

Comportamiento de respuesta Empresas del Mercado Automotriz con reclamos en el SERNAC

Empresas de Venta de Vehículos, Autopistas y Empresas de Crédito Automotriz.

Primer semestre 2016 / Primer semestre 2017

Agosto, 2017

Mercado Automotriz



Introducción

Este estudio busca analizar la evolución de los reclamos y su respuesta en el tiempo del mercado automotriz.

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.



Mercado Automotriz



Descripción del Mercado

La industria automotriz se encuentra integrada por distintos tipos de entidades. Abarca aquellas que brindan servicios financieros de crédito, autopistas y las empresas de venta de vehículos.

De acuerdo a cifras del Instituto Nacional de Estadísticas (INE), un total de 4.960.945 vehículos circularon en Chile durante el año 2016. En este sentido un total de 4.853.413 correspondieron a transporte motorizado.

El parque de vehículos motorizados particulares (automóvil, station wagon, todo terreno, furgón, camioneta, motocicleta y similares, y otros con motor) en circulación en el país, llegó a 4.464.071 el año 2016. cifra que supera en 6,2% puntos porcentuales lo alcanzado en el año 2015, cuando se registraron un total de 4.204.621 vehículos particulares circulando en el país.



Mercado Automotriz



Descripción del Mercado

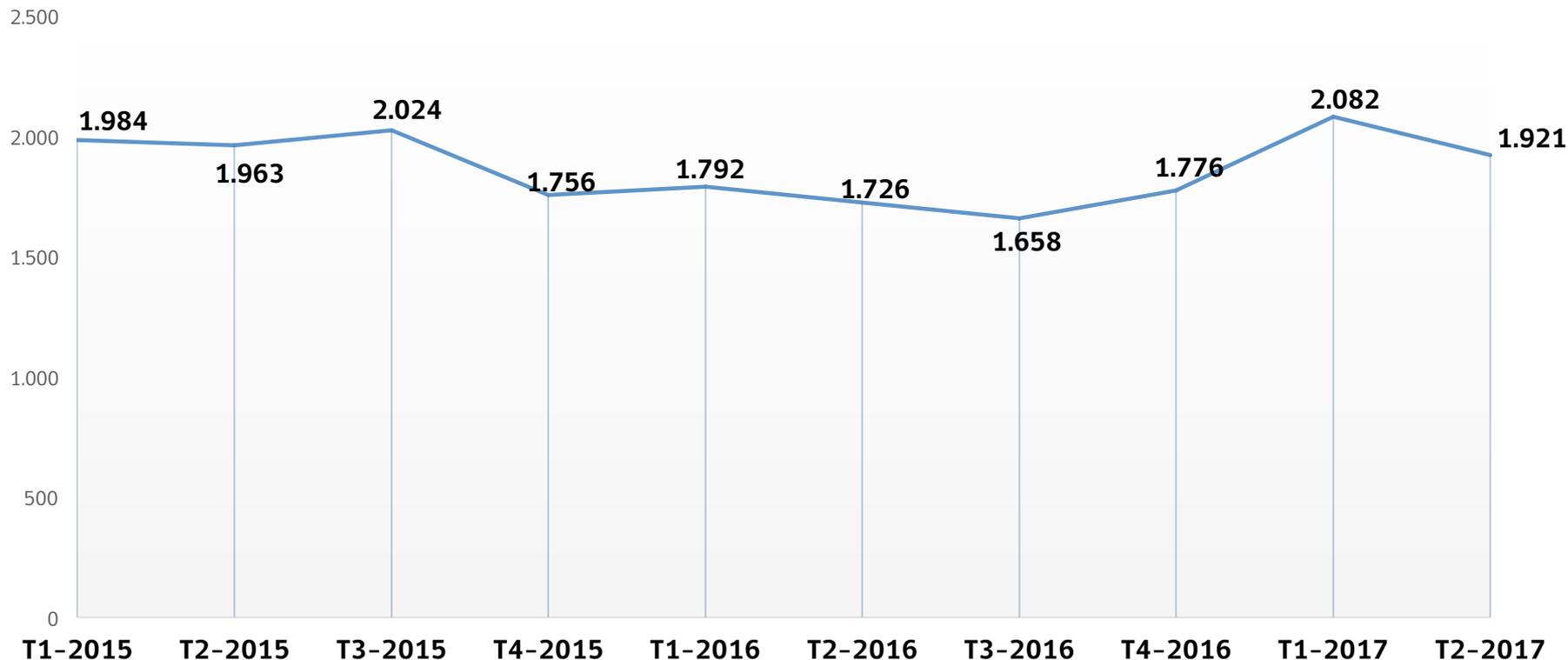
En el año 2016 la Región Metropolitana concentró el 39,7% (1.968.954 vehículos) de todo el parque automotriz, a diferencia de Aysén, con solo el 0,8% (37.854 unidades). Un 95,0% de los vehículos motorizados fueron del tipo catalítico, ecológico, eléctrico o a gas (INE, 2017).

Según la Asociación Nacional Automotriz de Chile (ANAC), julio y agosto son los meses de mayores ofertas y promociones en el mercado automotriz, puesto que en el mes de septiembre ingresan nuevos vehículos para la venta, siendo éste junto con diciembre, los meses de mayor compra por parte de los consumidores.

En el mes de julio del presente año, las ventas de automóviles livianos y medianos aumentaron en 24,7% en comparación al mismo mes del año 2016, dado que, se comercializaron 28.092 unidades nuevas en todo el país. En el primer semestre del 2017 se han vendido 162.663 unidades de vehículos nuevos (ANAC, 2017).



