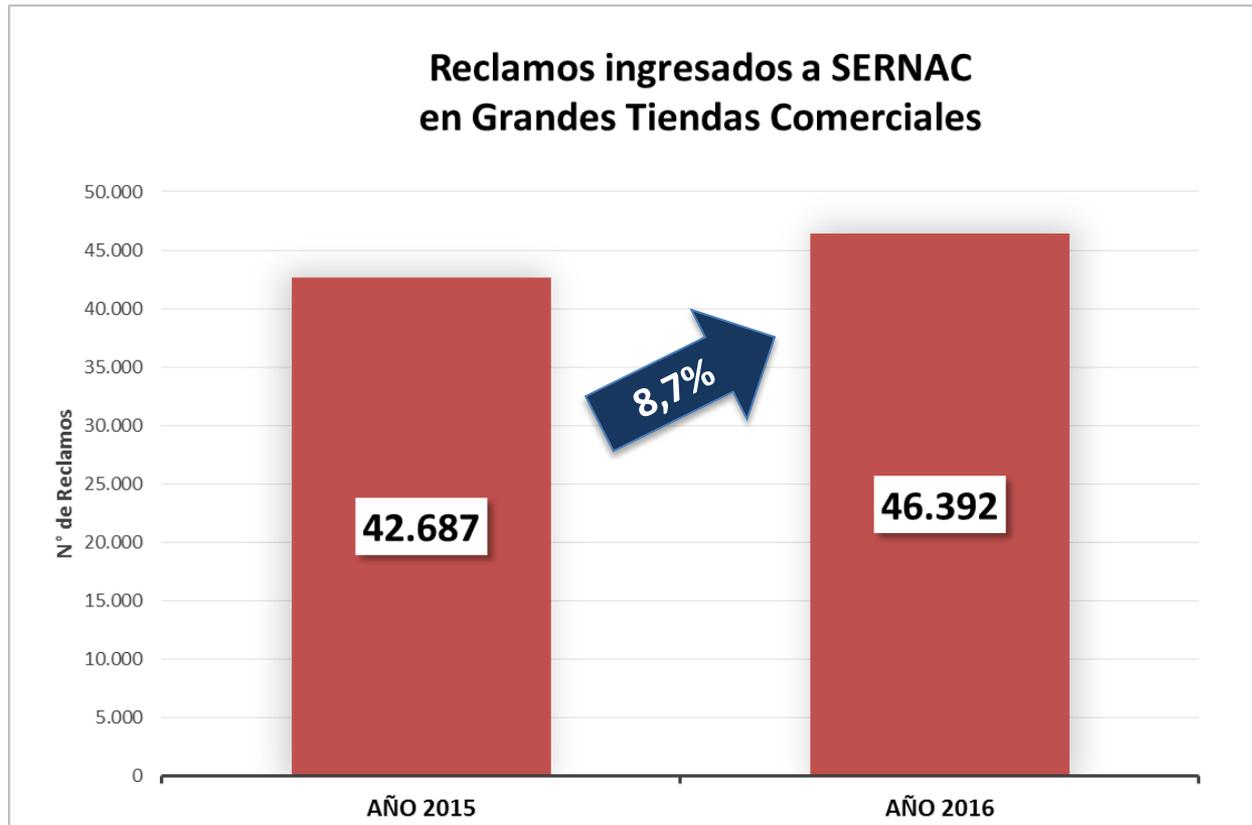
4.1.1 Evolución de los reclamos años 2015 y 2016:



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

- De acuerdo a los registros del SERNAC, durante los últimos dos años, el punto más alto de reclamos contra las Grandes Tiendas Comerciales se alcanzó en los meses de Junio (5.185), Noviembre (6.426) y Diciembre (6.212) del año 2016. En el mes de junio del 2016 los reclamos dirigidos a las Grandes Tiendas aumentaron un 48,5% respecto al mes de mayo. En este sentido, la distribución de reclamos se ve alterada posterior a los eventos “Cyber”, ejemplo de ellos es que las mayores alzas de reclamos en los últimos 24 meses se presentaron en los meses de junio y noviembre, puesto los eventos en los que se ofrecen atractivos descuentos por compras por internet se realizan a fines del mes de mayo y primera semana de noviembre de cada año.

4. Descripción general del Mercado



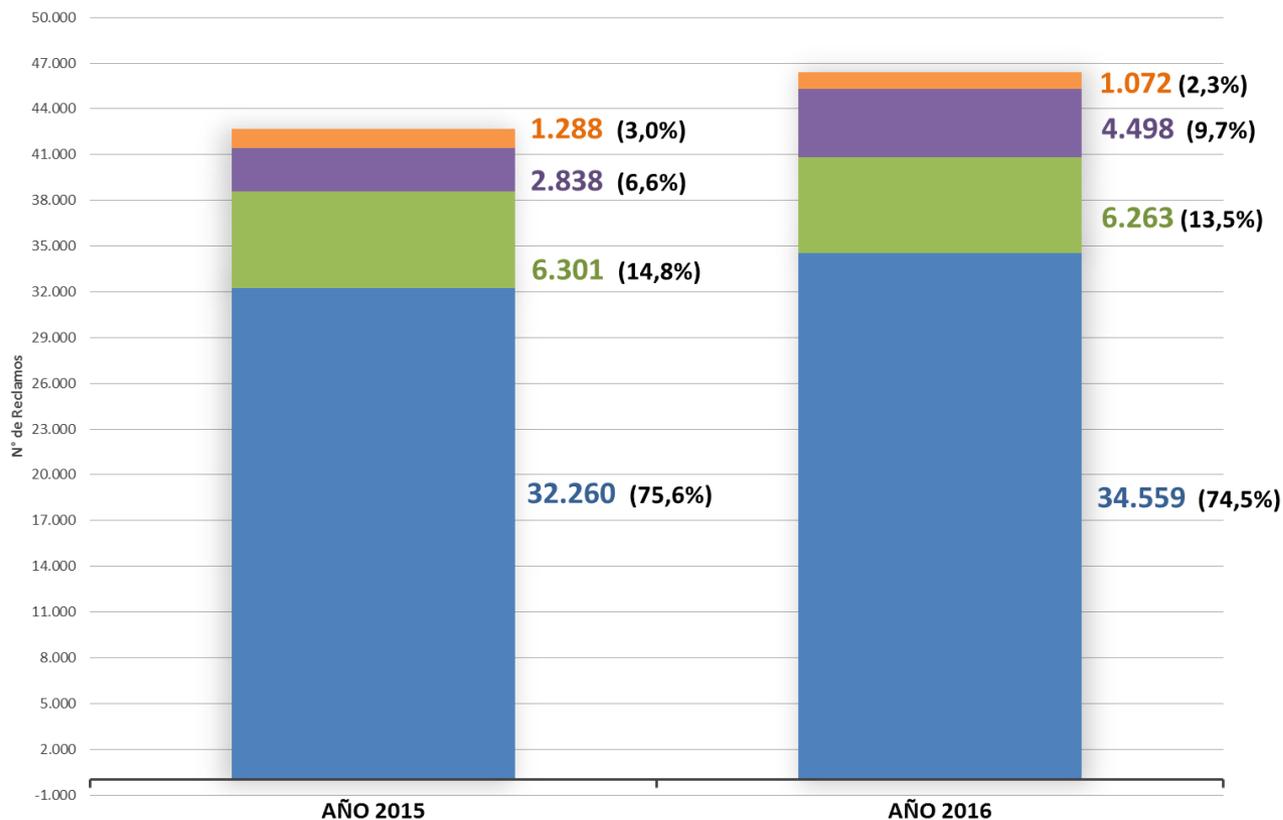
Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

- Durante el año 2016 se registraron 46.392 reclamos, lo que refleja un aumento del 8,7% respecto del año anterior.

4.2 Reclamos por categoría:

Reclamos ingresados a SERNAC en Grandes Tiendas Comerciales

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



- Las Multitiendas, los años 2015 y 2016 concentran más del 70% de los reclamos y registraron un aumento en su número de casos en un 7,1%.
- El aumento más significativo en los reclamos se presentó en las Tiendas de Hogar y Construcción, con un alza de 58,5% el total de reclamos.
- Las Tiendas por Departamento Regionales, presentan la mayor baja en el número de reclamos, registrando una disminución del 16,8%.

4.3 Distribución de reclamos a nivel regional

REGIÓN	Tasa de Reclamos Año 2015	Tasa de Reclamos Año 2016	Año 2015		Año 2016	
			Reclamos	%	Reclamos	%
METROPOLITANA DE SANTIAGO	38,1	43,8	21.171	49,6%	24.685	53,2%
ATACAMA	43,5	35,5	989	2,3%	821	1,8%
VALPARAÍSO	32,4	34,2	4.523	10,6%	4.838	10,4%
AYSÉN DEL GRAL. CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO	26,1	31,9	205	0,5%	254	0,5%
COQUIMBO	32,3	30,5	1.850	4,3%	1.784	3,8%
ANTOFAGASTA	29,9	29,6	1.363	3,2%	1.373	3,0%
DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	31,4	29,3	392	0,9%	368	0,8%
DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO OHIGGINS	27,2	27,9	1.868	4,4%	1.941	4,2%
DEL MAULE	25,4	26,2	2.000	4,7%	2.081	4,5%
DE LOS RÍOS	30,7	25,1	938	2,2%	777	1,7%
DE LOS LAGOS	23,7	24,0	1.471	3,4%	1.507	3,2%
DEL BIOBÍO	22,0	23,4	3.525	8,3%	3.790	8,2%
ARICA Y PARINACOTA	28,0	23,2	492	1,2%	415	0,9%
TARAPACÁ	21,0	19,3	504	1,2%	476	1,0%
DE LA ARAUCANÍA	18,9	17,1	1.396	3,3%	1.282	2,8%
Total General	31,5	33,7	42.687	100,0%	46.392	100,00%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

- Al estimar una tasa de reclamos en función del número de habitantes por región, destaca que las regiones con los mayores tasas en el año 2016 fueron: Metropolitana (43,8), Atacama (35,5) y Valparaíso (34,2).
- Los mayores volúmenes de reclamos observados en los periodos analizados se registraron en las regiones Metropolitana, de Valparaíso y Biobío.

4.4 Distribución de Reclamos por región, según desagregación por sexo



REGIÓN	% Mujeres	% Hombres	Total Reclamos 2016
METROPOLITANA DE SANTIAGO	52,8%	47,2%	24.685
VALPARAÍSO	54,2%	45,8%	4.838
DEL BIOBÍO	50,3%	49,7%	3.790
DEL MAULE	53,8%	46,2%	2.081
DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO OHIGGINS	50,5%	49,5%	1.941
COQUIMBO	52,7%	47,3%	1.784
DE LOS LAGOS	45,8%	54,2%	1.507
ANTOFAGASTA	46,8%	53,2%	1.373
DE LA ARAUCANÍA	50,0%	50,0%	1.282
ATACAMA	43,4%	56,6%	821
DE LOS RÍOS	52,6%	47,4%	777
TARAPACÁ	43,8%	56,2%	476
ARICA Y PARINACOTA	44,3%	55,7%	415
DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	45,3%	54,7%	368
AYSÉN DEL GRAL. CARLOS IBANEZ DEL CAMPO	45,7%	54,3%	254
Total General	51,7%	48,3%	46.392

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

- Durante el año 2016, son las mujeres las que ejercen en mayor medida su derecho a reclamo, con un 51,7%, versus los hombres, quienes efectúan el 48,3% de los reclamos.

4.5 Principales Motivos de Reclamos en Grandes Tiendas:

MOTIVOS DE RECLAMOS	Año 2015		Año 2016		Variación
	Reclamos ²	% ²	Reclamos ²	% ²	
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%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

4.5.1 Análisis de los principales motivos de reclamos en Grandes Tiendas

Al analizar las principales razones por la que reclaman los consumidores destaca que:

Un 26,1% de los reclamos fueron por **inconvenientes para ejercer la Garantía Legal**, asociado a la negativa del proveedor de efectuar el cambio del producto, acceder a la devolución del dinero o efectuar la reparación gratuita, cuando el producto viene defectuoso o presenta inconvenientes de funcionamiento.

Un 21% los/as consumidores/as reclaman por “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.

El 14,5% de los reclamos corresponden a 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 93,7% el año 2016 respecto del 2015.

Un 11,4% de los reclamos son por “Servicio o Producto 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.
- Producto que presenta problemas de funcionamiento.

El 4,4% de los reclamos son por “Incumplimiento en las promociones y ofertas” y un 1,8% por publicidad engañosa o falsa.

Un 2,9% de los/as consumidores/as reclama por robo en estacionamiento y un 1,6% por trato indigno de la empresa.

Cabe destacar que un 1,8% (827) de los reclamos son por incumplimiento de la respuesta al reclamo que la empresa le entregó al SERNAC o al consumidor.

4.5.2 Principales Motivos de Reclamos por Tipo de Establecimiento:

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%
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%
GARANTIA 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%
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%

4.5.2 Principales Motivos de Reclamos por Tipo de Establecimiento:

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.

➤ Multitiendas:

- 27,2% de los reclamos son por inconvenientes para ejercer el derecho de la Garantía Legal, debido a la negativa de la Multitienda para efectuar el cambio del producto o acceder a la devolución del dinero, cuando el producto viene defectuoso o presenta inconvenientes de funcionamiento.
- 23,5% de los reclamos son por incumplimiento en las condiciones contratadas, estos es 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% de los reclamos son retardo en la entrega de lo comprado.

➤ Supermercados:

- 19,3% de los reclamos son por robos en los estacionamientos de los establecimientos.
- 11,5% de los reclamos son por problemas sanitarios en el servicio, lo que considera principalmente reclamos por venta de alimentos en descomposición, vencidos o productos contaminados por: vidrios, madera, plásticos, entre otros.
- 10,1% de los reclamos son por problemas para para ejercer el derecho de la Garantía Legal, debido a la negativa del supermercado para efectuar el cambio del producto defectuoso o que presenta inconvenientes de funcionamiento.

➤ Cadenas de Hogar y Construcción:

- 28,5% de los reclamos por incumplimiento en las condiciones contratadas, motivo que considera reclamos por incumplimiento de la tienda en la fecha de arrendamiento de maquinaria, falta de piezas en producto comprado, cambio arbitrario en la fechas de despacho, entre otras.
- 24,6% de los reclamos son por retardo en la entrega. Cabe destacar, que en esta categoría los reclamos por compras realizadas por internet ha aumentado considerablemente.
- 9,3% de los consumidores reclama por “servicio defectuoso”, que considera problemas en servicios de albañilería tales como: pintura, instalación de puertas, instalación de pisos, etc. A su vez, considera reclamos por cobros indebidos, problemas en la anulación de compra, problemas con los productos a pedido, entre otros.

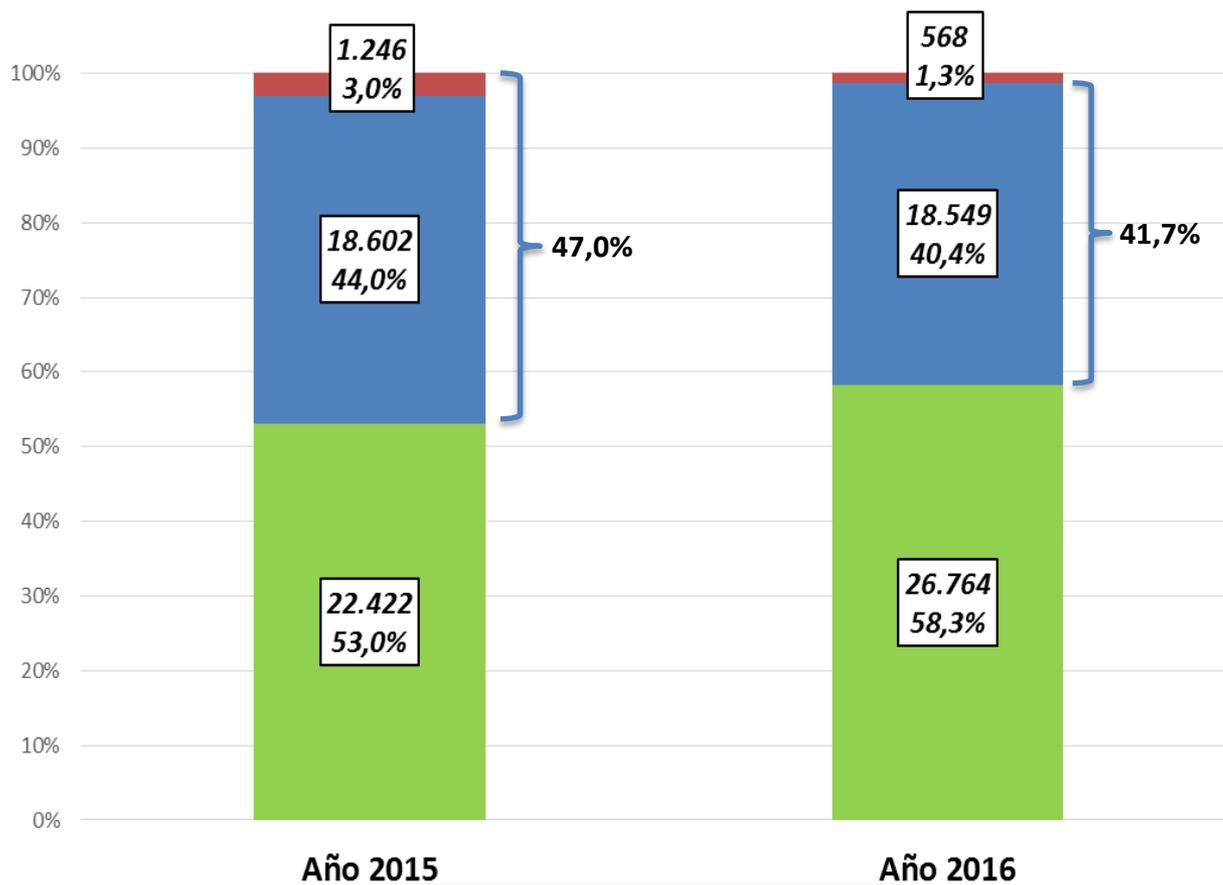
➤ Multitiendas Regionales:

- 59,2% de los reclamos son por incumplimiento inconvenientes para ejercer el derecho de la Garantía Legal, debido a la a la negativa del proveedor de efectuar el cambio del producto (40,5%) o acceder a la devolución del dinero (18,7%), cuando el producto viene defectuoso o presenta inconvenientes de funcionamiento.
- 6,9% de los reclamos son por la negativa de la tienda a dar cumplimiento de la garantía voluntaria o de satisfacción.

5. Comportamiento general del Mercado

Respuesta del las Grandes Tiendas a Reclamos ingresados en SERNAC

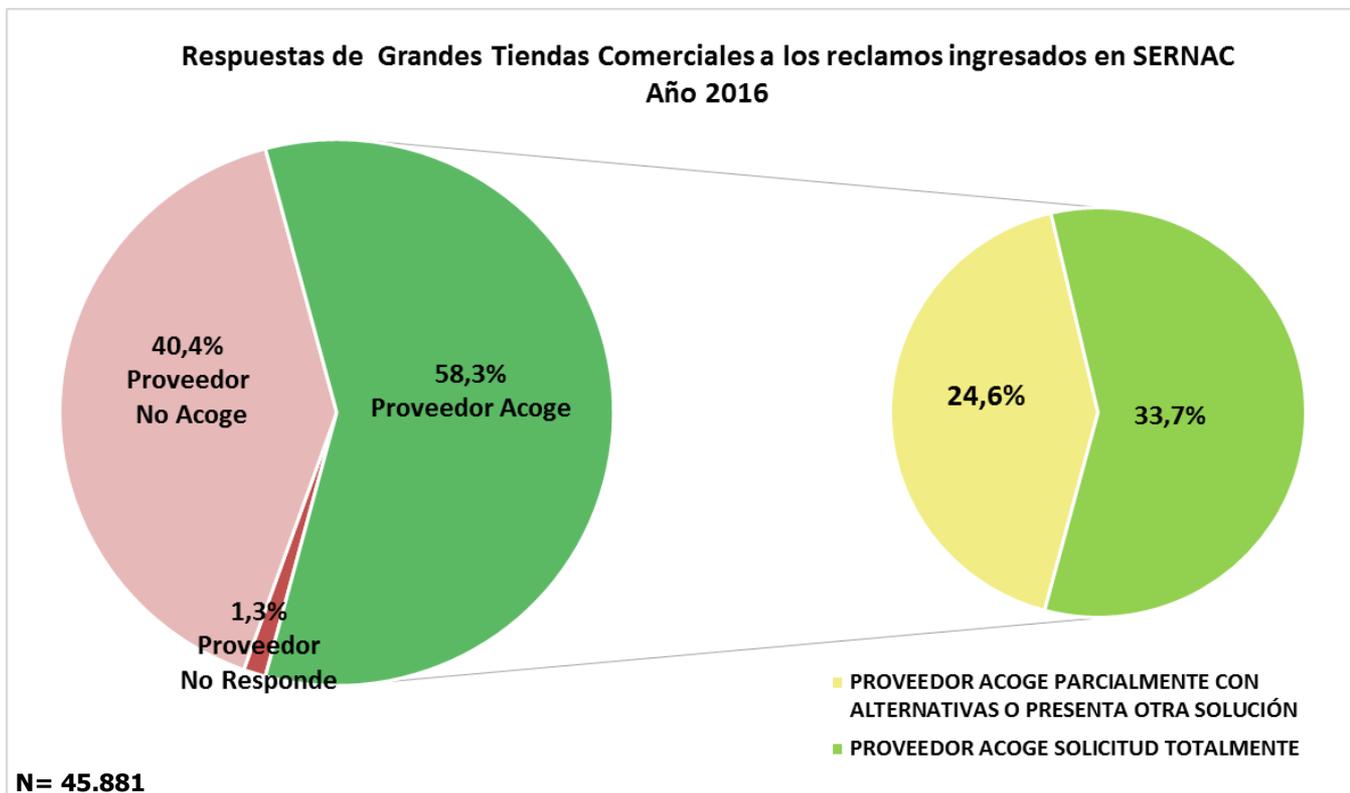
■ PROVEEDOR ACOGE
 ■ PROVEEDOR NO ACOGE
 ■ PROVEEDOR NO RESPONDE



Total reclamos	Año 2015	Año 2016
	42.270	45.881

- Del total de reclamos ingresados durante el año 2016 el 58,3% se resolvió favorablemente para el consumidor, mientras que un 41,7% no obtuvo una respuesta positiva por parte del proveedor (no acoge 40,4% y no responde 1,3%).
- Pese al aumento en el número de reclamos, el año 2016 el mercado en general mejoró el porcentaje de respuestas favorables, respecto del año 2015. En este sentido, existe un aumento en el volumen de las respuestas favorables a los consumidores en un 19,4%, respecto del año 2015.
- A su vez disminuyó el volumen de reclamos cerrados sin respuesta.

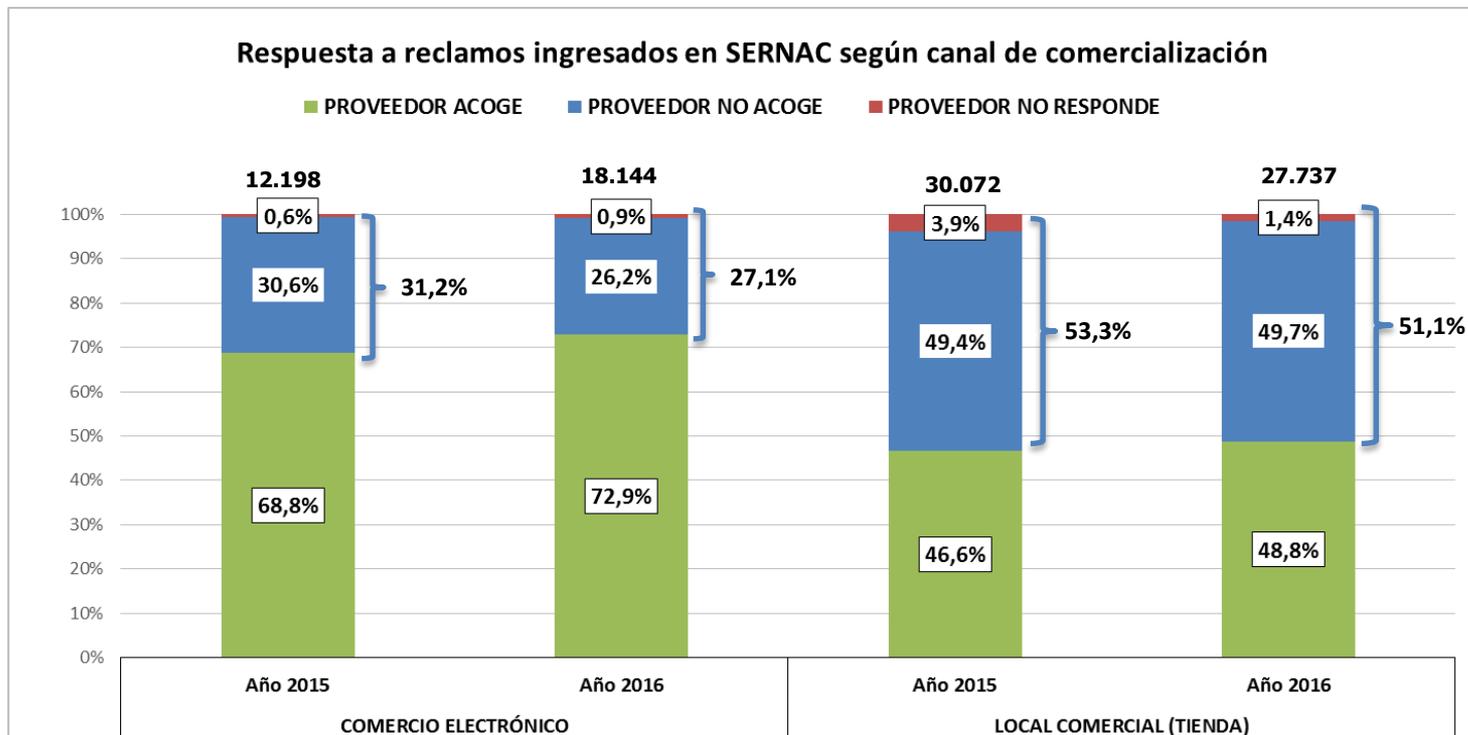
5.1 Comportamiento general por tipo de cierre del reclamo



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

- Durante el proceso de gestión de los reclamos el proveedor puede responder a la solicitud de solución explicitada por el consumidor en el reclamo: rechazándola o acogiéndola. Sin embargo, al acoger puede entregar una alternativa distinta de solución, la cual puede ser una aceptación parcial de la solución planteada por el consumidor o una alternativa distinta de lo solicitado, situación que es considerada de igual forma como proveedor acoge.
- El **58,3%** los reclamos clasificados como proveedor acoge está compuesto por:
 - Un **33,7%** de los reclamos presentados ante SERNAC, el proveedor acoge totalmente la solicitud del consumidor, solucionado su problema.
 - Un **24,6%** de los proveedor acoge parcialmente la solicitud del consumidor o presenta una solución alternativa.

5.2 Comportamiento general según canal de comercialización

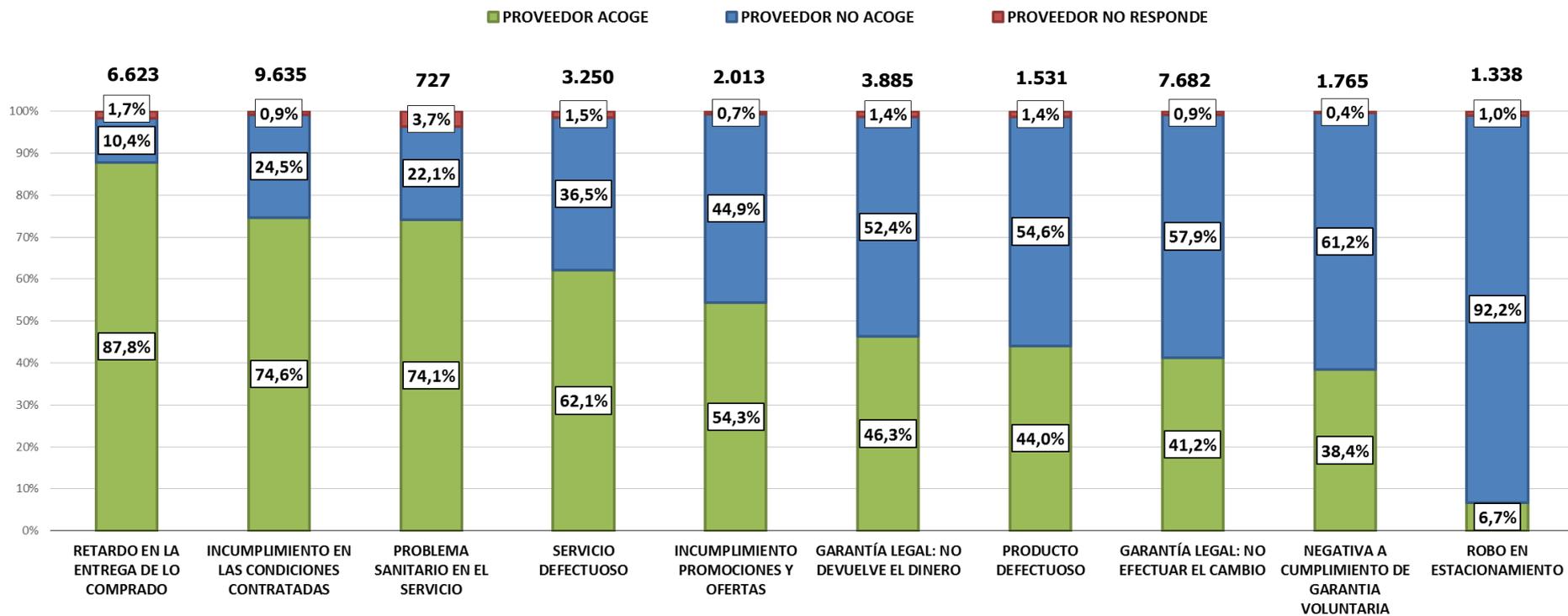


Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

- Al comparar los reclamos según canal de comercialización del bien o producto, destaca que en el año 2016 hubo un incremento del 48,7% en los reclamos por problemas en la comercialización online o comercio electrónico.
- Si bien, el mayor número de reclamos son por problemas ocasionados en un canal presencial (punto de venta físico), el volumen de reclamos en este canal disminuyeron un 7,8% el año 2016 respecto del 2015.
- Aunque es evidente el aumento de casos por problemas generados en el comercio electrónico, existe un mejor comportamiento de los proveedores en cuanto a acoger el reclamo del consumidor, cuando el problema se ha originado en el punto de venta online. Cabe destacar, que el principal motivo de los reclamos en la comercialización online es por retardo en la entrega e incumplimiento de las condiciones contratadas, motivo que es resuelto favorablemente por las empresas.
- De modo contrario, los reclamos efectuados por problemas cuando el que el punto de comercialización es presencial, la respuesta negativa por parte del proveedor a la solicitud del consumidor aumenta considerablemente. El principal motivo de reclamo cuando el punto de venta es presencial es el no respeto de las garantía legal por parte de las empresas.

5.3 Comportamiento general, según motivo de reclamo

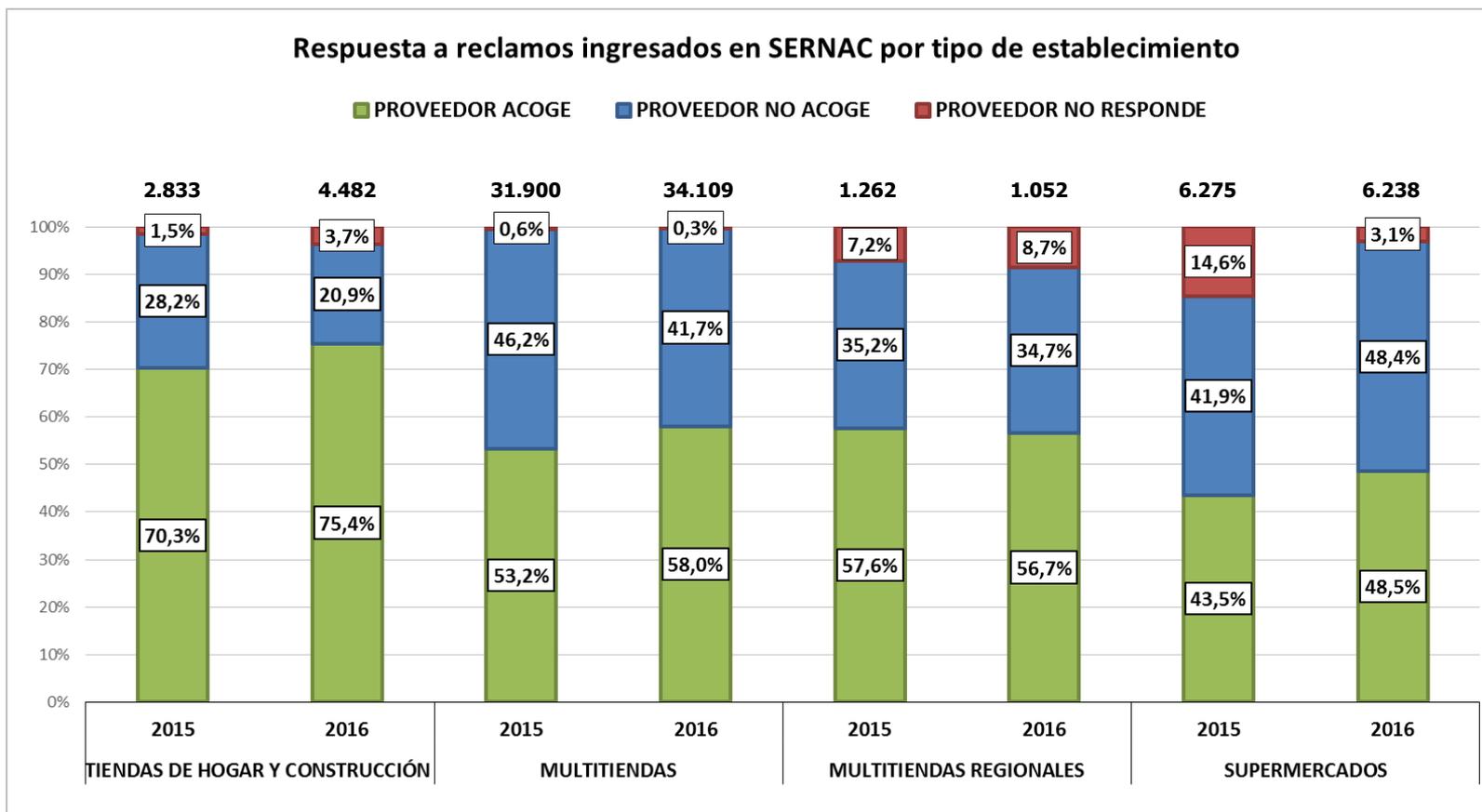
Respuesta a reclamos ingresados en SERNAC según motivo de reclamo
Año 2016



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

- El motivo de reclamo “retardo en la entrega de lo comprado” presenta, el mejor comportamiento en cuanto a porcentaje de respuestas favorables, con un 87,8% de casos clasificados como proveedor acoge, le sigue el “incumplimiento en las condiciones contratadas” con un 74,6% de respuesta favorable.
- Los problemas asociados al incumplimiento de la garantía legal, en los cuales el proveedor no efectúa el cambio, exhibe un alto porcentaje de respuesta desfavorable, con un 58,8% re 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.

5.4 Comportamiento general por tipo de establecimiento



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

- Al comparar los reclamos por tipo de establecimiento, el mejor comportamiento en cuanto a porcentaje de respuestas favorables, se observó en las Tiendas de Hogar y Construcción, con un 75,4% de casos clasificados como proveedor acoge.
- De los reclamos que no fueron respondidos el año 2016, las Multitiendas Regionales, son los que presentan el mayor porcentaje (8,7%).
- Los Supermercados son los que menos acogen los reclamos de sus clientes (48,4%).