Evolución de reclamos en Mercado Automotriz por trimestre

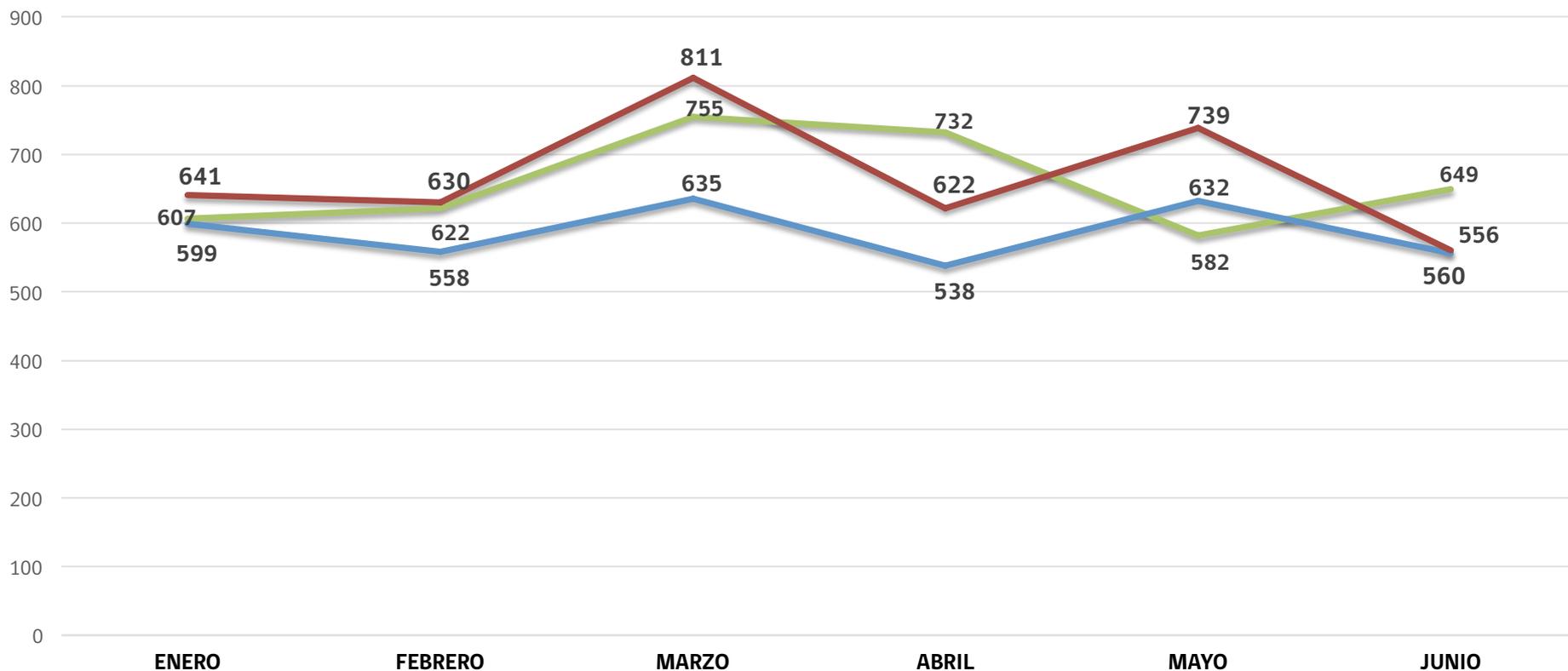


Peak reclamos mercado automotriz: 2.082 en primer trimestre del año 2017.

El periodo enero-marzo 2017 presentó un incremento de un 16,1% en el volumen de reclamos, respecto del primer trimestre del año 2016.

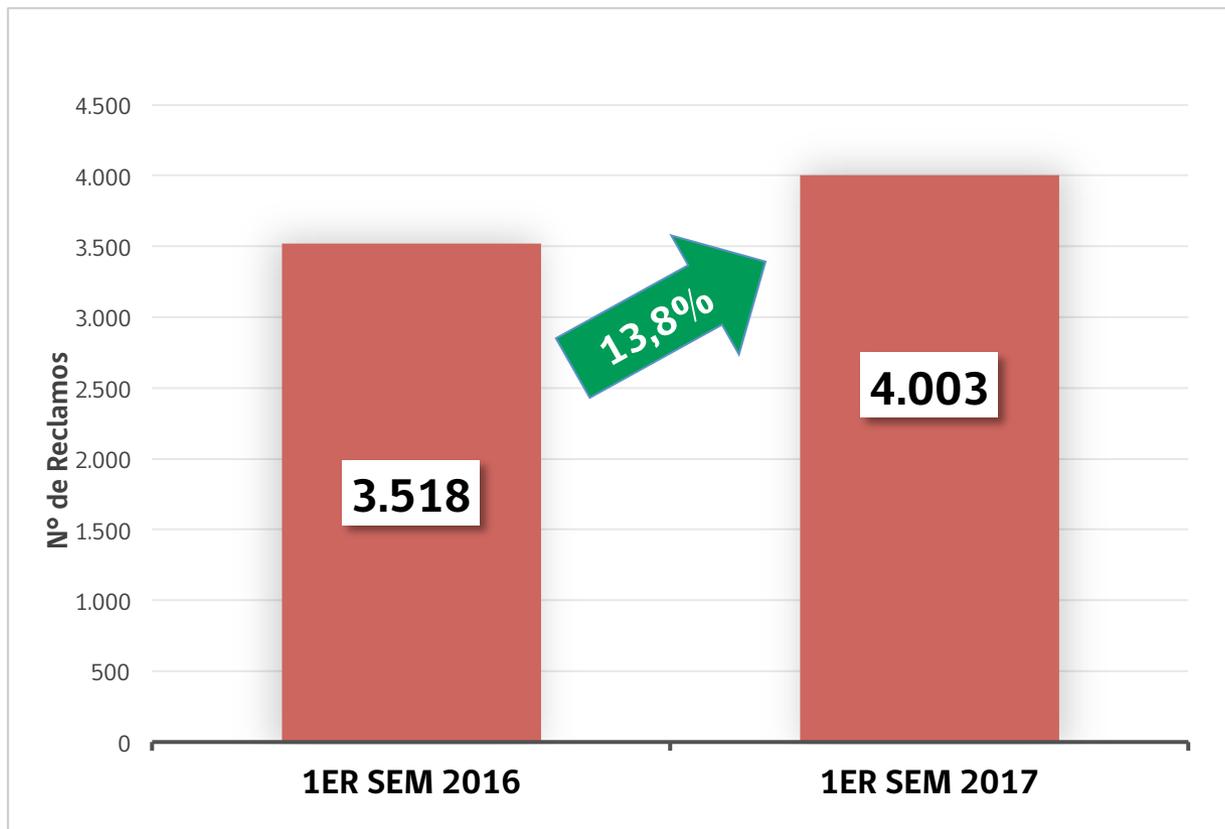
Evolución de reclamos en Mercado Automotriz

— 1er sem 2015 — 1er sem 2016 — 1er sem 2017



De acuerdo a los registros del SERNAC, durante el primer semestre de cada año, el punto más alto de reclamos se registra en el mes de marzo

Total reclamos ingresados al SERNAC Mercado Automotriz

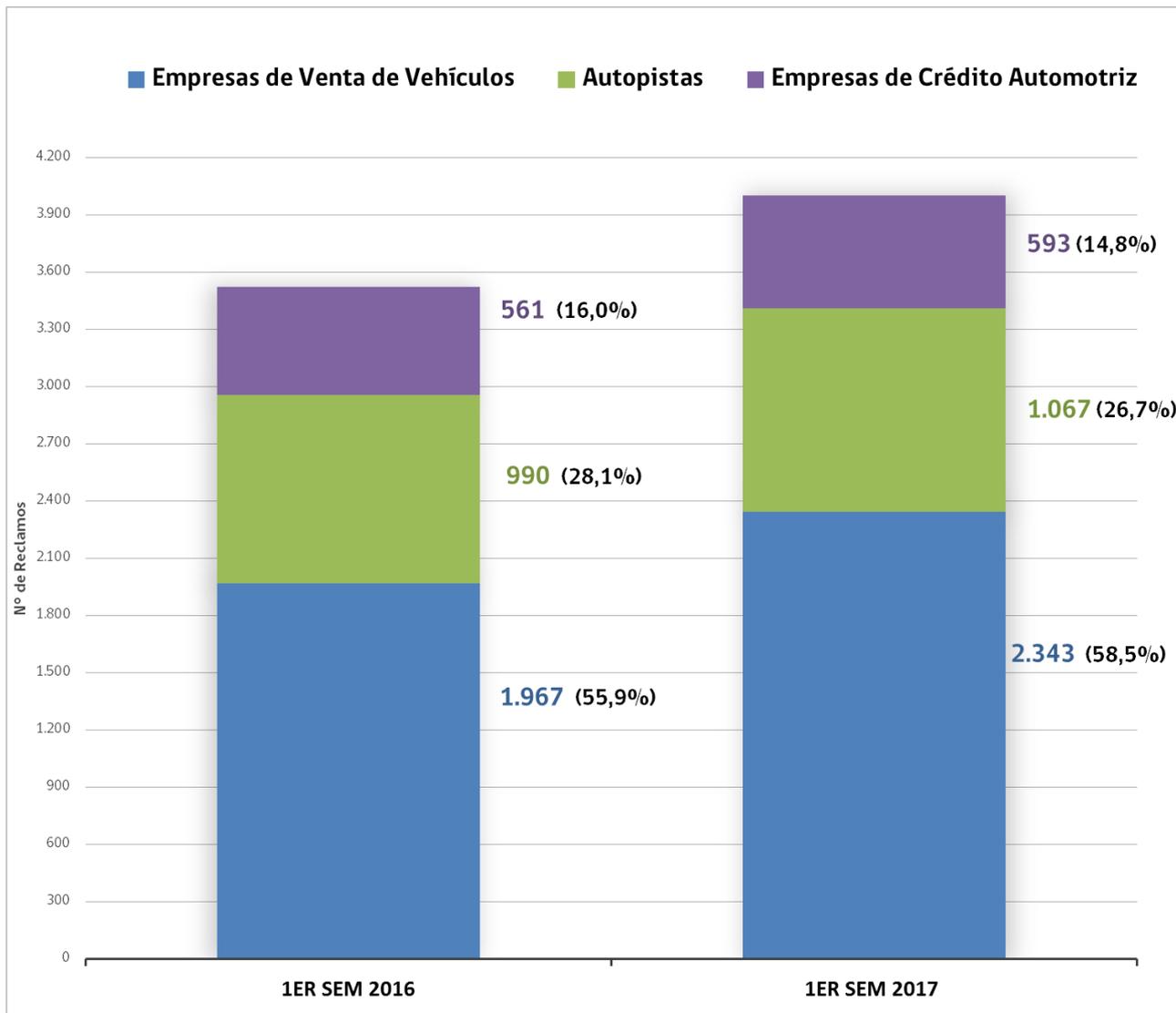


Aumento del **13,8%** respecto del semestre anterior



4.003 fue el total de reclamos recibidos en SERNAC en el primer semestre 2017.

Reclamos ingresados al SERNAC Mercado Automotriz



Las empresas de venta de vehículos (automotoras) concentran el **58,5%** de los reclamos. Esta categoría aumentó sus reclamos en un **19,1%**.

Las autopistas y rutas concesionadas concentran el **26,7%** de los casos y aumentaron sus reclamos en un 7,8%.

Las empresas de crédito automotriz que concentran el **14,8%** de los reclamos, registraron un alza de un 5,7%.

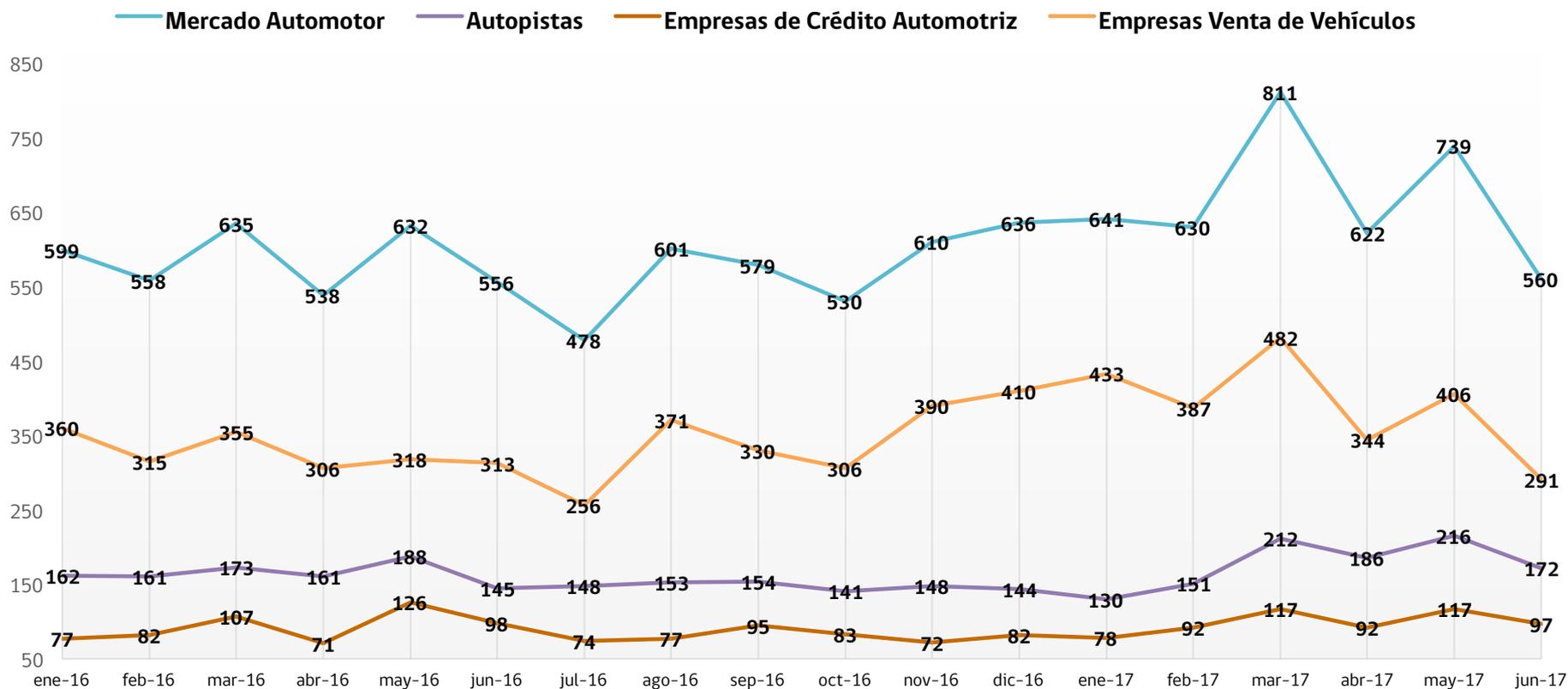
Reclamos en Mercado Automotriz

Mercado Automotriz	N° de reclamos			% respecto del total de reclamos del Mercado Automotriz		
	1er semestre 2016	1er semestre 2017	Variación (volumen)	1er semestre 2016	1er semestre 2017	Variación (puntos porcentuales)
Empresas de Venta de Vehículos	1.967	2.343	19,1% ↑	55,9%	58,5%	2,6 ↑
Autopistas	990	1.067	7,8% ↑	28,1%	26,7%	-1,4 ↓
Empresas de Crédito Automotriz	561	593	5,7% ↑	16,0%	14,8%	-1,2 ↓
Total	3.518	4.003	13,8% ↑	100,0%	100,0%	-

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

(*) Se consideran todos los reclamos ingresados en la categoría (incluyendo empresas registradas y no registradas en SERNAC).

Evolución de reclamos en Mercado Automotriz por categoría



En los últimos 18 meses, el punto más alto de reclamos contra el mercado automotriz se registra el mes de marzo del año 2017, influenciado principalmente por el alza de casos en las empresas de venta de vehículos.