6. Metodología Ranking: Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD)

i) Descripción

Se define de la siguiente manera:

$$TASA_m = \left[\frac{N^\circ \text{ de reclamos clasificados como } \ll \text{respuesta desfavorable} \gg_m}{N^\circ \text{ total de reclamos cerrados ingresados a SERNAC}_m} \right] * 100$$

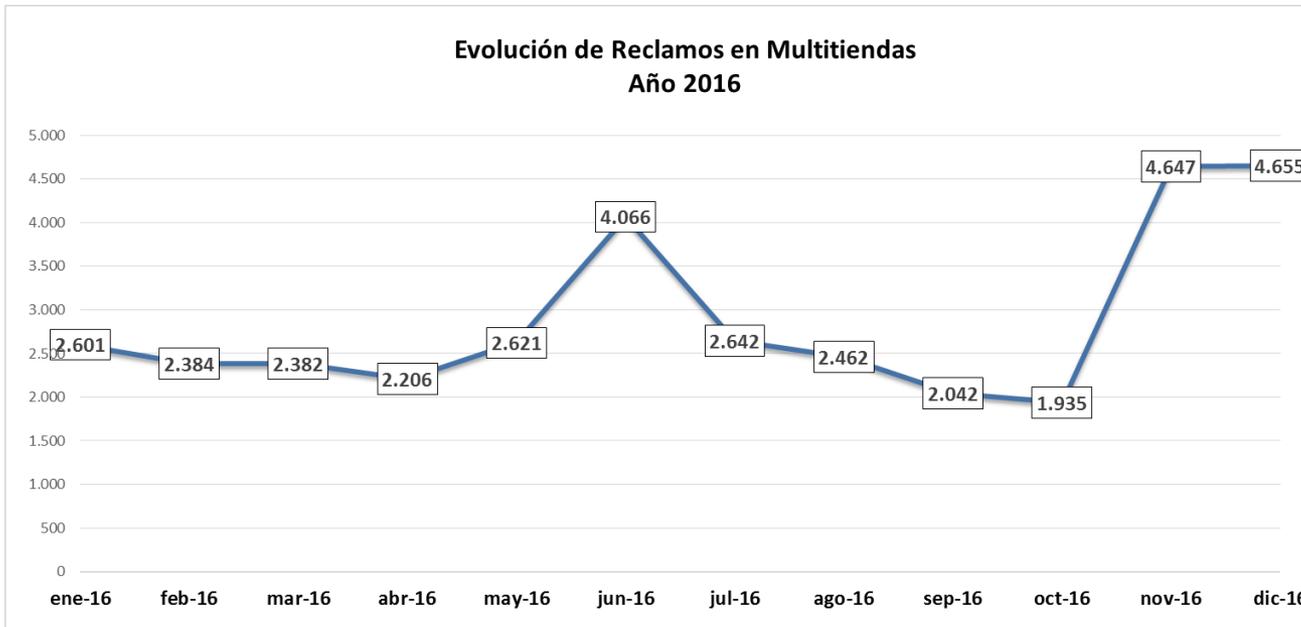
m= Enero-Diciembre 2016 y 2015.

ii) Consideraciones

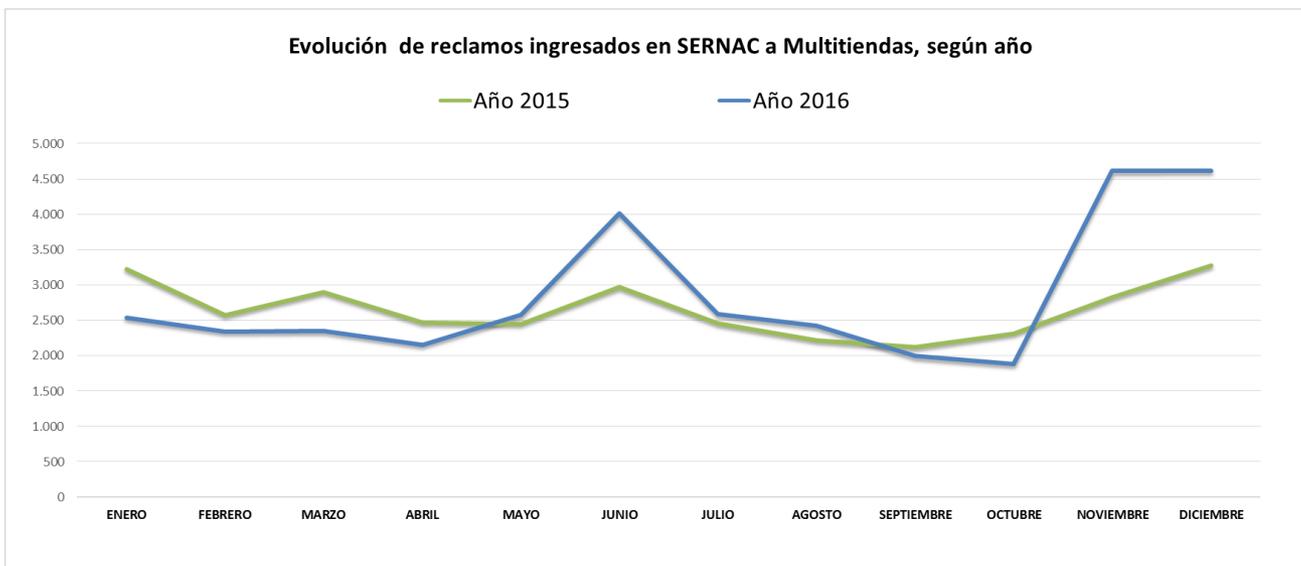
- **Tasa de Respuesta Desfavorable:** Es el porcentaje de reclamos cuya gestión ha finalizado, con respuesta «proveedor no acoge» y «proveedor no responde» por parte del proveedor a SERNAC.
- **«Proveedor no acoge»** es una causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no acepta lo 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.

7. MULTITIENDAS

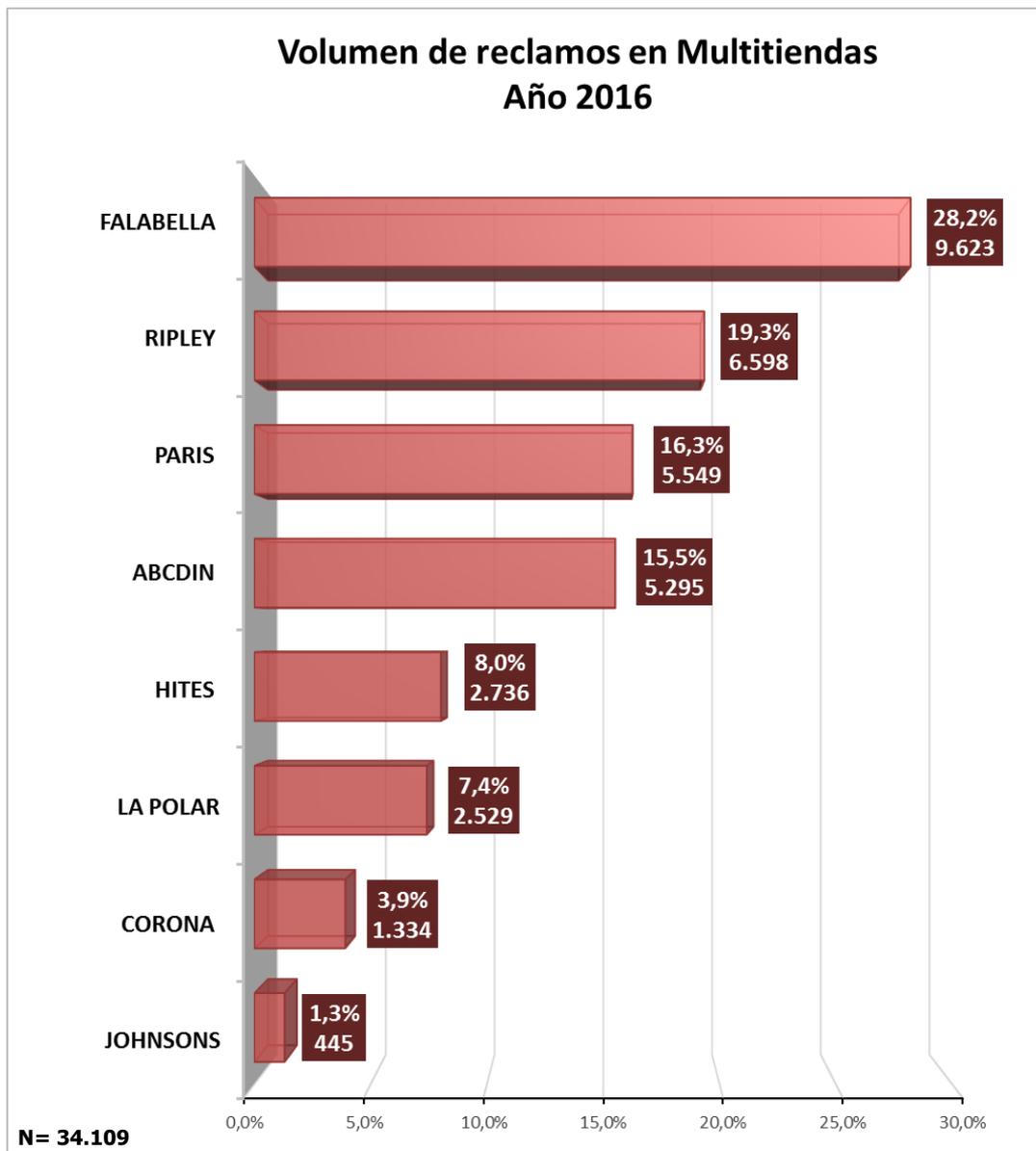
7.1 Evolución de los Reclamos:



- Las mayores variaciones de reclamos en el año 2016 se presentan en los meses de junio, noviembre y diciembre, uno de los factores que explica el fenómeno son los eventos “Cyber” que se realizan los meses de mayo y noviembre de cada año.



7.2 Multitiendas



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

- Durante el año 2016, el mayor volumen de reclamos en Multitiendas lo registra Falabella que concentra el 27,8% de los reclamos totales.
- En segundo lugar, se encuentra la tienda Ripley, proveedor que tiene el 19,3% de los casos, seguida por Paris, con un 16,3% de los reclamos totales recibidos en esta categoría.
- Johnsons es quien registra el menor volumen de reclamos.

7.3 Variación Reclamos en Multitiendas

MULTITIENDAS	N° de reclamos		
	Año 2015	Año 2016	Variación
FALABELLA	8.432	9.623	14,1%
RIPLEY	6.284	6.598	5,0%
PARIS	5.721	5.549	-3,0%
ABCDIN	4.728	5.295	12,0%
HITES	2.061	2.736	32,8%
LA POLAR	2.849	2.529	-11,2%
CORONA	1.332	1.334	0,2%
JOHNSONS	493	445	-9,7%
TOTAL	31.900	34.109	6,9%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

- Falabella, fue la multitienda más reclamada en los años 2015 y 2016, además presentó un aumento del 14,1% en el total de reclamos.
- Ripley, incrementó sus reclamos en un 5% y Paris los disminuyó en un 3%.
- Hites, es la multitienda que más elevó sus reclamos el año 2016, aumentando los casos en un 32,8%.
- La Polar es la empresa que presentó la mayor disminución en el número de reclamos.

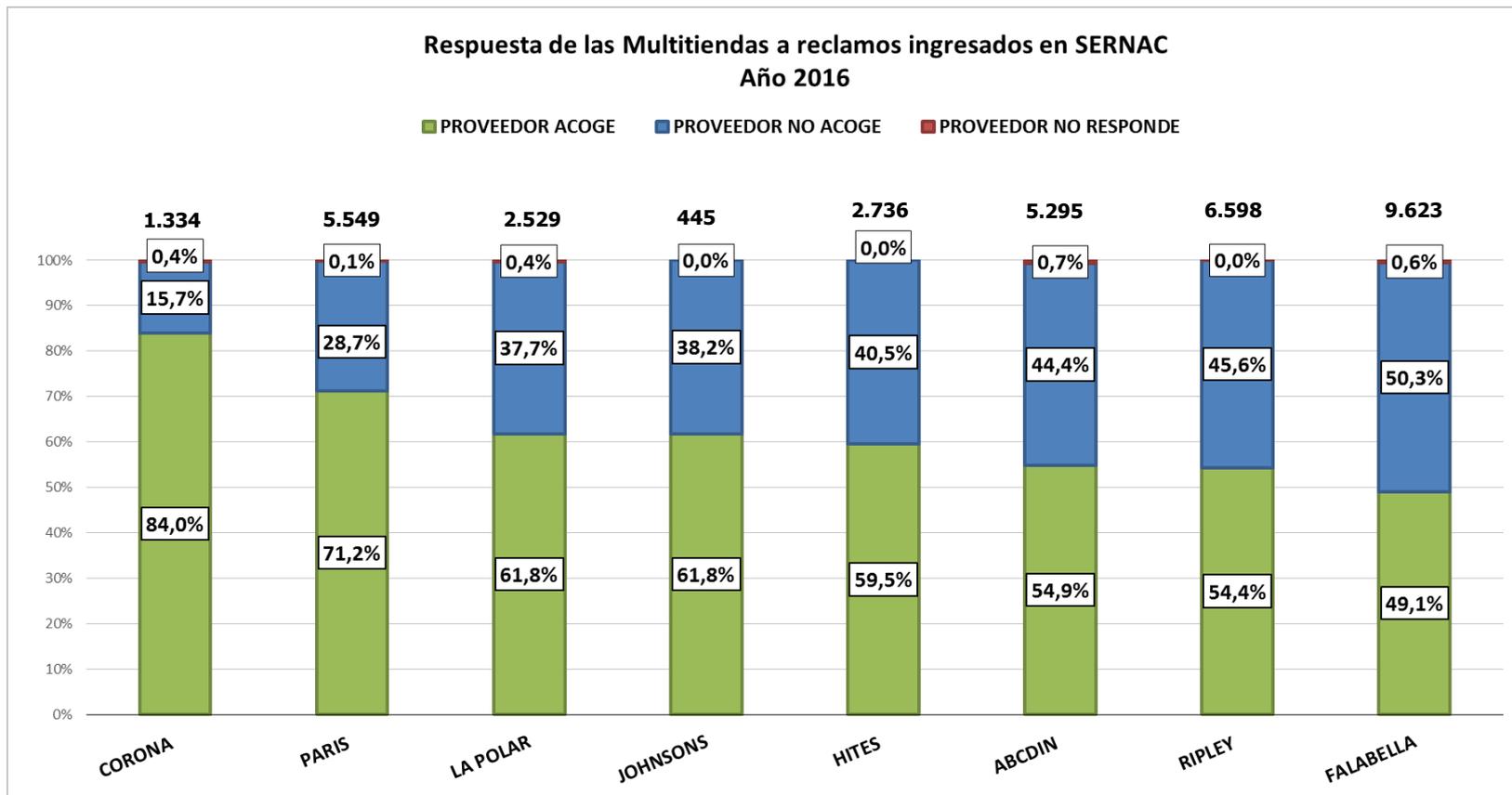
7.4 Principales Motivos Reclamados: Multitiendas Año 2016

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS EN MULTITIENDAS	Año 2016	
	Reclamos	%
FALABELLA	9.623	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	2.397	24,9%
RETARDO EN LA ENTREGA DE LO COMPRADO	1.663	17,3%
GARANTÍA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	1.604	16,7%
SERVICIO DEFECTUOSO	729	7,6%
GARANTÍA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	646	6,7%
RIPLEY	6.598	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	1.740	26,4%
GARANTÍA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	1.069	16,2%
RETARDO EN LA ENTREGA DE LO COMPRADO	880	13,3%
SERVICIO DEFECTUOSO	546	8,3%
GARANTÍA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	477	7,2%
PARIS	5.549	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	1.621	29,2%
RETARDO EN LA ENTREGA DE LO COMPRADO	857	15,4%
GARANTÍA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	777	14,0%
GARANTÍA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	437	7,9%
SERVICIO DEFECTUOSO	416	7,5%
ABCDIN	5.295	100,0%
GARANTÍA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	1.225	23,1%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	934	17,6%
RETARDO EN LA ENTREGA DE LO COMPRADO	913	17,2%
GARANTÍA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	649	12,3%
NEGATIVA A CUMPLIMIENTO DE GARANTÍA VOLUNTARIA	338	6,4%
HITES	2.736	100,0%
GARANTÍA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	574	21,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	557	20,4%
RETARDO EN LA ENTREGA DE LO COMPRADO	552	20,2%
GARANTÍA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	337	12,3%
NEGATIVA A CUMPLIMIENTO DE GARANTIA VOLUNTARIA	120	4,4%

En este listado están las 5 Multitiendas más reclamadas y los 5 motivos de reclamos más recurrentes.

Tasa de Respuesta Desfavorable (proveedor no acoge y no responde)

7.5 Comportamiento por Multitienda



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

- Durante el año 2016 el mejor comportamiento se registró en tiendas Corona, el Proveedor Acoge en el 84% de los casos, le sigue Paris con un 71,2% y La Polar con un 61,8% de reclamos cerrados con respuesta positiva del proveedor, respecto de la solicitud del consumidor.
- El indicador más negativo, se presentó en Falabella, donde el Proveedor Acoge un 49,1% de los reclamos, siendo el más bajo de las Multitiendas.
- En general las Multitiendas presentan un buen comportamiento, en lo que respecta a responder los reclamos de sus clientes.

7.6 Resultado Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) en Multitiendas Año 2016

MULTITIENDAS	TASA DE RESPUESTA "DESFAVORABLE"
CORONA	16,0%
PARIS	28,8%
LA POLAR	38,2%
JOHNSONS	38,2%
HITES	40,5%
ABCDIN	45,1%
RIPLEY	45,6%
FALABELLA	50,9%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

- En el año 2016 la mayor tasa de respuesta desfavorable la obtuvo Falabella con un 50,9%, seguida de Ripley con un 45,6% de reclamos con respuesta negativa.
- En cambio, las empresas que registraron las menores tasas de respuesta desfavorable, para el mismo periodo, fueron Corona y Paris.