Principales Motivos de Reclamos en Mercado Automotriz

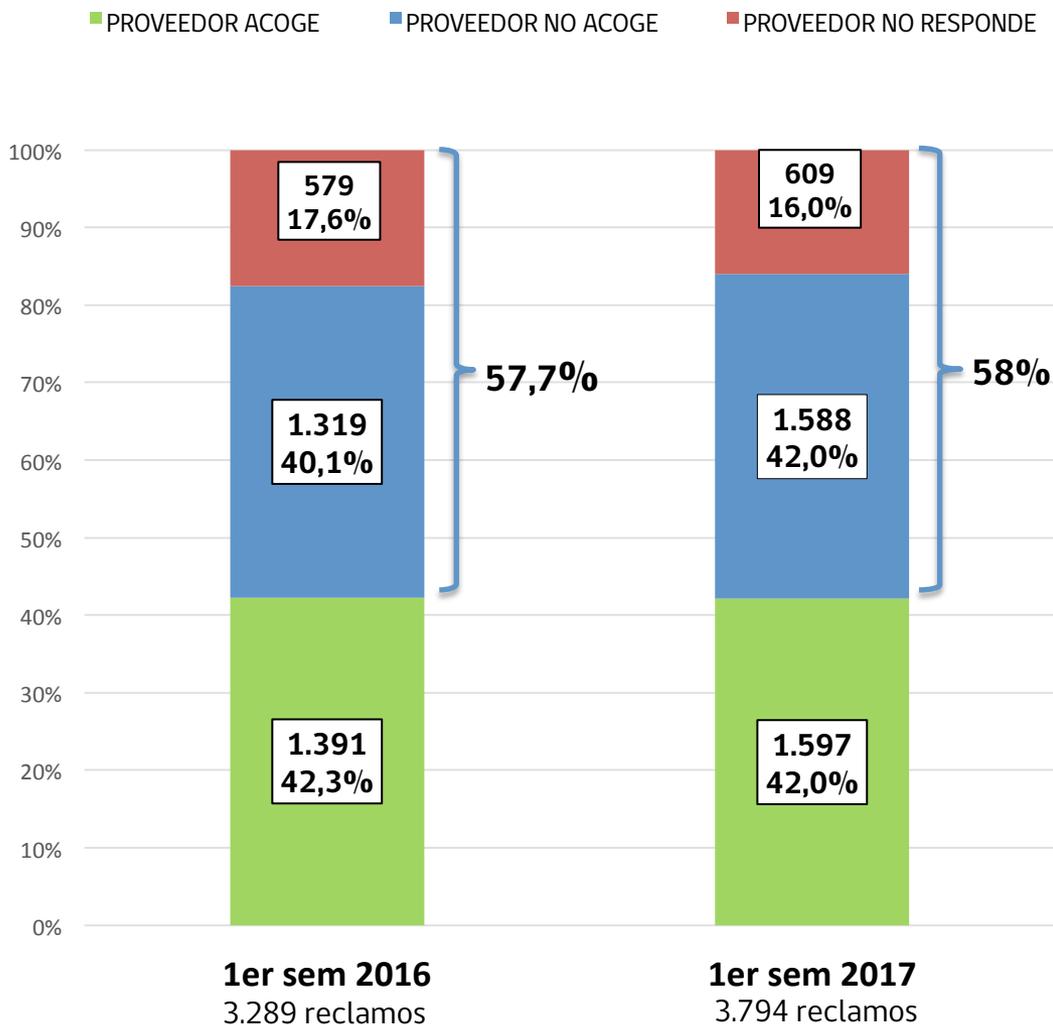
Motivo de reclamos Mercado Automotriz	1er sem 2016		1er sem 2017		Variación (Volumen)
	Reclamos	%	Reclamos	%	
Problemas de ejecución contractual	1.429	40,6%	1.501	37,5%	5,0%
Garantía	665	18,9%	862	21,5%	29,6%
Cobranza extrajudicial no corresponde	515	14,6%	611	15,3%	18,6%
Servicio técnico o reparación	238	6,8%	295	7,4%	23,9%
Información y Publicidad	152	4,3%	165	4,1%	8,6%
Cobros improcedentes	92	2,6%	85	2,1%	-7,6%
Seguridad, maltrato de bienes	40	1,1%	75	1,9%	87,5%
Dificultades en la ejecución del productos o servicio	65	1,8%	74	1,8%	13,8%
Garantías financieras	94	.	70	1,7%	-25,5%
Incumplimiento de la respuesta del proveedor	45	1,3%	65	1,6%	44,4%
Otros	183	5,2%	200	5,0%	9,3%
TOTAL	3.518	100,0%	4.003	100,0%	13,8%

La categoría "otros" agrupa motivos de reclamos tales como: incumplimiento de promociones y ofertas o promociones, problemas con los prepagas y repactación de créditos, clausulas abusivas, problemas con los Servicios de Atención de Clientes , entre otros.

Principales Motivos de Reclamos en Mercado Automotriz

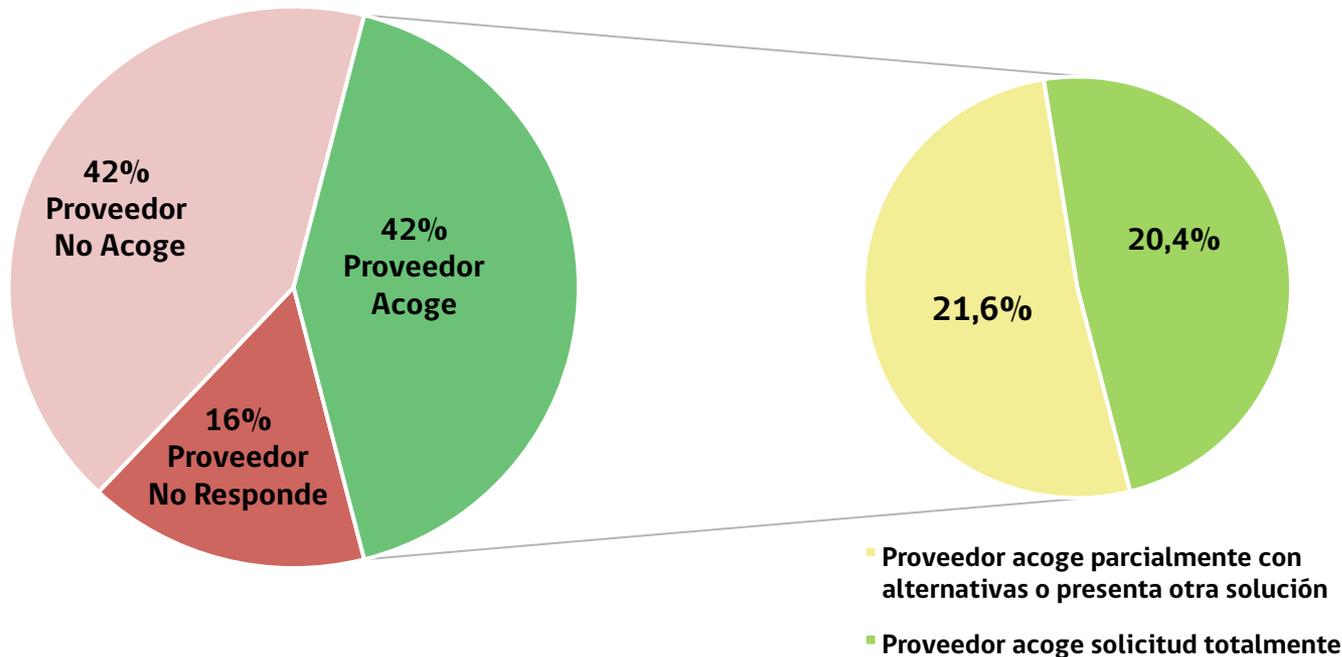
Motivo de reclamos Mercado Automotriz	Reclamos 1er sem 2017	%
Problemas de ejecución contractual	1.501	37,5%
Servicio defectuoso	545	13,6%
Incumplimiento en las condiciones contratadas	400	10,0%
Producto defectuoso, piezas o parte de ellas	179	4,5%
Formalidades de contrato	109	2,7%
Cobro de un precio superior al exhibido, informado	90	2,2%
Venta de bien defectuoso sin advertencia	44	1,1%
No entrega documento que justifica la venta	28	0,7%
Retardo en la entrega de lo comprado	28	0,7%
Cobro excesivo tasa de interés	19	0,5%
No entrega documento que justifica la venta	18	0,4%
Otros	41	0,1%
Garantía	862	21,5%
Garantía legal: no efectuar el cambio	332	8,3%
Negativa a cumplimiento de garantía voluntaria	266	6,6%
Garantía legal: no devuelve el dinero	161	4,0%
Garantía legal: no efectuar reparación gratuita	73	1,8%
Negativa a efectuar cambio	30	0,7%
Cobranza extrajudicial no corresponde	611	15,3%
No reconoce deuda	354	8,8%
Cobro deuda de tercero no conocido en el domicilio	85	2,1%
Cobranza que afectan la privacidad familiar y laboral	67	1,7%
Informa deuda a terceros	43	1,1%
Cobro de gastos de cobranza extrajudicial excesivo	18	0,4%
Llamado en día/hora inhábil	16	0,4%
Otros	28	0,7%

Comportamiento general del Mercado Automotriz



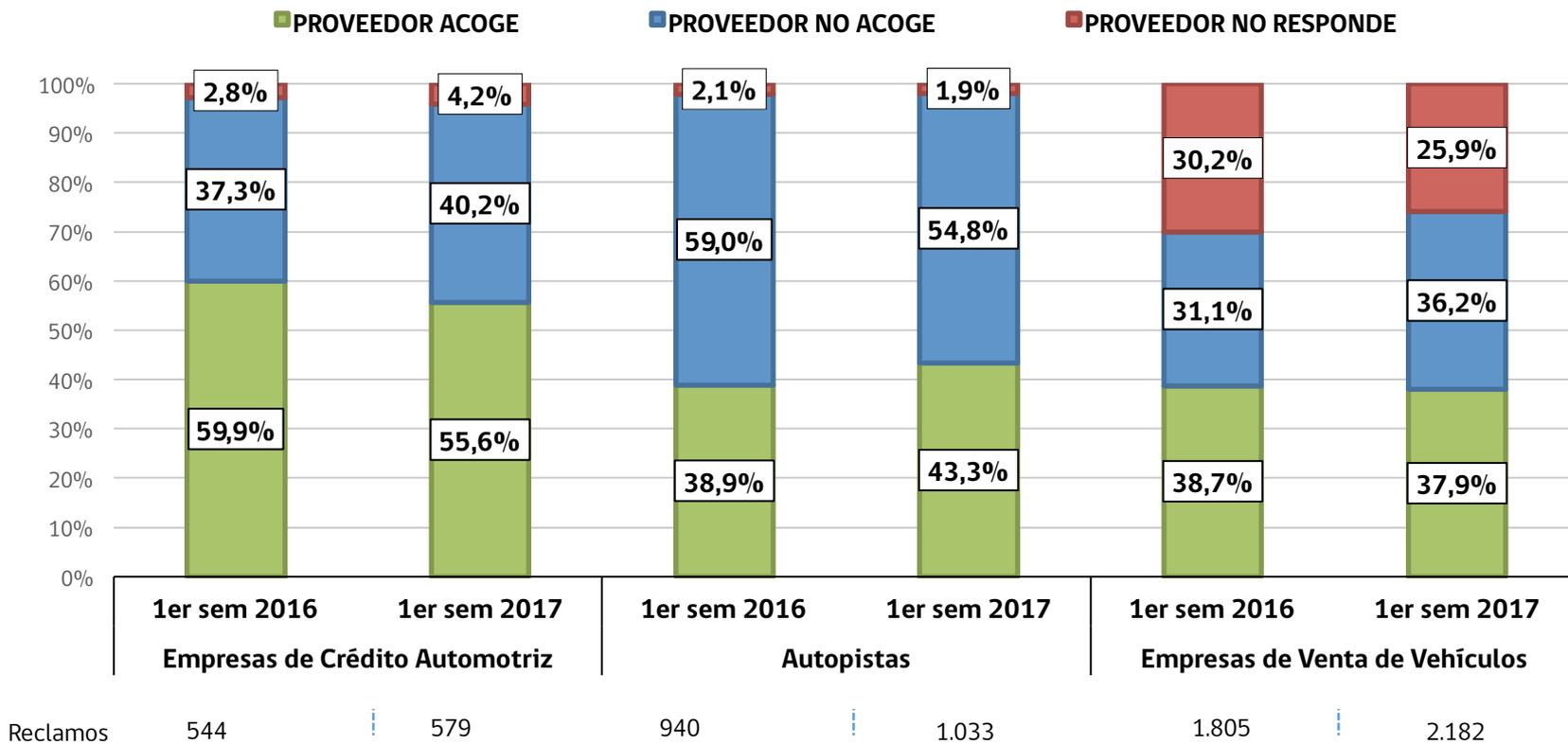
- ▶ El 1er semestre del 2017 el **42%** de los casos se resolvió favorablemente.
- ▶ **58%** tuvo resultados negativos, aumentando en 0,3 puntos porcentuales respecto del 2016.
- ▶ Aumentó el volumen de los reclamos cerrados con resultado desfavorable en un **20,4%**.
- ▶ Empeoró el porcentaje de respuestas favorables, respecto del año 2016.

Respuestas del Mercado Automotriz a los reclamos ingresados en SERNAC Primer semestre 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 **42%** los reclamos clasificados como proveedor acoge está compuesto por:
 - Un **21,6%** de los proveedor acoge parcialmente la solicitud del consumidor o presenta una solución alternativa.
 - Un **20,4%** de los reclamos presentados ante SERNAC, el proveedor acoge totalmente la solicitud del consumidor, solucionado su problema.

Comportamiento general por categoría



- **Empresas de Crédito Automotriz:** mejor comportamiento **55,6%** proveedor acoge.
- **Empresas de Venta de Vehículos:** peor comportamiento **25,9%** proveedor no responde.
- **Autopistas:** No acogen el **54,8%** de los reclamos.

Metodología: Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD)

Descripción:

Se define de la siguiente manera:

$$TASA\downarrow m = [N^{\circ} \text{ de reclamos clasificados como } \ll \text{respuesta desfavorable} \gg \downarrow m / N^{\circ} \text{ total de reclamos cerrados ingresados a SERNAC} \downarrow m] * 100$$

m= Primer semestre 2016 y 2017.

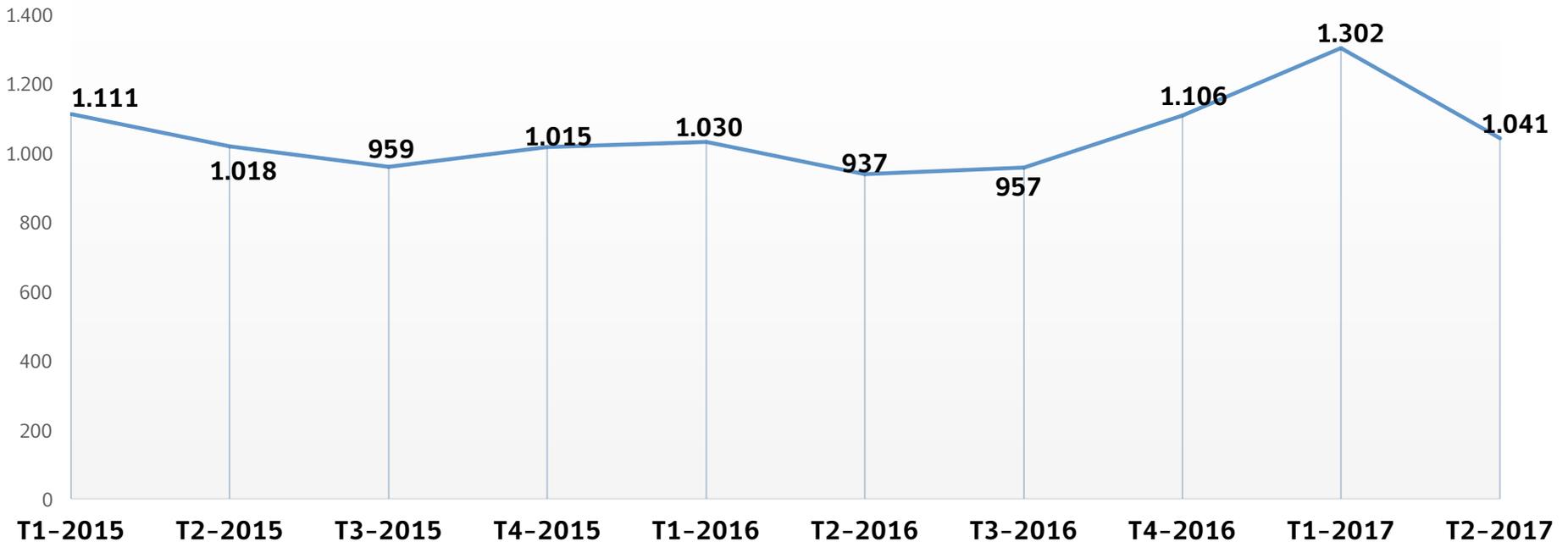
Consideraciones:

- **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 cuyos datos de contacto se encuentran registrados en SERNAC.
- Se exhiben gráficamente todas las empresas que presentan desde 20 reclamos durante el primer semestre 2017.