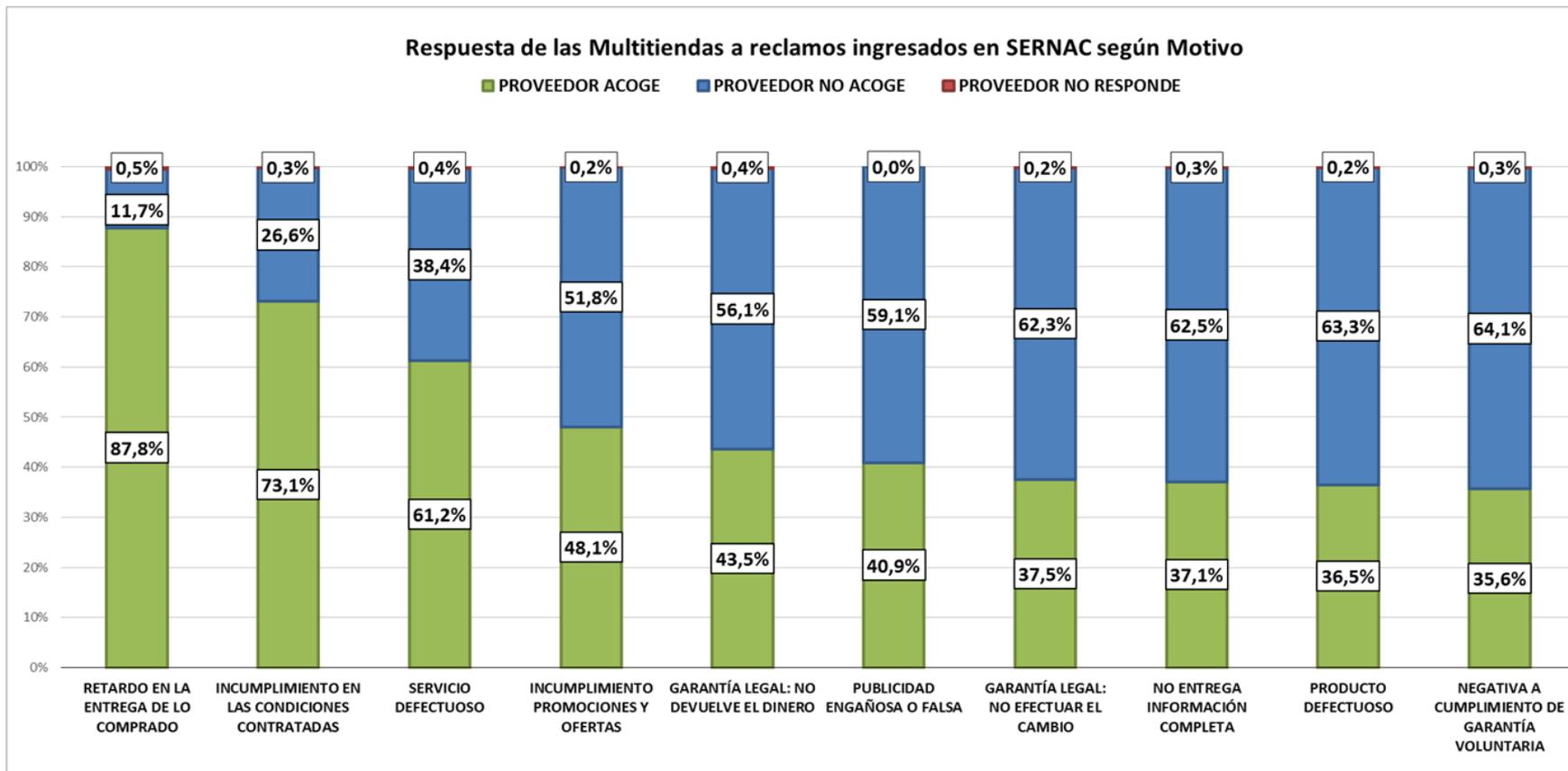
7.6.1 Tasa de Respuesta Desfavorable por Multitienda

MULTITIENDAS		Tasa de Respuesta Desfavorable		Año 2016				
		Indicador Año 2015 (%)	Indicador Año 2016 (%)	Total reclamos	Reclamos PNA	% PNA	Reclamos PNR	% PNR
1	CORONA	24,7%	16,0%	1.334	209	15,7%	5	0,4%
2	PARIS	25,6%	28,8%	5.549	1.591	28,7%	6	0,1%
3	LA POLAR	39,8%	38,2%	2.529	954	37,7%	11	0,4%
4	JOHNSONS	42,2%	38,2%	445	170	38,2%	0	0,0%
5	HITES	50,4%	40,5%	2.736	1.107	40,5%	0	0,0%
6	ABCDIN	50,9%	45,1%	5.295	2.351	44,4%	38	0,7%
7	RIPLEY	47,2%	45,6%	6.598	3.009	45,6%	1	0,0%
8	FALABELLA	63,9%	50,9%	9.623	4.839	50,3%	57	0,6%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

- De las 8 multitiendas analizadas 7 han mejorado sus resultados en relación al año 2015.
- Falabella presenta el indicador más negativo con 50,9% de reclamos con respuesta desfavorable, que implica que por cada 100 reclamos ingresados en 50 de ellos la empresa no acoge el reclamo y/o no le da respuesta. Si bien, este proveedor disminuyó el porcentaje de reclamos con respuesta desfavorable, aún sigue siendo el más alto de la categoría.
- La multitienda Ripley, registra un 45,6% de casos ingresados en los que no entrega una respuesta satisfactoria a sus clientes. En este sentido, 3.009 consumidores ingresaron su reclamo a esta empresa, SERNAC gestionó los casos, pero la empresa no los acogió.
- ABCDIN no acoge 4 de cada 10 reclamos presentado por sus clientes.

7.7 Comportamiento de las Multitiendas, según Motivo de Reclamo



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

- El motivo de reclamo “retardo en la entrega de lo comprado” presenta, el mejor comportamiento en cuanto a porcentaje de respuestas favorables, con un 87,8% de casos clasificados como proveedor acoge, le sigue el “incumplimiento en las condiciones contratadas” con un 73,1% de respuesta favorable.
- Los problemas asociados al incumplimiento de la garantía legal, en los cuales el proveedor no efectúa el cambio, exhibe un alto porcentaje de respuesta desfavorable, con un 62,3% de 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 64,1%.

7.8 Comportamiento de las Multitiendas, según motivo de reclamo

MULTITIENDAS , SEGÚN MOTIVO DE RECLAMOS	PROVEEDOR ACOGE	PROVEEDOR NO ACOGE	PROVEEDOR NO RESPONDE	TOTAL
FALABELLA	49,1%	50,3%	0,6%	9.623
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	63,4%	35,8%	0,8%	2.397
RETARDO EN LA ENTREGA DE LO COMPRADO	82,8%	16,4%	0,8%	1.663
GARANTÍA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	27,4%	72,4%	0,1%	1.604
SERVICIO DEFECTUOSO	50,3%	49,2%	0,4%	729
GARANTÍA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	29,3%	70,4%	0,3%	646
RIPLEY	54,4%	45,6%	0,0%	6.598
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	71,7%	28,3%	0,0%	1.740
GARANTÍA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	23,6%	76,4%	0,0%	1.069
RETARDO EN LA ENTREGA DE LO COMPRADO	86,0%	13,9%	0,1%	880
SERVICIO DEFECTUOSO	63,4%	36,6%	0,0%	546
GARANTÍA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	33,8%	66,2%	0,0%	477
PARIS	71,2%	28,7%	0,1%	5.549
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	81,6%	18,4%	0,0%	1.621
RETARDO EN LA ENTREGA DE LO COMPRADO	92,2%	7,8%	0,0%	857
GARANTÍA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	55,7%	44,3%	0,0%	777
GARANTÍA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	59,5%	40,5%	0,0%	437
SERVICIO DEFECTUOSO	72,6%	26,4%	1,0%	416
ABCDIN	54,9%	44,4%	0,7%	5.295
GARANTÍA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	33,5%	65,9%	0,7%	1.225
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	77,9%	21,4%	0,6%	934
RETARDO EN LA ENTREGA DE LO COMPRADO	90,8%	8,5%	0,7%	913
GARANTÍA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	36,5%	62,6%	0,9%	649
NEGATIVA A CUMPLIMIENTO DE GARANTÍA VOLUNTARIA	38,8%	60,4%	0,9%	338

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

- Al analizar los motivos por los cuales reclaman los/as consumidores/as, destaca que el “retardo en la entrega de lo comprado” presenta, el mejor comportamiento en cuanto a porcentaje de respuestas favorables, entregada por las multitiendas.
- Los problemas asociados al incumplimiento de la garantía legal, en los cuales el proveedor no efectúa el cambio, exhibe un alto porcentaje de respuesta desfavorable en Falabella, Ripley y ABCDIN.
- Hites registra un bajo porcentaje de respuesta favorable en aquellos reclamos asociado a la negativa a cumplimiento de la garantía voluntaria.

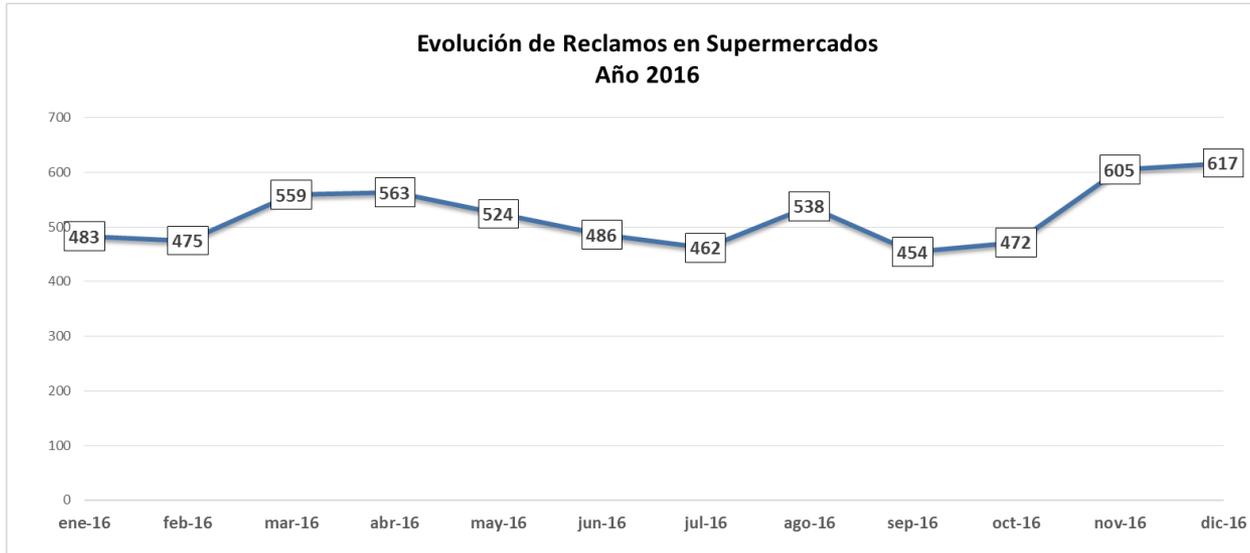
7.8 Comportamiento de las Multitiendas, según motivo de reclamo

MULTITIENDAS, SEGÚN MOTIVO DE RECLAMOS	PROVEEDOR ACOGE	PROVEEDOR NO ACOGE	PROVEEDOR NO RESPONDE	TOTAL
HITES	59,5%	40,5%	0,0%	2.736
GARANTÍA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	40,2%	59,8%	0,0%	574
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	72,2%	27,8%	0,0%	557
RETARDO EN LA ENTREGA DE LO COMPRADO	89,9%	10,1%	0,0%	552
GARANTÍA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	43,6%	56,4%	0,0%	337
NEGATIVA A CUMPLIMIENTO DE GARANTÍA VOLUNTARIA	35,0%	65,0%	0,0%	120
LA POLAR	61,8%	37,7%	0,4%	2.529
GARANTÍA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	44,0%	55,4%	0,6%	534
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	78,9%	20,9%	0,2%	511
RETARDO EN LA ENTREGA DE LO COMPRADO	89,7%	9,8%	0,5%	379
GARANTÍA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	48,1%	50,8%	1,2%	258
NEGATIVA A CUMPLIMIENTO DE GARANTÍA VOLUNTARIA	45,1%	54,9%	0,0%	175
CORONA	84,0%	15,7%	0,4%	1.334
GARANTÍA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	84,5%	15,2%	0,3%	309
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	90,0%	10,0%	0,0%	249
RETARDO EN LA ENTREGA DE LO COMPRADO	94,6%	3,9%	1,5%	203
GARANTÍA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	94,9%	5,1%	0,0%	178
NEGATIVA A CUMPLIMIENTO DE GARANTÍA VOLUNTARIA	60,9%	39,1%	0,0%	64
JOHNSONS	61,8%	38,2%	0,0%	445
GARANTÍA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	52,6%	47,4%	0,0%	152
GARANTÍA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	58,2%	41,8%	0,0%	79
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	86,5%	13,5%	0,0%	37
PRODUCTO DEFECTUOSO, PIEZA O PARTE DE ELLAS	59,1%	40,9%	0,0%	22
SERVICIO DEFECTUOSO	84,2%	15,8%	0,0%	19

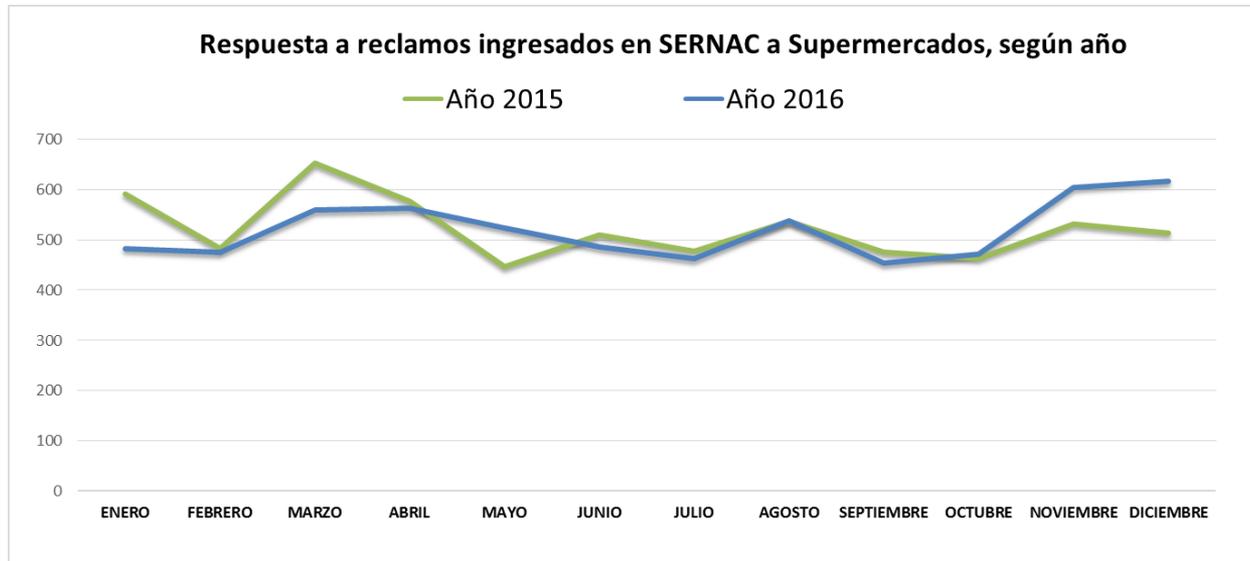
Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

8. Supermercados

8.1 Evolución de los Reclamos:

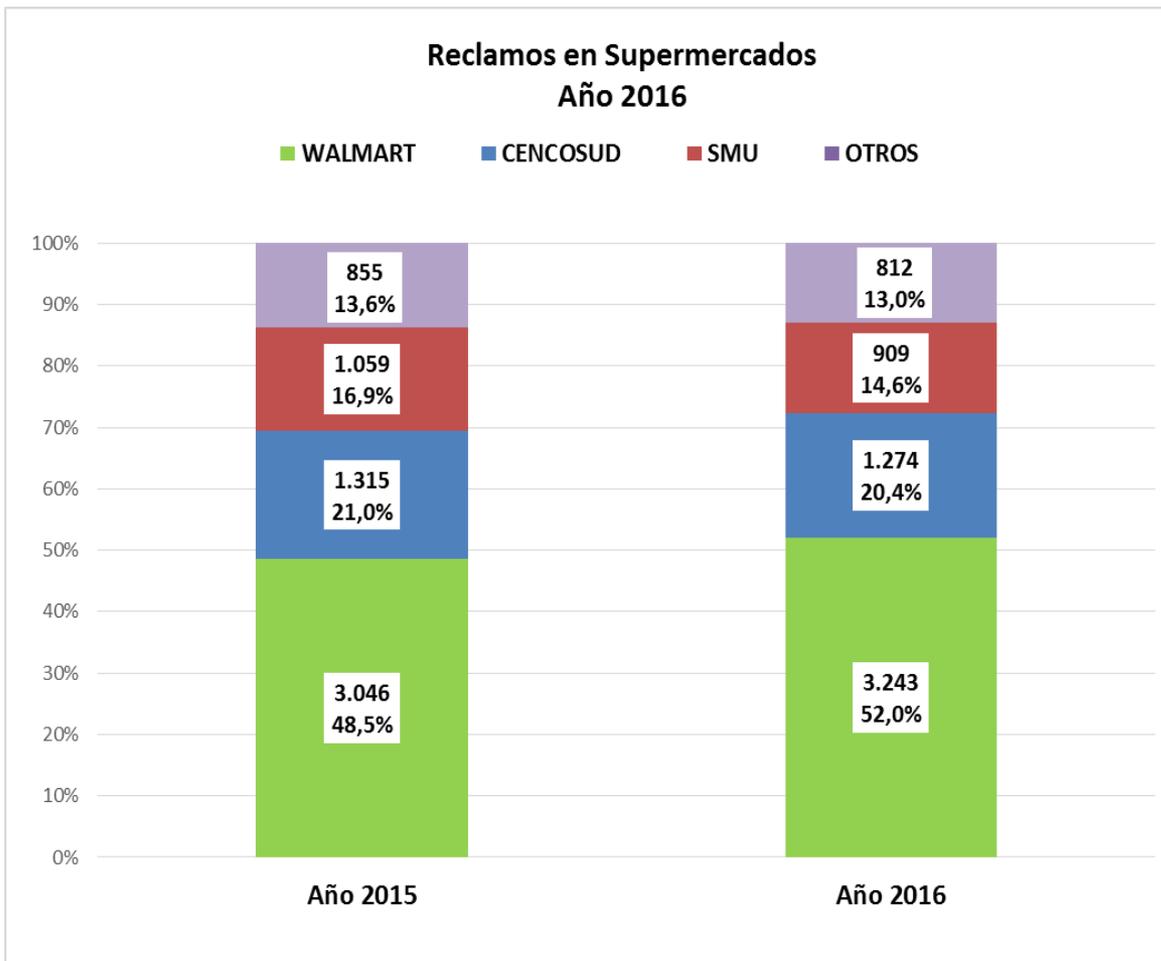


- De acuerdo a los registros del SERNAC, el punto más alto de reclamos contra Supermercados, se registró en los meses de noviembre y diciembre.



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

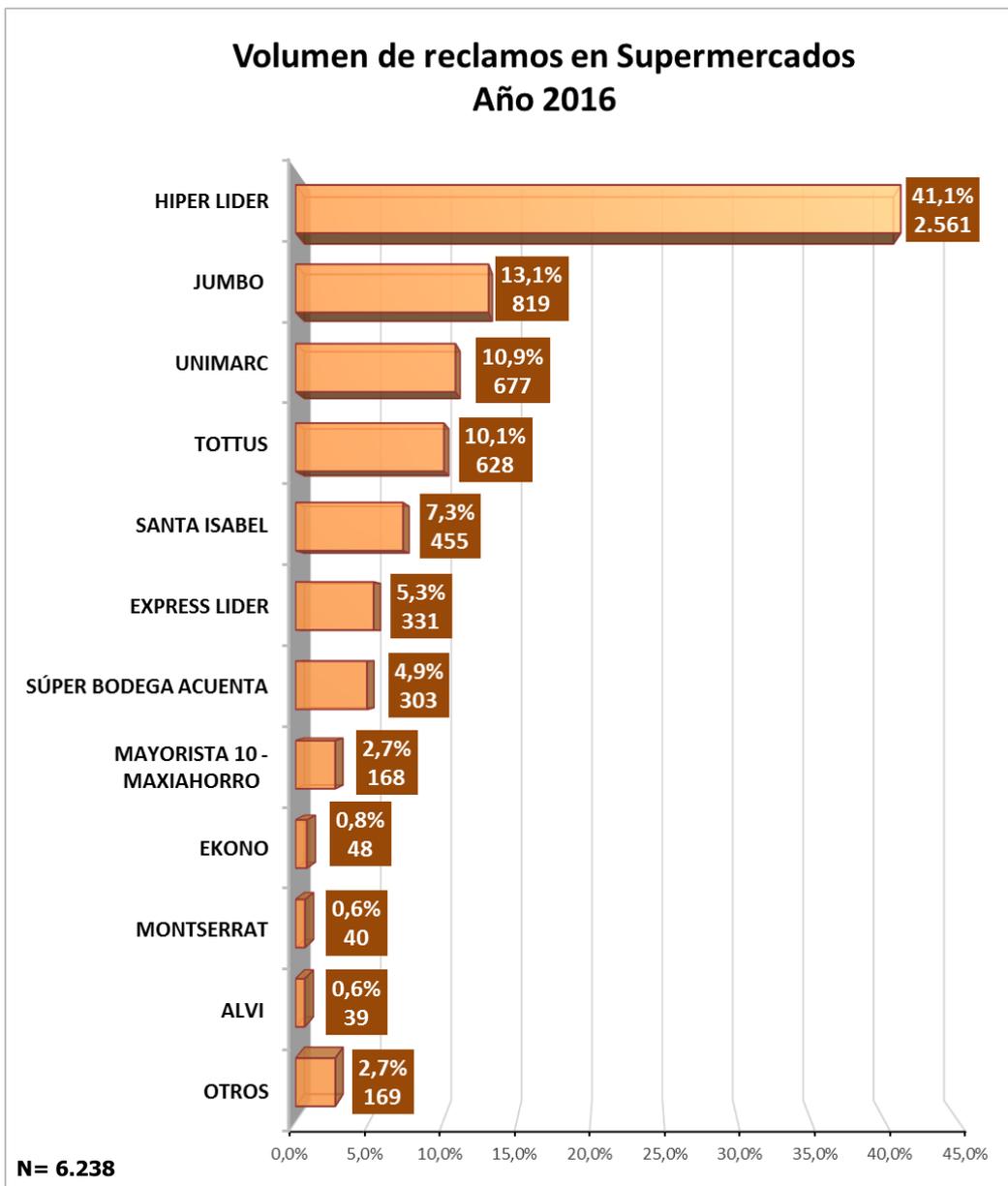
8.2 Supermercados



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

- Durante el año 2016 el mayor volumen de reclamos en Supermercados se concentró en los establecimientos administrados por Walmart Chile (Líder Express, SuperBodega Acuenta y Ekono), con el 52% de los casos. En segundo lugar, se encuentra Cencosud (Santa Isabel y Jumbo) que registra el 20,4% de los reclamos, le sigue SMU (Unimarc, Mayorista 10, Maxi Ahorro, Alvi, Ok Market) con un 14,6% de los reclamos.
- El 87% de los reclamos dirigidos a este sector se concentran en los supermercados de estos tres conglomerados. Cabe destacar que La FNE estima que a fines del 2011, Cencosud, SMU y Walmart poseían en conjunto una participación de 92,5% en la industria de supermercados.

8.2 Supermercados



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017

- El mayor volumen de reclamos en Supermercados lo registró Hiper Líder, con el 41,1% de los casos, es decir, 4 de cada 10 reclamos ingresados a SERNAC, son para este supermercado.
- En segundo lugar se encuentran los Supermercados Jumbo, que en el año 2016 recibieron el 13,1% de los reclamos.
- De los proveedores analizados Alvi es quien registra el menor volumen de reclamos.
- Hay 73 Supermercados que tienen menos de 25 reclamos, por lo que son agrupadas en clasificación "Otros".
- El análisis del sector se realiza por los principales nombres de fantasía de los establecimiento y rut, registrado en SERNAC para la tramitación de los reclamos.

8.3 Variación Reclamos en Supermercados

SUPERMERCADOS	N° de reclamos		
	Año 2015	Año 2016	Variación
HIPER LIDER	2.358	2.561	8,6%
JUMBO	794	819	3,1%
UNIMARC	782	677	-13,4%
TOTTUS	646	628	-2,8%
SANTA ISABEL	521	455	-12,7%
EXPRESS LIDER	326	331	1,5%
SUPERBODEGA ACUENTA	282	303	7,4%
MAYORISTA 10 - MAXIAHORRO	194	168	-13,4%
EKONO	80	48	-40,0%
MONTSERRAT	53	40	-24,5%
ALVI	53	39	-26,4%
OTROS	186	169	-9,1%
TOTAL	6.275	6.238	-0,6%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017

- Híper Líder, fue el supermercado más reclamado durante los años 2015 y el 2016. A su vez, presenta un aumento del 8,6% en el total de sus reclamos 2016 y es supermercado que más elevó sus reclamos.
- Jumbo aumentó sus reclamos en un 3,1%.
- Ekono es el supermercado que presentó la mayor disminución en el número de reclamos, seguido de Alvi y Montserrat.

8.4 Principales Motivos Reclamados en Supermercados Año 2016

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS EN SUPERMERCADOS	Año 2016	
	Reclamos	%
HIPER LIDER	2.561	100,0%
ROBO EN ESTACIONAMIENTO	573	22,4%
GARANTÍA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	438	17,1%
GARANTÍA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	300	11,7%
PROBLEMA SANITARIO EN EL SERVICIO	182	7,1%
SERVICIO DEFECTUOSO	162	6,3%
JUMBO	819	100,0%
ROBO EN ESTACIONAMIENTO	277	33,8%
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	72	8,8%
PROBLEMA SANITARIO EN EL SERVICIO	72	8,8%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	62	7,6%
SERVICIO DEFECTUOSO	54	6,6%
UNIMARC	677	100,0%
PROBLEMA SANITARIO EN EL SERVICIO	130	19,2%
TRATO INDIGNO	112	16,5%
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	97	14,3%
SERVICIO DEFECTUOSO	82	12,1%
ROBO EN ESTACIONAMIENTO	71	10,5%
TOTTUS	628	100,0%
GARANTÍA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	103	16,4%
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	83	13,2%
GARANTÍA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	68	10,8%
ROBO EN ESTACIONAMIENTO	67	10,7%
PROBLEMA SANITARIO EN EL SERVICIO	57	9,1%
SANTA ISABEL	455	100,0%
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	100	22,0%
PROBLEMA SANITARIO EN EL SERVICIO	71	15,6%
TRATO INDIGNO	64	14,1%
ROBO EN ESTACIONAMIENTO	61	13,4%
SERVICIO DEFECTUOSO	39	8,6%

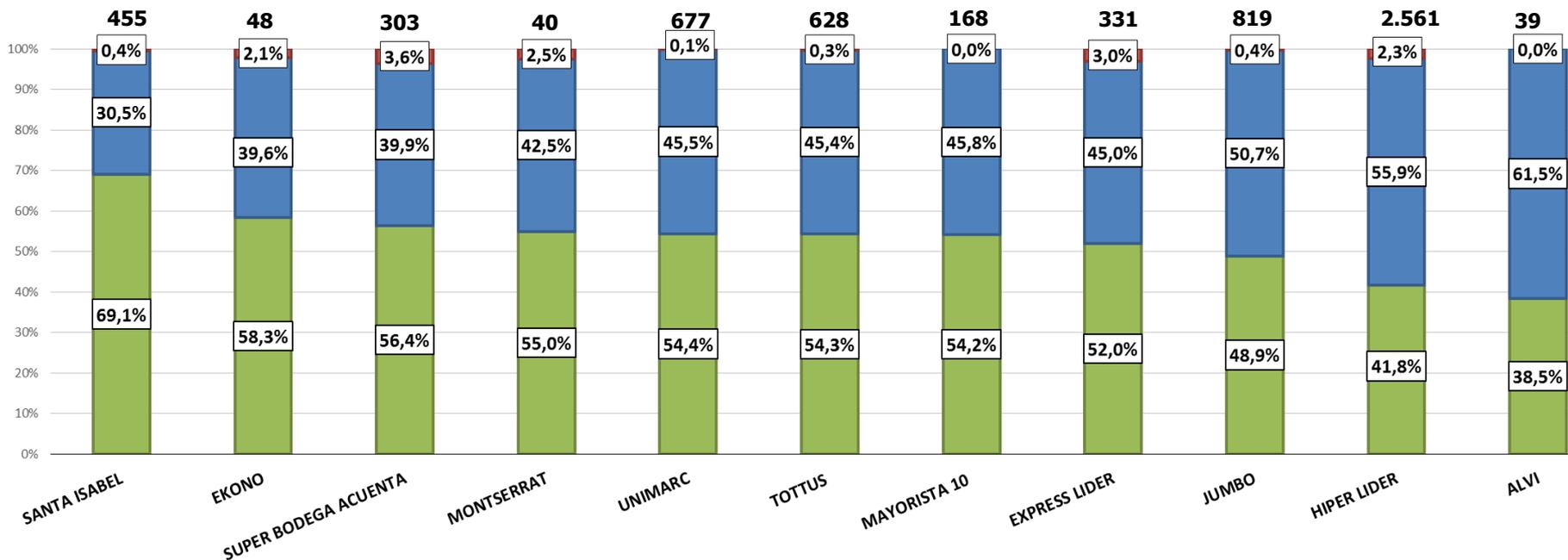
En este listado están los 5 Supermercados más reclamados y los 5 motivos de reclamos más recurrentes.

Tasa de Respuesta Desfavorable (proveedor no acoge y no responde)

8.5 Comportamiento por Supermercado

Respuesta de los Supermercados a reclamos ingresados en SERNAC
Año 2016

PROVEEDOR ACOGE PROVEEDOR NO ACOGE PROVEEDOR NO RESPONDE



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017

- El mejor comportamiento se registró en Santa Isabel, donde el Proveedor Acoge en el 69,1% de los casos, seguido de Ekono y Súper Bodega Acuenta con un 58,3% y un 56,4% respectivamente.
- El “proveedor no acoge” alcanzó el 61,5% en el caso de Supermercados Alvi, proveedor que respondió positivamente solo el 38,5% de sus reclamos.

8.6 Resultado Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) en Supermercados, Año 2016

SUPERMERCADOS	TASA DE RESPUESTA "DESFAVORABLE"
SANTA ISABEL	30,9%
EKONO	41,7%
SUPER BODEGA ACUENTA	43,6%
MONTSERRAT	45,0%
UNIMARC	45,6%
TOTTUS	45,7%
MAYORISTA 10 - MAXIAHORRO	45,8%
EXPRESS LIDER	48,0%
JUMBO	51,1%
HIPER LIDER	58,2%
ALVI	61,5%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

- En el año 2016 la tasa de respuesta desfavorable más altas se registró en Supermercados Alvi con un 61,5% de respuesta negativa. Le sigue Híper Líder con un 58,2% de reclamos que son respondidos de manera negativa, Jumbo con un 51,1%.
- En cambio, los supermercados que registraron las menores tasas de respuesta desfavorable, para el mismo periodo, fueron Santa Isabel y Ekono.
- Sin embargo, todos los supermercados analizados, poseen una Tasa de Respuesta Desfavorable superior al 30%.

8.6.1 Tasa de Respuesta Desfavorable por Supermercado

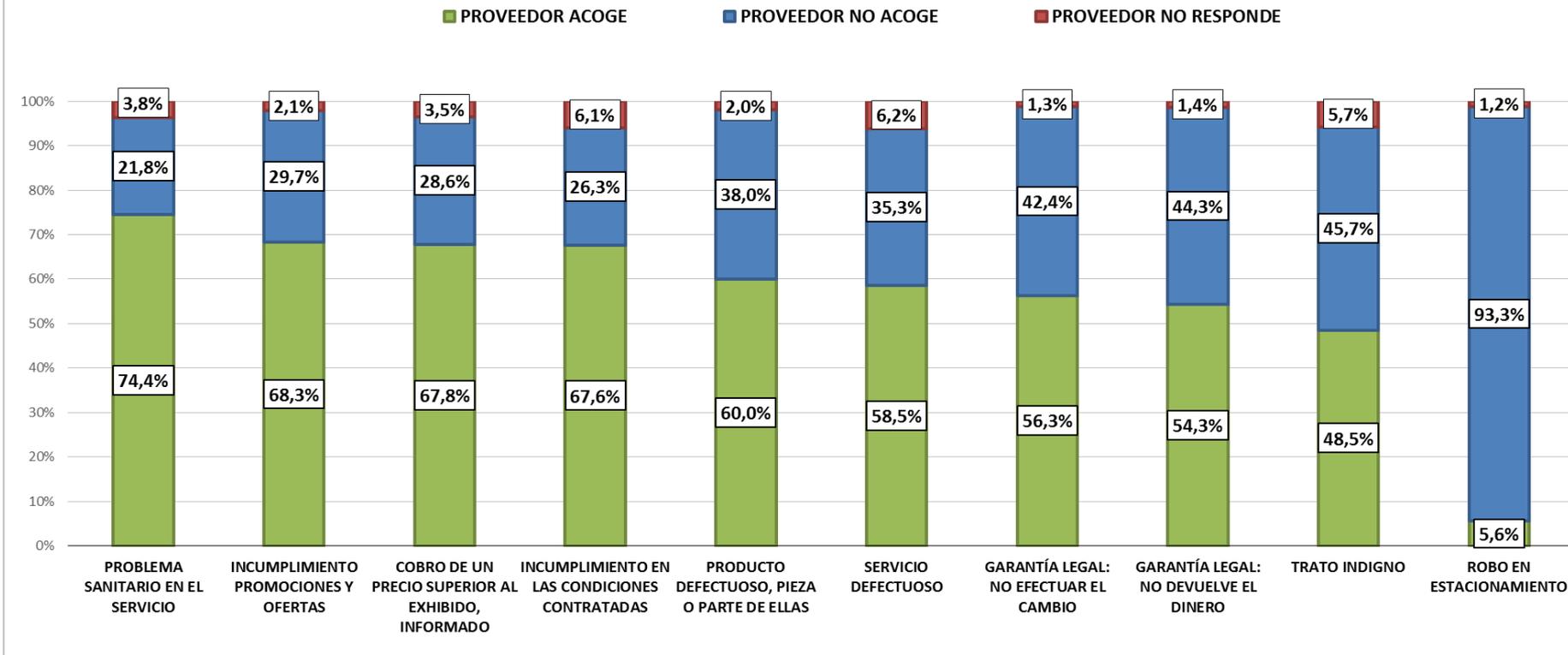
SUPERMERCADOS		Tasa de Respuesta Desfavorable		Año 2016				
		Indicador Año 2015 (%)	Indicador Año 2016 (%)	Total reclamos	Reclamos PNA	% PNA	Reclamos PNR	% PNR
1	SANTA ISABEL	33,8%	30,9%	455	139	30,5%	2	0,4%
2	EKONO	61,3%	41,7%	48	19	39,6%	1	2,1%
3	SUPER BODEGA ACUENTA	50,4%	43,6%	303	121	39,9%	11	3,6%
4	MONTSERRAT	35,8%	45,0%	40	17	42,5%	1	2,5%
5	UNIMARC	47,3%	45,6%	677	308	45,5%	1	0,1%
6	TOTTUS	48,9%	45,7%	628	285	45,4%	2	0,3%
7	MAYORISTA 10 - MAXIAHORRO	49,0%	45,8%	168	77	45,8%	0	0,0%
8	EXPRESS LIDER	63,2%	48,0%	331	149	45,0%	10	3,0%
9	JUMBO	51,3%	51,1%	819	415	50,7%	3	0,4%
10	HIPER LIDER	68,1%	58,2%	2.561	1.431	55,9%	60	2,3%
11	ALVI	50,9%	61,5%	39	24	61,5%	0	0,0%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

- De los 11 supermercados analizados 9 han mejorado sus resultados en relación al año 2015, destaca Ekono que mejoró su resultado 2015 disminuyendo en 19,6 puntos porcentuales el indicador.
- Alvi, registra el indicador más alto del periodo, con un 61,5% de reclamos cerrados negativamente.
- Híper Líder registra una tasa de respuesta desfavorable del 58,2%. En este sentido, 1.431 consumidores ingresaron su reclamo a esta empresa, SERNAC gestionó los casos, pero la empresa no los acogió.

8.7 Comportamiento de los Supermercados, según motivo de reclamo

Respuesta de los Supermercados a los reclamos ingresados en SERNAC, según motivo Año 2016



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

- El motivo de reclamo “problema sanitario en el servicio” presenta, el mejor comportamiento en cuanto a porcentaje de respuestas favorables, con un 74,4% de casos clasificados como proveedor acoge, le sigue el “incumplimiento en promociones y ofertas” con un 68,3% de respuesta favorable.
- El peor comportamiento se registra en los reclamos cuya causal es robo en estacionamientos, lo que en un 93,3% no son acogidos por los supermercados.