Empresas de Venta de Vehículos

Evolución de reclamos en Empresas de Venta de Vehículos por trimestre



Desde el primer trimestre del año 2015 los reclamos contra las empresas de venta de vehículos registran un número similar de casos, manteniéndose constante hasta el primer trimestre del presente año donde se observa una leve tendencia al alza en el número de reclamos, normalizándose el segundo trimestre del 2017.



Principales Motivos de Reclamos en Empresas de Venta de Vehículos

Empresas de Venta de Vehículos	1er sem 2016		1er sem 2017		Variación (Volumen)
	Reclamos	%	Reclamos	%	
Incumplimiento en las condiciones contratadas	338	17,2%	355	15,2%	5,0%
Garantía legal: no efectuar el cambio	264	13,4%	332	14,2%	25,8%
Problemas con el servicio técnico y/o reparación	218	11,1%	272	11,6%	24,8%
Negativa a cumplimiento de garantía voluntaria	156	7,9%	268	11,4%	71,8%
Servicio defectuoso	274	13,9%	258	11,0%	-5,8%
Producto defectuoso, piezas o parte de ellas	153	7,8%	179	7,6%	17,0%
Garantía legal: no devuelve el dinero	133	6,8%	161	6,9%	21,1%
No entrega información completa	71	3,6%	75	3,2%	5,6%
Garantía legal: no efectuar reparación gratuita	77	3,9%	73	3,1%	-5,2%
Formalidades de contrato	46	2,3%	65	2,8%	41,3%
Incumplimiento promociones y ofertas/ Publicidad engañosa	35	1,8%	61	2,6%	74,3%
Venta de bien defectuoso sin advertencia	19	1,0%	44	1,9%	131,6%
Otros	183	9,3%	200	8,6%	9,3%
TOTAL	1.967	100,0%	2.343	100,0%	19,1%

La categoría "otros" agrupa motivos de reclamos tales como: retardo en la entrega de lo comprado, incumplimiento de la respuesta entregada por el proveedor, no entrega de documento que justifica la venta, cláusulas abusivas, entre otros.

Principales Motivos de Reclamos en Empresas de Venta de Vehículos

Un 24,2% de los reclamos son de los reclamos fueron por inconvenientes para ejercer la Garantía Legal:

- Falla de vehículo dentro de los 3 primeros meses de realizada la compra, sin respeto de la garantía legal por parte de la automotora 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 15,2% de las personas reclaman por incumplimiento en las condiciones contratadas:

- No entrega de servicios ofrecidos en la venta, tales como patente y permiso de circulación.
- No inscripción del automóvil por parte de la automotora, en los casos ofertados.
- No entrega de productos ofrecidos en las cotizaciones.
- No entrega del vehículo dentro de los plazos pactados.
- No entrega de las características del producto comprado; por ejemplo entrega de vehículos en otro color.

Un 11,6% de los reclamos son por problemas con el servicio técnico y/o reparación :

- Ofertas de mantenciones gratuitas que posteriormente no son respetadas.
- Mala prestación del servicio técnico.
- Demoras en la reparación o mantención de los vehículos.

Un 11,4% de los reclamos son negativa a cumplimiento de garantía voluntaria ofrecida por la empresa.

Un 11,0% de los consumidores reclaman por un servicio defectuoso:

- Error en los precios cotizados e informados al cliente.
- Demoras en la transferencia de vehículos.

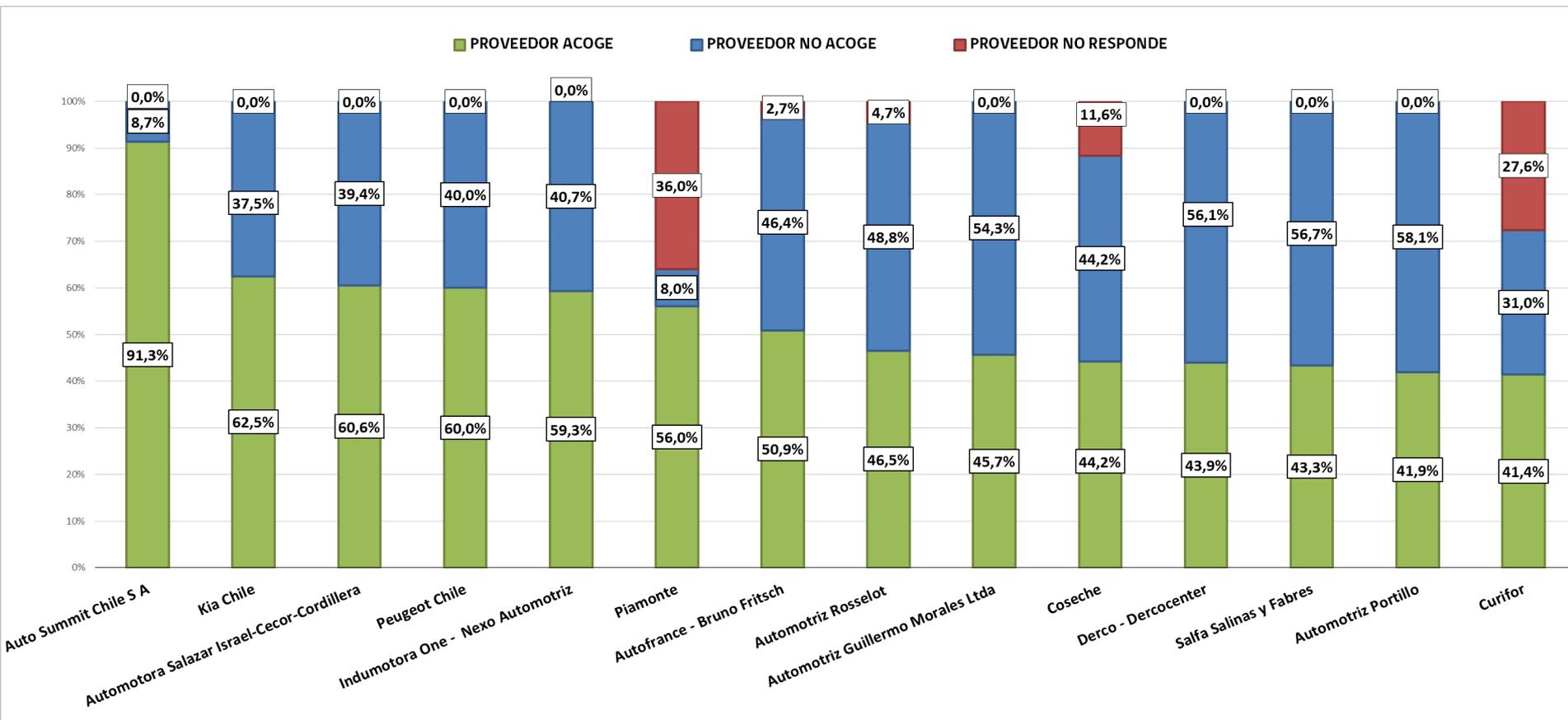
Reclamos por Empresa de Venta de Vehículos