8.8 Comportamiento general de los Supermercados, según motivo de reclamo

SUPERMERCADOS, SEGÚN MOTIVO DE RECLAMOS	PROVEEDOR ACOGE	PROVEEDOR NO ACOGE	PROVEEDOR NO RESPONDE	TOTAL
HIPER LIDER	41,8%	55,9%	2,3%	2.561
ROBO EN ESTACIONAMIENTO	0,9%	98,6%	0,5%	573
GARANTÍA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	53,7%	45,0%	1,4%	438
GARANTÍA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	50,3%	48,7%	1,0%	300
PROBLEMA SANITARIO EN EL SERVICIO	80,2%	19,8%	0,0%	182
SERVICIO DEFECTUOSO	53,7%	41,4%	4,9%	162
JUMBO	48,9%	50,7%	0,4%	819
ROBO EN ESTACIONAMIENTO	2,5%	97,1%	0,4%	277
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	80,6%	18,1%	1,4%	72
PROBLEMA SANITARIO EN EL SERVICIO	86,1%	13,9%	0,0%	72
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	77,4%	22,6%	0,0%	62
SERVICIO DEFECTUOSO	75,9%	24,1%	0,0%	54
UNIMARC	54,4%	45,5%	0,1%	677
PROBLEMA SANITARIO EN EL SERVICIO	66,9%	32,3%	0,8%	130
TRATO INDIGNO	32,1%	67,9%	0,0%	112
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	64,9%	35,1%	0,0%	97
SERVICIO DEFECTUOSO	59,8%	40,2%	0,0%	82
ROBO EN ESTACIONAMIENTO	32,4%	67,6%	0,0%	71
TOTTUS	54,3%	45,4%	0,3%	628
GARANTÍA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	56,3%	43,7%	0,0%	103
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	63,9%	34,9%	1,2%	83
GARANTÍA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	52,9%	47,1%	0,0%	68
ROBO EN ESTACIONAMIENTO	11,9%	88,1%	0,0%	67
PROBLEMA SANITARIO EN EL SERVICIO	75,4%	22,8%	1,8%	57
SANTA ISABEL	69,1%	30,5%	0,4%	455
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	82,0%	18,0%	0,0%	100
PROBLEMA SANITARIO EN EL SERVICIO	85,9%	14,1%	0,0%	71
TRATO INDIGNO	73,4%	25,0%	1,6%	64
ROBO EN ESTACIONAMIENTO	8,2%	91,8%	0,0%	61
SERVICIO DEFECTUOSO	79,5%	17,9%	2,6%	39
EXPRESS LIDER	52,0%	45,0%	3,0%	331
PROBLEMA SANITARIO EN EL SERVICIO	81,9%	16,9%	1,2%	83
ROBO EN ESTACIONAMIENTO	0,0%	98,4%	1,6%	61
SERVICIO DEFECTUOSO	45,0%	45,0%	10,0%	40
TRATO INDIGNO	55,2%	37,9%	6,9%	29
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO/INFORMADO	63,2%	31,6%	5,3%	19

- Al analizar los motivos por los cuales reclaman los/as consumidores/as, destaca que los “problemas sanitario en el servicio” (cuando existe venta de alimentos en descomposición, vencidos o productos contaminados por algún elemento), presenta el mejor comportamiento en cuanto a porcentaje de respuestas favorables, entregada por los supermercados
- Los problemas asociados al “robo en estacionamientos”, exhibe un muy alto porcentaje de respuesta desfavorable en los 5 establecimientos.

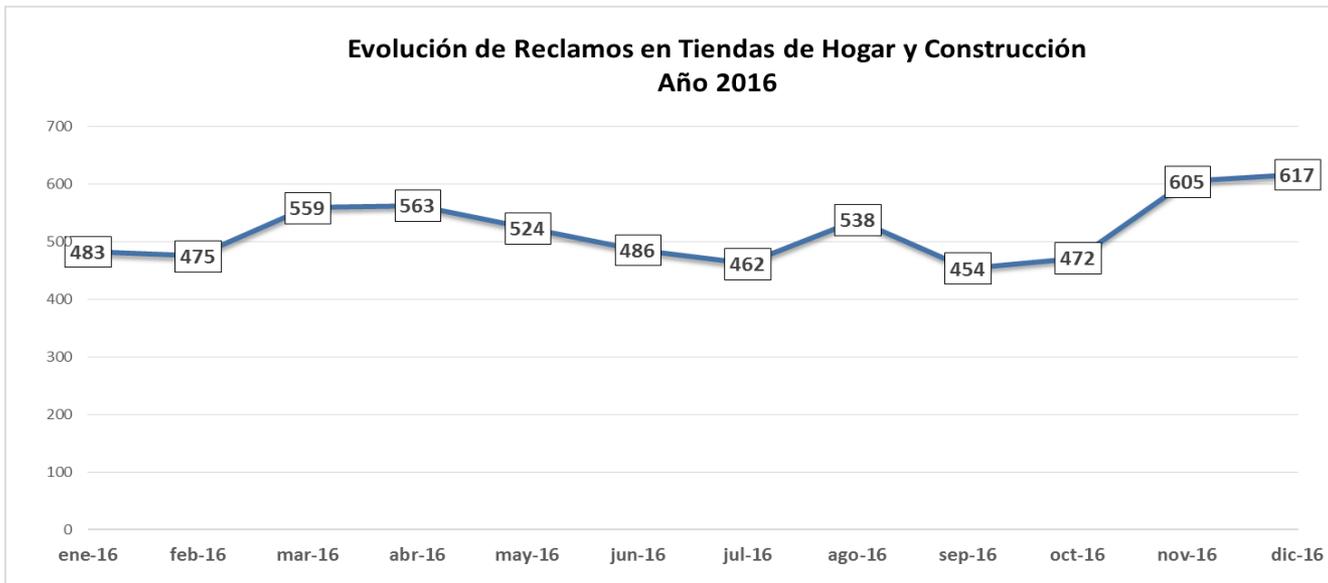
8.8 Comportamiento general de los Supermercados, según motivo de reclamo

SUPERMERCADOS, SEGÚN MOTIVO DE RECLAMOS	PROVEEDOR ACOGE	PROVEEDOR NO ACOGE	PROVEEDOR NO RESPONDE	TOTAL
SUPERBODEGA ACUENTA	56,4%	39,9%	3,6%	303
PROBLEMA SANITARIO EN EL SERVICIO	84,0%	16,0%	0,0%	50
TRATO INDIGNO	64,9%	29,7%	5,4%	37
SERVICIO DEFECTUOSO	44,4%	50,0%	5,6%	36
ROBO EN ESTACIONAMIENTO	3,3%	96,7%	0,0%	30
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO/INFORMADO	75,0%	15,0%	10,0%	20
MAYORISTA 10 - MAXIAHORRO	54,2%	45,8%	0,0%	168
SERVICIO DEFECTUOSO	60,0%	40,0%	0,0%	35
ROBO EN ESTACIONAMIENTO	32,0%	68,0%	0,0%	25
PROBLEMA SANITARIO EN EL SERVICIO	52,4%	47,6%	0,0%	21
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	76,2%	23,8%	0,0%	21
TRATO INDIGNO	44,4%	55,6%	0,0%	18
EKONO	58,3%	39,6%	2,1%	48
PROBLEMA SANITARIO EN EL SERVICIO	71,4%	28,6%	0,0%	14
TRATO INDIGNO	60,0%	40,0%	0,0%	10
SERVICIO DEFECTUOSO	71,4%	14,3%	14,3%	7
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	60,0%	40,0%	0,0%	5
ROBO EN ESTACIONAMIENTO	0,0%	100,0%	0,0%	4
MONTERRAT	55,0%	42,5%	2,5%	40
ROBO EN ESTACIONAMIENTO	71,4%	28,6%	0,0%	14
TRATO INDIGNO	33,3%	50,0%	16,7%	6
PROBLEMA SANITARIO EN EL SERVICIO	16,7%	83,3%	0,0%	6
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	75,0%	25,0%	0,0%	4
SERVICIO DEFECTUOSO	66,7%	33,3%	0,0%	3
ALVI SUPERMERCADO	38,5%	61,5%	0,0%	39
SERVICIO DEFECTUOSO	44,4%	55,6%	0,0%	9
ROBO EN ESTACIONAMIENTO	0,0%	100,0%	0,0%	6
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	80,0%	20,0%	0,0%	5
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO/INFORMADO	100,0%	0,0%	0,0%	3
PROBLEMA SANITARIO EN EL SERVICIO	50,0%	50,0%	0,0%	2

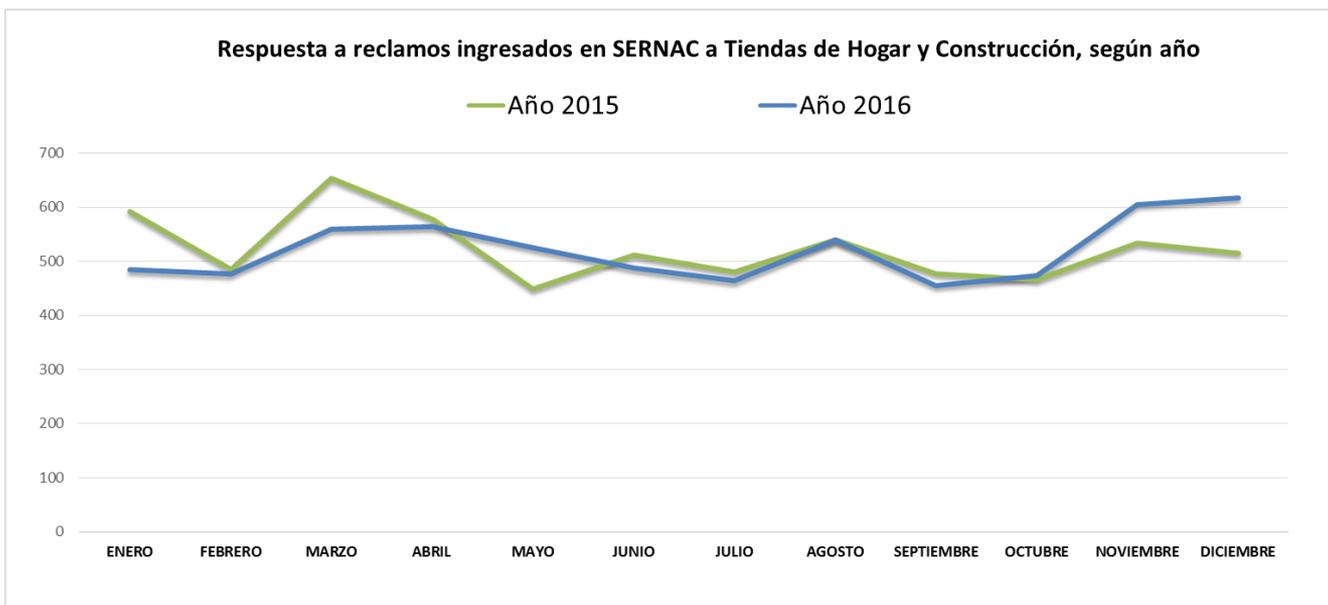
Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

9. Tiendas de Hogar y Construcción

9.1 Evolución de los Reclamos:

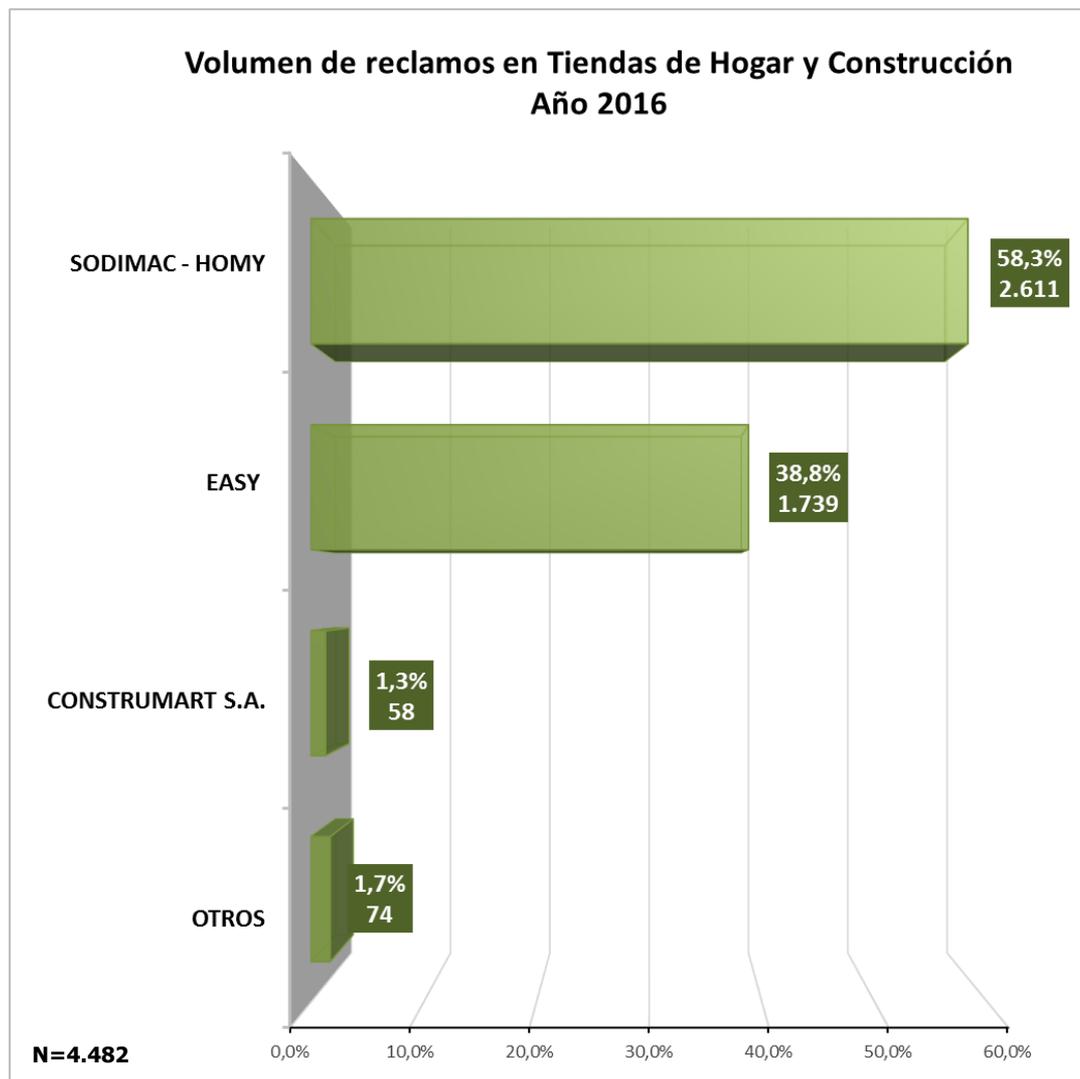


- De acuerdo a los registros del SERNAC, el punto más alto de reclamos contra las Tiendas de Hogar y Construcción, en el año 2016 se registró en los meses de noviembre y diciembre.



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

9.2 Tiendas de Hogar y Construcción más reclamadas



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017

- En el año 2016 el mayor volumen de reclamos las Cadenas de Hogar y Construcción, lo registró Sodimac-Homy, alcanzando el 58,3% de los reclamos, de manera que 5 de cada 10 reclamos ingresados a SERNAC, son para este proveedor.
- En segundo lugar, se encuentra Easy, que concentró el 38,8% de los reclamos de la categoría.
- Estas dos empresas concentran el 97,1% del total de reclamos ingresados en SERNAC durante el año 2016.
- Hay 33 Tiendas de Hogar y Construcción que tienen menos de 25 reclamos, por lo que son agrupadas en clasificación "Otros".

9.3 Variación Reclamos en Tiendas de Comercio Especializado

TIENDAS DE HOGAR Y CONSTRUCCIÓN	N° de reclamos		
	Año 2015	Año 2016	Variación
SODIMAC - HOMY	1.885	2.611	38,5%
EASY	817	1.739	112,9%
CONSTRUMART S.A.	53	58	9,4%
OTROS	78	74	-5,1%
TOTAL	2.833	4.482	58,2%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

- Sodimac-Homy durante el año 2015 y el 2016 fue el más reclamado y presenta una aumento del 38,5% en el total de sus reclamos 2016.
- Easy, fue el proveedor que más elevó sus reclamos el año 2016, aumentando los casos en un 112,9%, respecto de 2015.

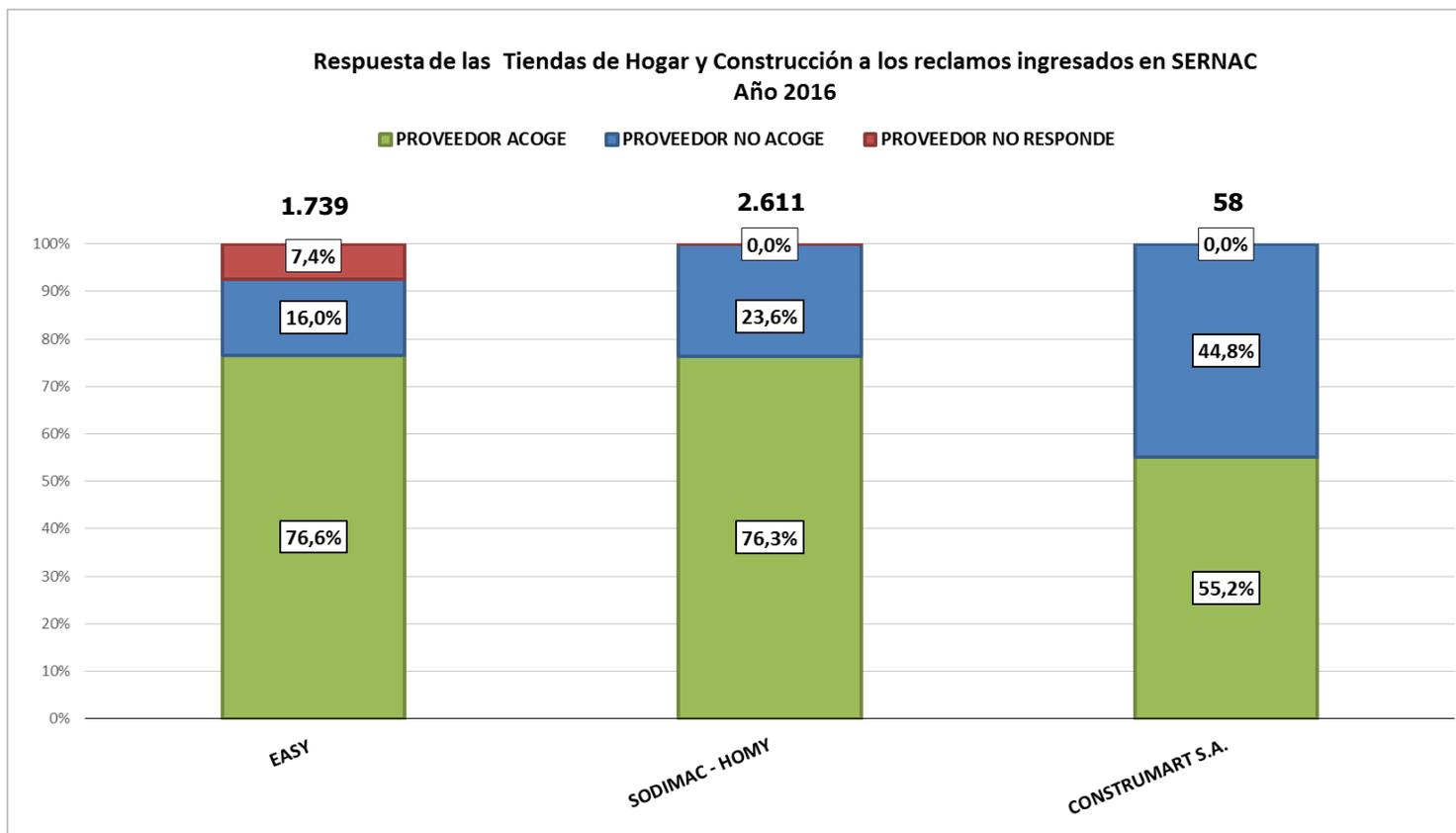
9.4 Principales Motivos Reclamados en Tiendas de Hogar y Construcción Año 2016

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS EN MULTITIENDAS	Año 2016	
	Reclamos	%
SODIMAC - HOMY	2.611	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	778	29,8%
RETARDO EN LA ENTREGA DE LO COMPRADO	464	17,8%
SERVICIO DEFECTUOSO	286	11,0%
GARANTÍA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	257	9,8%
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	136	5,2%
EASY	1.739	100,0%
RETARDO EN LA ENTREGA DE LO COMPRADO	638	36,7%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	491	28,2%
SERVICIO DEFECTUOSO	114	6,6%
GARANTÍA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	101	5,8%
GARANTÍA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	63	3,6%
CONSTRUMART S.A.	58	100,0%
GARANTIA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	11	19,0%
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	8	13,8%
GARANTÍA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	7	12,1%
SERVICIO DEFECTUOSO	7	12,1%
PRODUCTO DEFECTUOSO, PIEZAS O PARTE DE ELLAS	5	8,6%

En este listado están las 3 Tiendas de Hogar y Construcción y los 5 motivos de reclamos más recurrentes.

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017

9.5 Comportamiento por Tienda de Hogar y Construcción



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

- En términos generales, las Tiendas de Hogar y Construcción presentan un buen comportamiento, en cuanto a acoger los reclamos de los consumidores.
- Durante el año 2016, el mejor comportamiento se registró en Easy, tienda que “Acoge” los reclamos en el 76,6% de los casos, le sigue Sodimac-Homy con un 76,3%.
- El indicador más negativo, en el periodo analizado se presentó en Construmart, empresa que no que menos acoge los reclamos presentados por sus clientes.

9.6 Resultado Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) en Tiendas de Hogar y Construcción Año 2016

TIENDAS DE HOGAR Y CONSTRUCCIÓN	TASA DE RESPUESTA "DESFAVORABLE"
EASY	23,4%
SODIMAC - HOMY	23,7%
CONSTRUMART S.A.	44,8%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

- En el año 2016 las tasas de respuesta desfavorable más altas se registró en Construmart con un 44,8% de respuesta desfavorable para los consumidores.
- Easy y Sodimac-Homy presentaron menores tasas de respuesta desfavorable, para el mismo año.

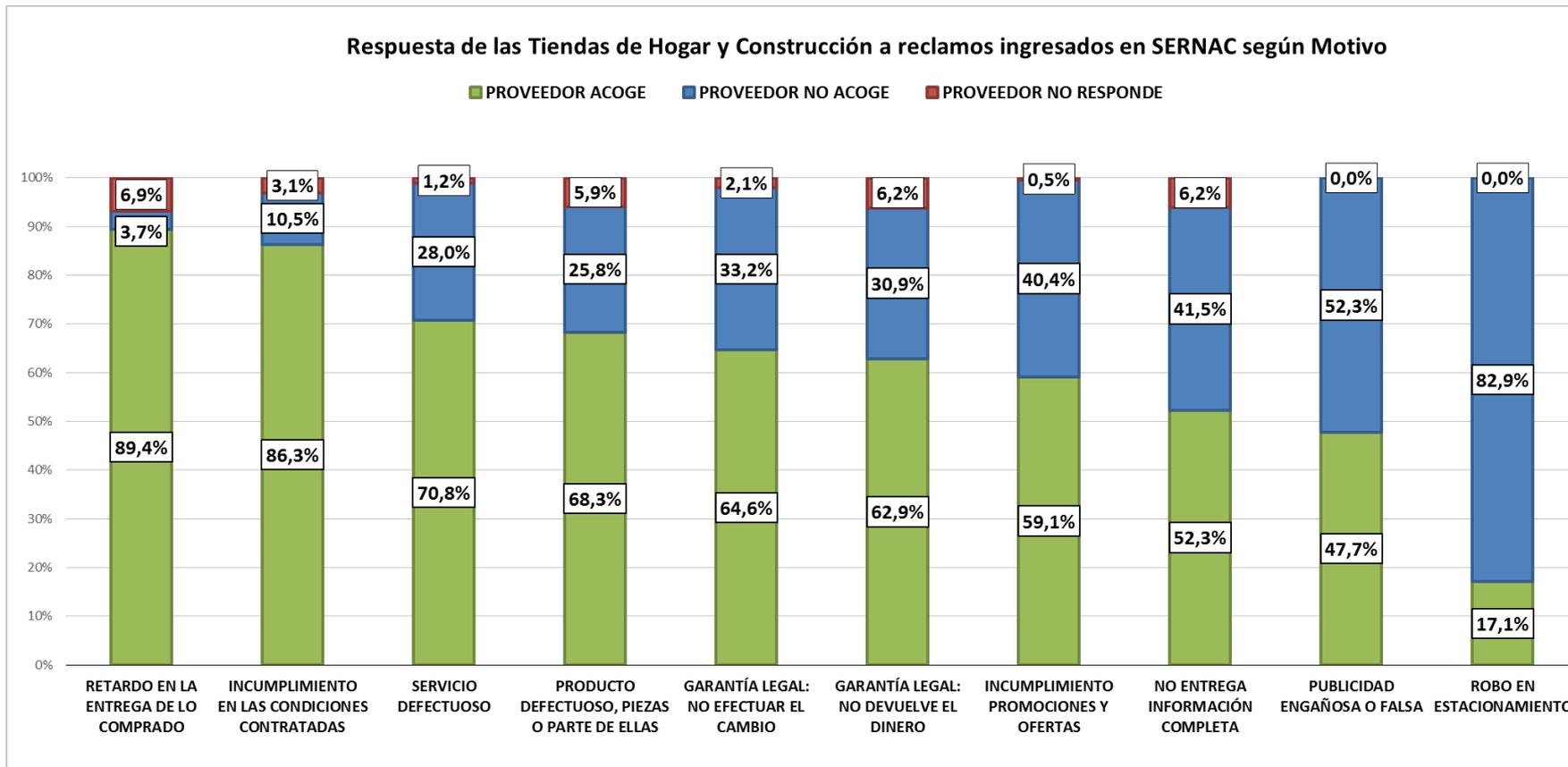
9.6.1 Tasa de Respuesta Desfavorable por Tiendas de Hogar y Construcción

TIENDAS DE HOGAR Y CONSTRUCCIÓN		Tasa de Respuesta Desfavorable		Año 2016				
		Indicador Año 2015 (%)	Indicador Año 2016 (%)	Total reclamos	Reclamos PNA	% PNA	Reclamos PNR	% PNR
1	EASY	27,8%	23,4%	1.739	278	16,0%	129	7,4%
2	SODIMAC - HOMOY	28,9%	23,7%	2.611	617	23,6%	1	0,0%
3	CONSTRUMART S.A.	39,6%	44,8%	58	26	44,8%	0	0,0%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

- Construmart registra un 44,8% de casos ingresados en los que no entregan una solución positiva a los reclamos.
- Sodimac-Homy en un 23,7% de los casos no entrega una respuesta favorable a los reclamos de los consumidores. En este sentido, 617 consumidores ingresaron su reclamo a esta empresa, SERNAC gestionó los casos, pero la empresa no los acogió.
- Easy y Sodimac-Homy han mejorado levemente sus resultados en relación al año 2015.

8.7 Comportamiento de Tiendas de Hogar y Construcción, según Motivo de Reclamo



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

- El motivo de reclamo “retardo en la entrega de lo comprado” presenta, el mejor comportamiento en cuanto a porcentaje de respuestas favorables, con un 89,4% de casos clasificados como proveedor acoge, le sigue el “incumplimiento en promociones y ofertas” con un 86,3% de respuesta favorable.
- El peor comportamiento se registra en los reclamos cuya causal es robo en estacionamientos, lo que en un 82,9% no son acogidos por este tipo de establecimiento.

9.7 Comportamiento general de las Tiendas de Hogar y Construcción con peor comportamiento, según Motivo de Reclamo

TIENDAS DE HOGAR Y CONSTRUCCIÓN	PROVEEDOR ACOGE	PROVEEDOR NO ACOGE	PROVEEDOR NO RESPONDE	TOTAL
SODIMAC - HOMOY	76,3%	23,6%	0,0%	2.611
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	87,5%	12,5%	0,0%	778
RETARDO EN LA ENTREGA DE LO COMPRADO	95,7%	4,3%	0,0%	464
SERVICIO DEFECTUOSO	71,3%	28,3%	0,3%	286
GARANTIA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	62,3%	37,7%	0,0%	257
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	67,6%	32,4%	0,0%	136
ROBO EN ESTACIONAMIENTO	32,8%	67,2%	0,0%	64
EASY	76,6%	16,0%	7,4%	1.739
RETARDO EN LA ENTREGA DE LO COMPRADO	85,1%	3,0%	11,9%	638
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	85,5%	6,9%	7,5%	491
SERVICIO DEFECTUOSO	71,1%	28,1%	0,9%	114
GARANTIA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	76,2%	20,8%	3,0%	101
GARANTIA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	76,2%	22,2%	1,6%	63
ROBO EN ESTACIONAMIENTO	0,0%	100,0%	0,0%	59
CONSTRUMART S.A.	55,2%	44,8%	0,0%	58
GARANTIA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	36,4%	63,6%	0,0%	11
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	75,0%	25,0%	0,0%	8
GARANTIA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	42,9%	57,1%	0,0%	7
SERVICIO DEFECTUOSO	71,4%	28,6%	0,0%	7
PRODUCTO DEFECTUOSO, PIEZAS O PARTE DE ELLAS	60,0%	40,0%	0,0%	5

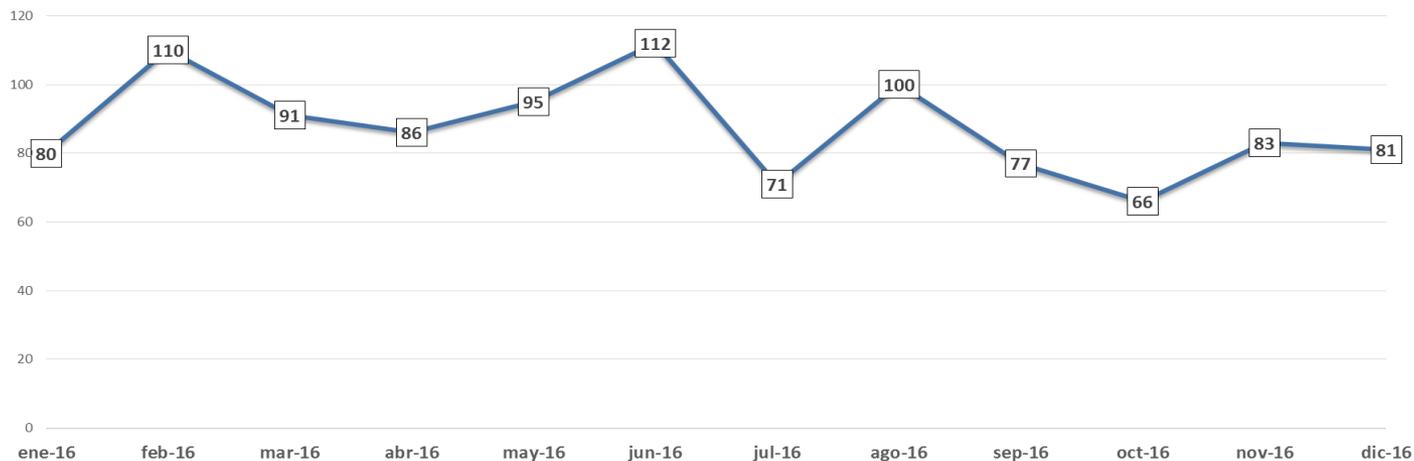
En este listado se presentan las 3 Tiendas de Hogar y Construcción con el peor indicador de Respuesta Desfavorable, según el tipo de respuesta a los motivos de reclamos más recurrentes.

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

10. Multitiendas Regionales

10.1 Evolución de los Reclamos:

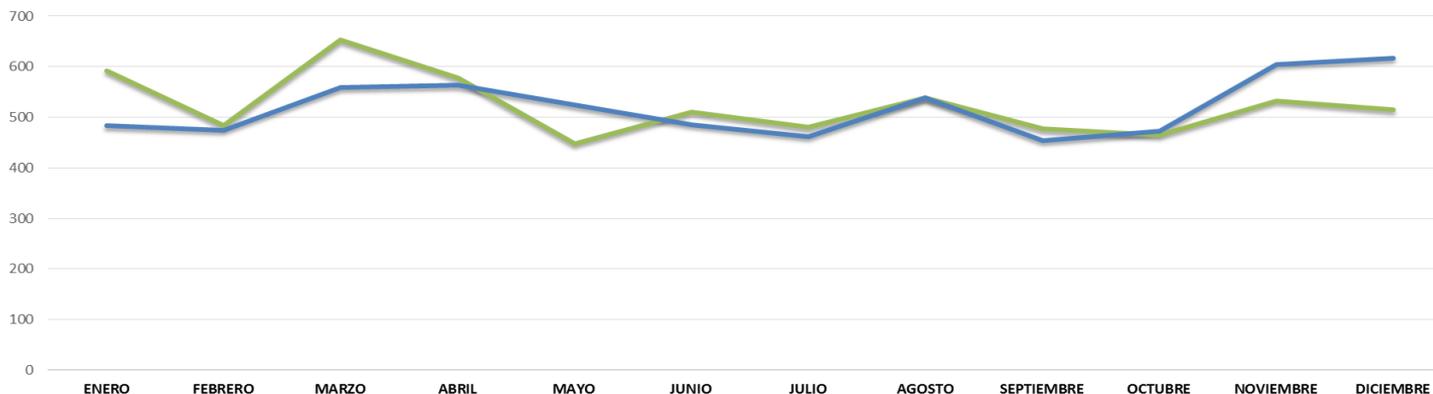
**Evolución de Reclamos en Multitiendas Regionales
Año 2016**



- De acuerdo a los registros del SERNAC, el punto más alto de reclamos contra las Multitiendas Regionales, durante el 2016, se presentó en los meses de febrero y junio.

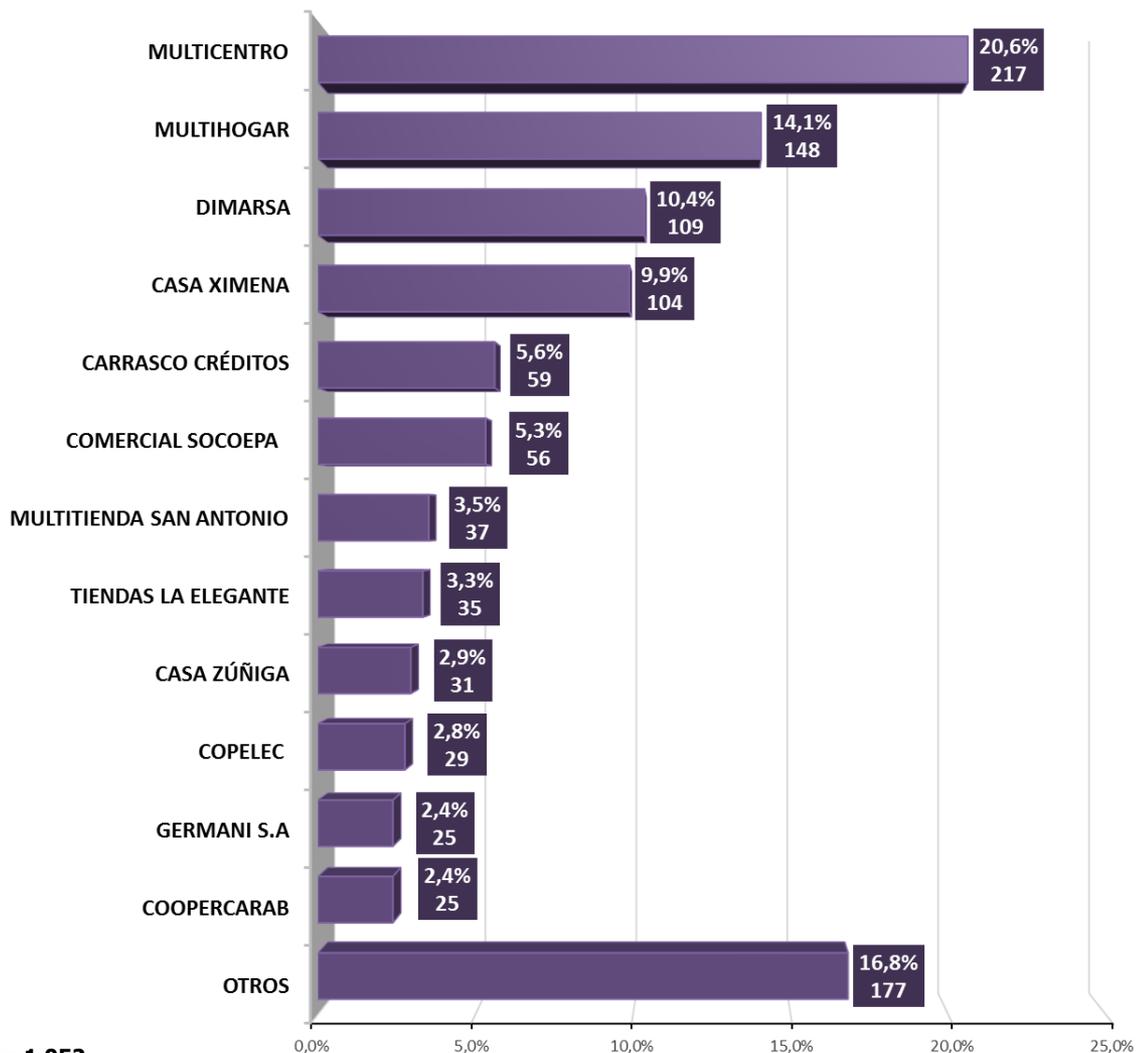
Respuesta a reclamos ingresados en SERNAC a Multitiendas Regionales, según año

— Año 2015 — Año 2016



10.2 Multitiendas Regionales

**Volumen de reclamos en Multitiendas Regionales
Año 2016**



N= 1.052

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

- Multicentro (Región Del Maule) concentró la mayor cantidad de reclamos el año 2016, con el 20,6% de los casos, seguida de Multihogar (región Del Maule) que registró el 14,1% de los reclamos.
- De los proveedores analizados la Multitienda Coopercarab (Región Metropolitana) y Comercial Germani registran el menor volumen de reclamos.
- Se exhiben gráficamente solo aquellas que recibieron más de 24 reclamos el año 2016, ya que, existen 34 Multitiendas regionales que tienen menos de 24 reclamos cada una.