Empresas de Venta de Vehículos	N° de reclamos			% respecto del total de reclamos de la categoría		
	1er semestre 2016	1er semestre 2017	Variación (volumen)	1er semestre 2016	1er semestre 2017	Variación (puntos porcentuales)
Derco - Dercocenter	165	239	44,8%	8,4%	10,2%	1,8
Automotores Gildemeister S.A-	128	140	9,4%	6,5%	6,0%	-0,5
Autofrance - Bruno Fritsch	60	112	86,7%	3,1%	4,8%	1,7
Automotora Salazar Israel - Cecor S.A - Automotriz Cordillera	85	109	28,2%	4,3%	4,7%	0,4
Indumotora One - Nexo Automotriz	65	91	40,0%	3,3%	3,9%	0,6
Kovacs Spa	37	49	32,4%	1,9%	2,1%	0,2
Pompeyo Carrasco Automotriz	50	48	-4,0%	2,5%	2,0%	-0,5
Automotora Inalco	30	46	53,3%	1,5%	2,0%	0,5
Coseche	42	43	2,4%	2,1%	1,8%	-3,0
Automotriz Rosselot	33	43	30,3%	1,7%	1,8%	0,1
Chileautos.cl	6	38	533,3%	0,3%	1,6%	1,3
Automotriz Guillermo Morales Limitada	41	35	-14,6%	2,1%	1,5%	-0,6
Kia Chile	21	32	52,4%	1,1%	1,4%	0,3
Automotriz Portillo	34	31	-8,8%	1,7%	1,3%	-0,4
Salfa Salinas y Fabres	28	30	7,1%	1,4%	1,3%	-0,1
Curifor	42	29	-31,0%	2,1%	1,2%	-0,9
Difor	21	28	33,3%	1,1%	1,2%	0,1
Peugeot Chile	21	25	19,0%	1,1%	1,1%	0,0
Sergio Escobar Y Cia. Ltda.	18	25	38,9%	0,9%	1,1%	0,2
Piamonte	11	25	127,3%	0,6%	1,1%	0,5
Porsche- Ventas Audi- Skoda,Vw	8	25	212,5%	0,4%	1,1%	0,7
Hernández Motores S.A.C.I.	14	25	78,6%	0,7%	1,1%	0,4
Mediterráneo Automotores S. A.- Círculo Toyota	19	23	21,1%	1,0%	1,0%	0,0
Auto Summit Chile S A	31	23	-25,8%	1,6%	1,0%	-0,6
Aspillaga & Hornauer	13	20	53,8%	0,7%	0,9%	0,2
Otros	944	1.009	6,9%	48,0%	43,1%	-4,4
Total	1.967	2.343	19,1%	100,0%	100,0%	0,0

Automotora Derco y Gildemeister S.A, son las empresas con más reclamos el 1er semestre del 2017.

Veinte empresas aumentaron su volumen de reclamos el primer semestre del 2017.

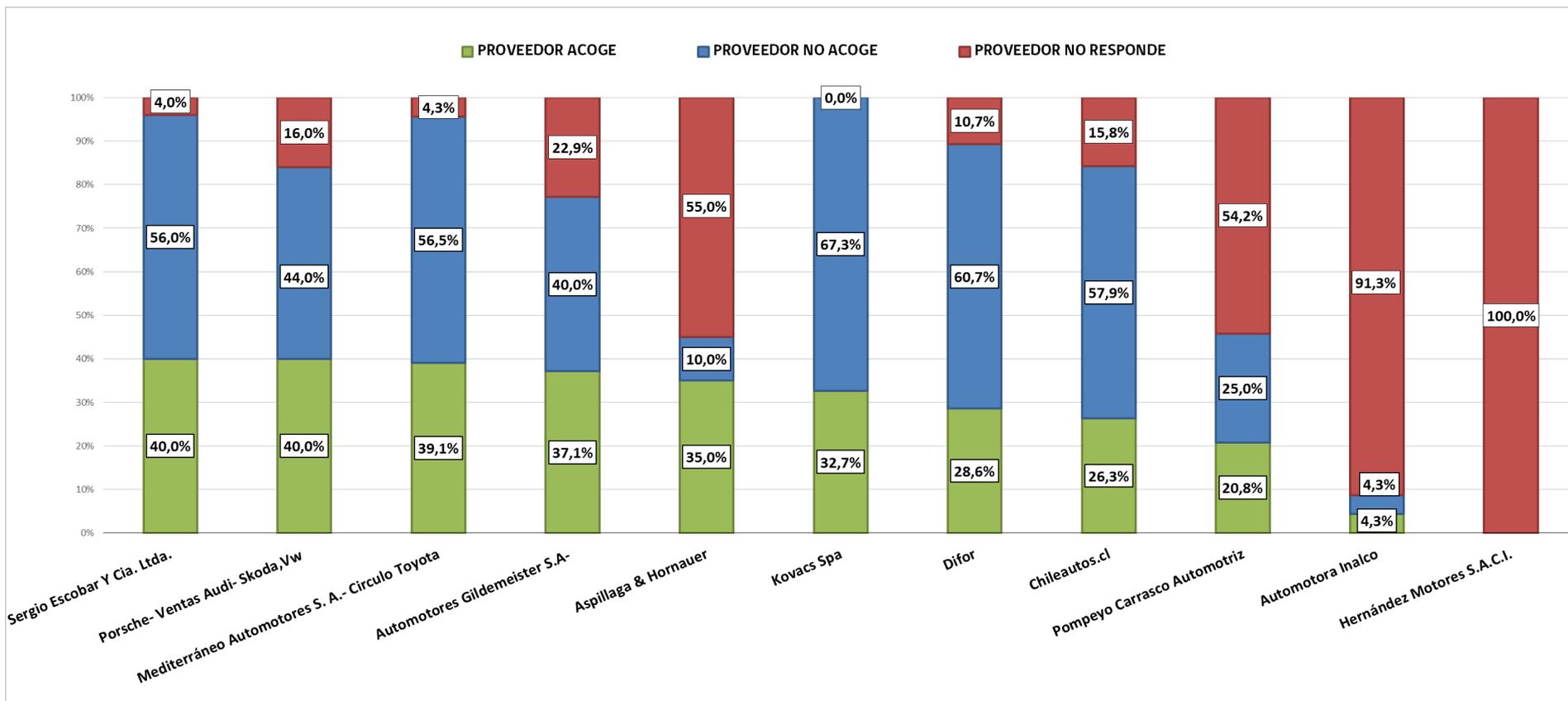
Comportamiento por Empresa 1er semestre 2017



Las menores tasas de respuesta desfavorable se observaron en las empresas:

- Auto Summit Chile S.A, que acoge el 91,3% de los reclamos
- Kia Chile (37,5%), que acoge el 68,2% de los casos

Comportamiento por Empresa 1er semestre 2017



Las tasas de respuestas desfavorables más altas las obtuvieron las empresas:

- Hernández Motores S.A.C.I., proveedor que no responde el 100% de sus reclamos
- Automotora Inalco, no responde el 91,3% de sus reclamos.