10.3 Variación Reclamos en Multitiendas Regionales

MULTITIENDAS REGIONALES	N° de reclamos		
	Año 2015	Año 2016	Variación
MULTICENTRO	236	217	-8,1%
MULTIHOGAR	186	148	-20,4%
DIMARSA	134	109	-18,7%
CASA XIMENA	128	104	-18,8%
CARRASCO CRÉDITOS	64	59	-7,8%
COMERCIAL SOCOEPA	34	56	64,7%
MULTITIENDA SAN ANTONIO	51	37	-27,5%
TIENDAS LA ELEGANTE	90	35	-61,1%
CASA ZÚÑIGA	38	31	-18,4%
COPELEC	44	29	-34,1%
COOPERCARAB	31	25	-19,4%
GERMANI S.A.- GERMANI PASEO	19	25	31,6%
OTROS	207	177	-14,5%
TOTAL	1.262	1.052	-16,6%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

- Multicentro (Región Del Maule) , fue la multitienda regional más reclamada en los años 2015 y 2016 y presentó una disminución del 8,1% en el total de reclamos.
- Comercial Socoepa (Región De los Ríos) fue la multitienda que más elevó sus reclamos el año 2016, aumentando los casos en un 64,7%.
- Tiendas La Elegante (Región de Coquimbo) es la empresa que presentó la mayor disminución en el número de reclamos.

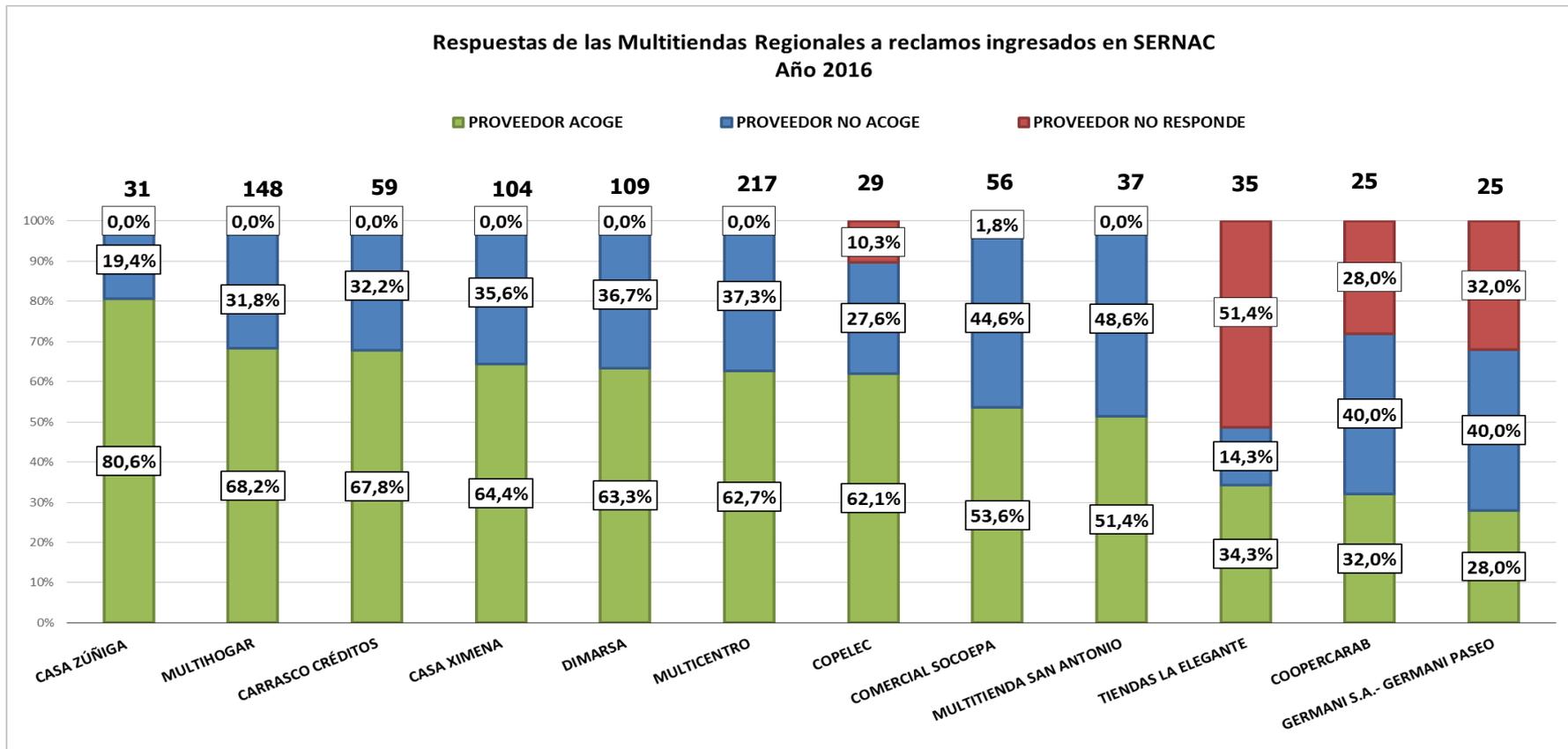
10.4 Principales Motivos Reclamados: Multitiendas Regionales Año 2016

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS EN MULTITIENDAS REGIONALES	Año 2016	
	Reclamos	%
MULTICENTRO	217	100,0%
GARANTÍA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	93	42,9%
GARANTÍA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	40	18,4%
NEGATIVA A CUMPLIMIENTO DE GARANTÍA VOLUNTARIA	24	11,1%
PRODUCTO DEFECTUOSO, PIEZA O PARTE DE ELLAS	15	6,9%
NEGATIVA A EFECTUAR CAMBIO	13	6,0%
MULTIHOGAR	148	100,0%
GARANTÍA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	68	45,9%
GARANTÍA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	17	11,5%
NEGATIVA A CUMPLIMIENTO DE GARANTÍA VOLUNTARIA	14	9,5%
PRODUCTO DEFECTUOSO, PIEZA O PARTE DE ELLAS	8	5,4%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	8	5,4%
DIMARSA	109	100,0%
GARANTÍA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	44	40,4%
NEGATIVA A EFECTUAR CAMBIO	11	10,1%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	10	9,2%
NEGATIVA A CUMPLIMIENTO DE GARANTÍA VOLUNTARIA	10	9,2%
PRODUCTO DEFECTUOSO, PIEZA O PARTE DE ELLAS	8	7,3%
CASA XIMENA	104	100,0%
GARANTÍA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	27	26,0%
GARANTÍA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	24	23,1%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	9	8,7%
PRODUCTO DEFECTUOSO, PIEZA O PARTE DE ELLAS	6	5,8%
NEGATIVA A EFECTUAR CAMBIO	5	4,8%
CARRASCO CRÉDITOS	59	100,0%
GARANTÍA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	19	32,2%
GARANTÍA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	12	20,3%
SERVICIO DEFECTUOSO	6	10,2%
NEGATIVA A CUMPLIMIENTO DE GARANTÍA VOLUNTARIA	3	5,1%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	3	5,1%

En este listado están las 5 Multitiendas Regionales más reclamadas y los 5 motivos de reclamos más recurrentes.

Tasa de Respuesta Desfavorable (proveedor no acoge y no responde)

10.5 Comportamiento por Multitienda Regional



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

- Durante el año 2016 el mejor comportamiento se registró en la multitienda Casa Zúñiga (Región del Libertador General Bdo. Ohiggins), el Proveedor Acoge en el 80,6% de los casos, le sigue Multihogar (Región Del Maule) con un 68,2% y Multitienda Carrasco Créditos (Región De los Lagos) con un 67,8% de reclamos cerrados con respuesta positiva de la empresa, respecto de la solicitud del cliente.
- El indicador más negativo del año 2016, se presentó en Germani S.A. (Región Del Maule), dado que, tan solo en un 28% de los reclamos obtienen una respuesta favorable para el consumidor.
- Tiendas La Elegante (Región de Coquimbo) es la multitienda regional con el peor comportamiento en relación responder el reclamo realizado por el cliente, registrando un 51,4% de reclamos cerrados sin respuesta.

10.6 Resultado Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) en Multitiendas Regionales Año 2016

MULTITIENDAS REGIONALES	TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE 2016
CASA ZÚÑIGA	19,4%
MULTIHOGAR	31,8%
CARRASCO CRÉDITOS	32,2%
CASA XIMENA	35,6%
DIMARSA	36,7%
MULTICENTRO	37,3%
COPELEC	37,9%
COMERCIAL SOCOEPA	46,4%
MULTITIENDA SAN ANTONIO	48,6%
TIENDAS LA ELEGANTE	65,7%
COOPERCARAB	68,0%
GERMANI S.A.- GERMANI PASEO	72,0%

- En el año 2016 la mayor tasa de respuesta desfavorable la obtuvo la multitienda Germani, con un 72%, seguida de Coopercarab con un 68% de reclamos con respuesta negativa.
- En cambio, las tiendas que registraron las menores tasas de respuesta desfavorable, para el mismo periodo, fueron Casa Zúñiga y Multihogar.

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

10.6.1 Tasa de Respuesta Desfavorable por Multitienda Regional

MULTITIENDAS REGIONALES		Tasa de Respuesta Desfavorable		Año 2016				
		Indicador Año 2015 (%)	Indicador Año 2016 (%)	Total reclamos	Reclamos PNA	% PNA	Reclamos PNR	% PNR
1	CASA ZÚÑIGA	15,8%	19,4%	31	6	19,4%	0	0,0%
2	MULTIHOGAR	46,2%	31,8%	148	47	31,8%	0	0,0%
3	CARRASCO CRÉDITOS	31,3%	32,2%	59	19	32,2%	0	0,0%
4	CASA XIMENA	42,2%	35,6%	104	37	35,6%	0	0,0%
5	DIMARSA	24,6%	36,7%	109	40	36,7%	0	0,0%
6	MULTICENTRO	39,8%	37,3%	217	81	37,3%	0	0,0%
7	COPELEC	61,4%	37,9%	29	8	27,6%	3	10,3%
8	COMERCIAL SOCOEPA	20,6%	46,4%	56	25	44,6%	1	1,8%
9	MULTITIENDA SAN ANTONIO	41,2%	48,6%	37	18	48,6%	0	0,0%
10	TIENDAS LA ELEGANTE	34,4%	65,7%	35	5	14,3%	18	51,4%
11	COOPERCARAB	54,8%	68,0%	25	10	40,0%	7	28,0%
12	GERMANI S.A.- GERMANI PASEO	63,2%	72,0%	25	10	40,0%	8	32,0%

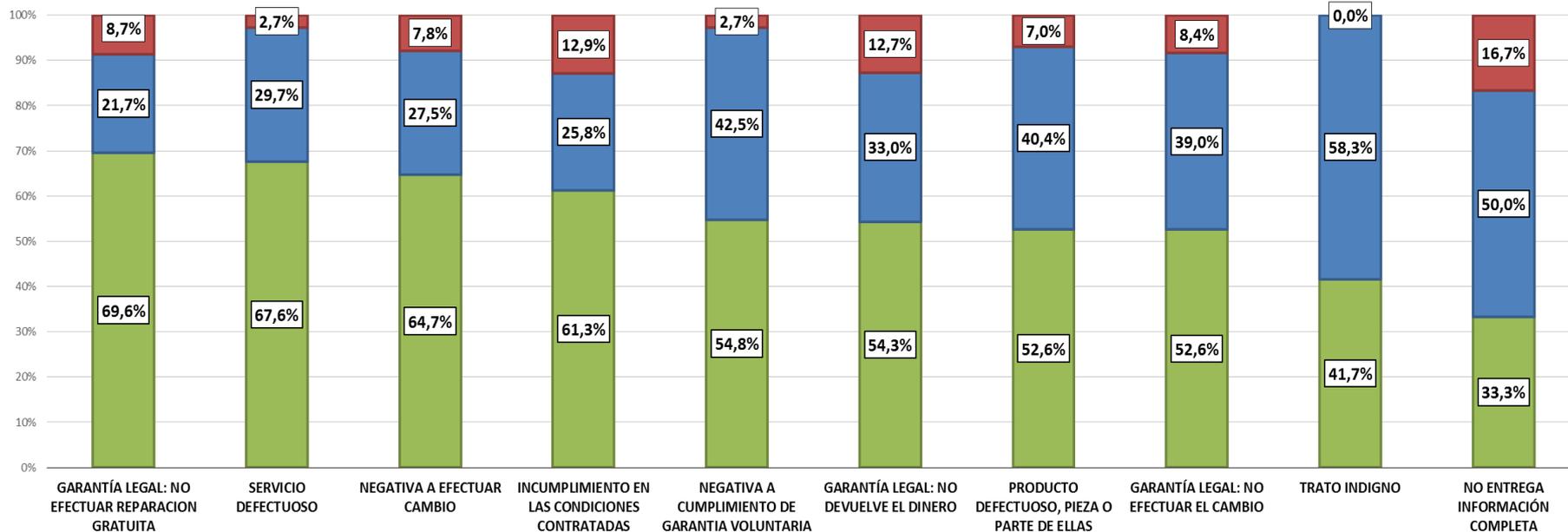
Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

- De los 12 proveedores analizados 4 han mejorado sus resultados en relación al año 2015.
- La multitienda Germani S.A presenta el indicador más negativo con 72% de reclamos con respuesta desfavorable, que implica que por cada 10 reclamos ingresados en 7 de ellos la tienda no acoge el reclamo y/o no le da respuesta.
- La multitienda Coopercarab, registra un 68% de casos ingresados en los que no entrega una respuesta satisfactoria a sus clientes.

10.7 Comportamiento de las Multitiendas Regionales, según motivo de reclamo

Respuesta de las Multitiendas Regionales a reclamos ingresados en SERNAC según motivo
Año 2016

■ PROVEEDOR ACOGE ■ PROVEEDOR NO ACOGE ■ PROVEEDOR NO RESPONDE



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

- Los reclamos por problemas para ejercer el derecho de la Garantía Legal, debido a que la multitienda no quiere efectuar la reparación gratuita de un producto, presenta el mejor comportamiento en cuanto a porcentaje de respuestas favorables, con un 69,6% de casos clasificados como proveedor acoge, le sigue el "servicio defectuoso" con un 67,6% de respuesta favorable.
- El peor comportamiento se registra en los reclamos cuya causal es cuando la multitienda no entrega información completa de un producto (por ejemplo, no se comunica si el producto es refaccionado, no se informa de garantía extendida y es aplicada sin previa consulta), los que en un 50% no son acogidos por los las multitiendas regionales.

10.8 Comportamiento general de las Multitiendas Regionales con peor comportamiento, según Motivo de Reclamo

MULTITIENDA REGIONAL	PROVEEDOR ACOGE	PROVEEDOR NO ACOGE	PROVEEDOR NO RESPONDE	TOTAL
GERMANI S.A.	28,0%	40,0%	32,0%	25
GARANTÍA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	25,0%	50,0%	25,0%	16
GARANTÍA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	40,0%	40,0%	20,0%	5
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	0,0%	0,0%	100,0%	2
SERVICIO DEFECTUOSO	100,0%	0,0%	0,0%	1
PRODUCTO DEFECTUOSO, PIEZA O PARTE DE ELLAS	0,0%	0,0%	100,0%	1
COOPERCARAB	32,0%	40,0%	28,0%	25
GARANTÍA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	30,0%	40,0%	30,0%	10
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	40,0%	20,0%	40,0%	5
NEGATIVA A EFECTUAR CAMBIO	50,0%	0,0%	50,0%	2
PRODUCTO DEFECTUOSO, PIEZA O PARTE DE ELLAS	50,0%	50,0%	0,0%	2
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO, INFORMADO	0,0%	50,0%	50,0%	2
TIENDAS LA ELEGANTE	34,3%	14,3%	51,4%	35
GARANTÍA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	16,7%	25,0%	58,3%	12
GARANTÍA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	37,5%	0,0%	62,5%	8
NEGATIVA A CUMPLIMIENTO DE GARANTIA VOLUNTARIA	33,3%	33,3%	33,3%	3
PRODUCTO DEFECTUOSO, PIEZA O PARTE DE ELLAS	0,0%	0,0%	100,0%	2
SERVICIO DEFECTUOSO	0,0%	50,0%	50,0%	2
MULTITIENDA SAN ANTONIO	51,4%	48,6%	0,0%	37
GARANTÍA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	44,4%	55,6%	0,0%	18
GARANTÍA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	33,3%	66,7%	0,0%	6
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	50,0%	50,0%	0,0%	2
FORMALIDADES DE CONTRATO	100,0%	0,0%	0,0%	2
PUBLICIDAD ENGANOSA O FALSA	50,0%	50,0%	0,0%	2
COMERCIAL SOCOEPA	53,6%	44,6%	1,8%	56
GARANTÍA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	68,0%	32,0%	0,0%	25
GARANTÍA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	35,3%	64,7%	0,0%	17
NEGATIVA A CUMPLIMIENTO DE GARANTIA VOLUNTARIA	60,0%	40,0%	0,0%	5
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	66,7%	33,3%	0,0%	3
NEGATIVA A EFECTUAR CAMBIO	50,0%	50,0%	0,0%	2

- En este listado se presentan las 5 Multitiendas Regionales con el peor indicador de Respuesta Desfavorable, según el tipo de respuesta a los motivos de reclamos más recurrentes.

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

GRACIAS

 Servicio Nacional del Consumidor
Gobierno de Chile

www.sernac.cl