Evolución de respuestas a reclamos por Empresa de Venta de Vehículos

Empresas de Venta de Vehículos	Primer semestre 2016		Primer semestre 2017		Variación indicador
	Indicador Respuesta Desfavorable	Reclamos	Indicador Respuesta Desfavorable	Reclamos	
Auto Summit Chile S.A.	29,0%	31	8,7%	23	-20,3
Kia Chile	76,2%	21	37,5%	32	-38,7
Automotora Salazar Israel - Cecor S.A - Automotriz Cordillera	68,2%	85	39,4%	109	-28,8
Peugeot Chile	38,1%	21	40,0%	25	1,9
Indumotora One - Nexo Automotriz	33,8%	65	40,7%	91	6,9
Piamonte	36,4%	11	44,0%	25	7,6
Autofrance - Bruno Fritsch	71,7%	60	49,1%	112	-22,6
Automotriz Rosselot	48,5%	33	53,5%	43	5
Automotriz Guillermo Morales Limitada	61,0%	41	54,3%	35	-6,7
Coseche	52,4%	42	55,8%	43	3,4
Derco - Dercocenter	45,5%	165	56,1%	239	10,6
Salfa Salinas y Fabres	25,0%	28	56,7%	30	31,7
Automotriz Portillo	58,8%	34	58,1%	31	-0,7
Curifor	54,8%	42	58,6%	29	3,8
Porsche- Ventas Audi- Skoda,Vw	37,5%	8	60,0%	25	22,5
Sergio Escobar y Cia. Ltda.	22,2%	18	60,0%	25	37,8
Mediterráneo Automotores S. A.- Círculo Toyota	26,3%	19	60,8%	23	34,6
Automotores Gildemeister S.A-	55,5%	128	62,9%	140	7,4
Aspillaga & Hornauer	69,2%	13	65,0%	20	-4,2
Kovacs Spa	43,2%	37	67,3%	49	24,1
Difor	38,1%	21	71,4%	28	33,3
Chileautos.cl	83,3%	6	73,7%	38	-9,6
Pompeyo Carrasco Automotriz	60,0%	50	79,2%	48	19,2
Automotora Inalco	80,0%	30	95,7%	46	15,7
Hernández Motores S.A.C.I.	100,0%	14	100,0%	25	0,0

Evolución de respuestas a reclamos por Empresa de Venta de Vehículos

En el 1er semestre de 2017:

Mejor comportamiento respecto a si mismo de 2016 a 2017:

- Kia Chile de **76,2% de reclamos con respuesta negativa a 37,5%**.
- Automotora Salazar Israel - Cecor S.A - Automotriz Cordillera de **68,2% de reclamos con respuesta negativa a 39,4%**.

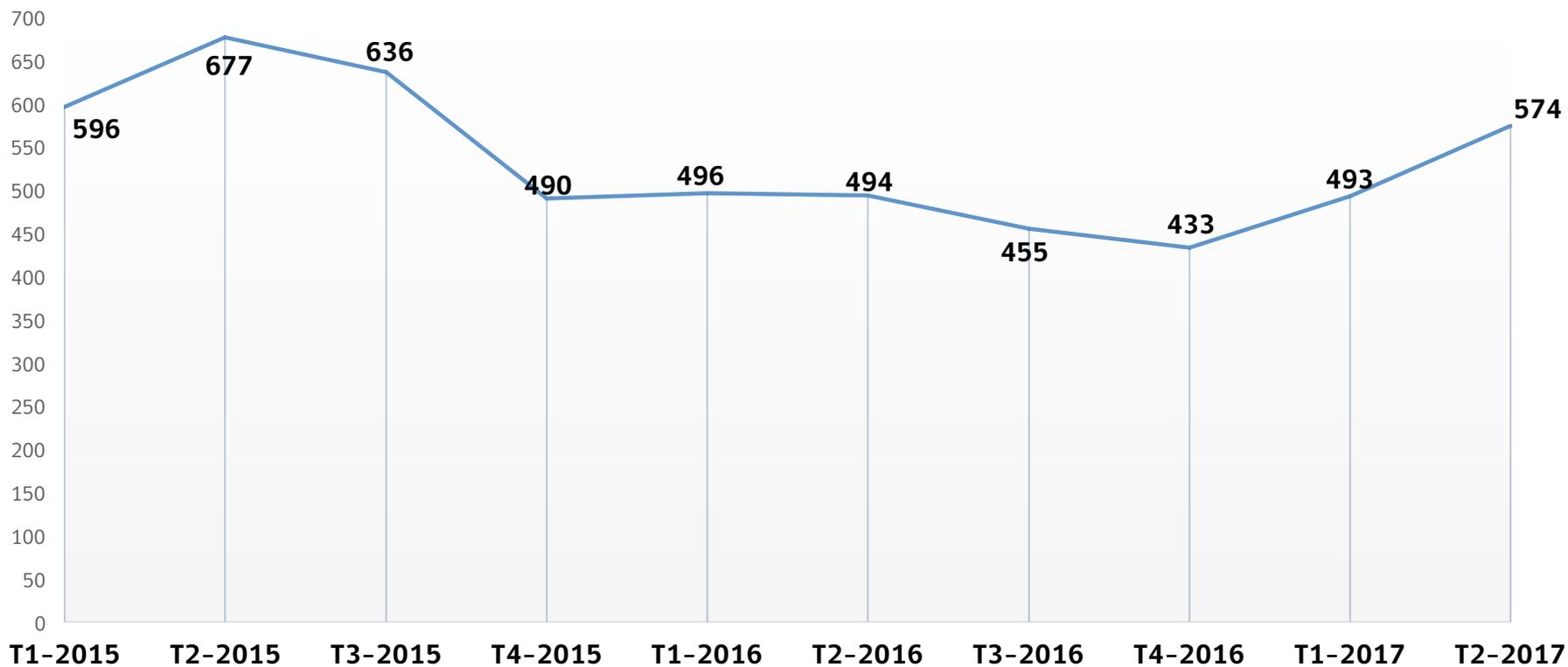
Peor comportamiento respecto a si mismo de 2016 a 2017:

- Sergio Escobar y Cia. Ltda. de **22,2% de reclamos con respuesta negativa a 60%**.
- Mediterráneo Automotores S. A.- Círculo Toyota de **26,3% de reclamos con respuesta negativa a 60,9%**.



Autopistas

Evolución de reclamos en Autopistas por trimestre



Desde el cuarto trimestre del año 2015 los reclamos contra las empresas de venta de vehículos registraron la mayor disminución de reclamos un número similar de reclamos, manteniéndose constante durante el año 2016, hasta el primer trimestre del presente año donde se observa una leve tendencia a al alza en el número de reclamos.



Principales Motivos de Reclamos en Autopistas

Autopistas	1er sem 2016		1er sem 2017		Variación (Volumen)
	Reclamos	%	Reclamos	%	
Cobro que no corresponde, indebido o injustificado	405	40,9%	435	40,8%	7,4%
Servicio defectuoso	285	28,8%	287	26,9%	0,7%
Accidentes en la autopista	21	2,1%	61	5,7%	190,5%
Incumplimiento en las condiciones contratadas	48	4,8%	45	4,2%	-6,3%
Formalidades de contrato	59	6,0%	44	4,1%	-25,4%
No entrega información completa	47	4,7%	35	3,3%	-25,5%
No entrega documento que justifica la venta o arriendo (TAG)	6	0,6%	28	2,6%	366,7%
Informa deuda a terceros	17	1,7%	26	2,4%	52,9%
Cobro excesivo tasa de interés	15	1,5%	16	1,5%	6,7%
Llamado con amenazas	6	0,6%	15	1,4%	150,0%
Llamado en día/hora inhábil	3	0,3%	15	1,4%	400,0%
Otros	78	7,9%	60	5,6%	-23,1%
TOTAL	990	100,0%	1.067	100,0%	7,8%

La categoría "otros" agrupa motivos de reclamos tales como: mala atención por parte del servicio de atención de clientes, incumplimiento de la respuesta entregada por el proveedor, cláusulas abusivas, entre otros.

Principales Motivos de Reclamos en Autopistas

Un 40,8% de los reclamos son por cobros que no corresponden, indebidos o injustificados.

- Cobro por una cuenta ya cancelada
- Cobro en cuenta superior a lo que debería pagar.
- Cobros de TAG por un vehículo que ya se vendió.
- Multa por no pago de pase diario y que el consumidor declara haber pagado.
- Cobros de intereses excesivos; cobros por deudas ya pagadas.
- Duplicidad de cobros en la cuenta. Y en tercer lugar los consumidores reclaman por

Un 26,9% de las personas reclaman por la entrega de un servicio defectuoso:

- Empresa no envía información de cobros ni a domicilio ni correos del cliente.
- Problemas en la activación de nuevo TAG para vehículo.
- Desactivación del TAG sin aviso al cliente.
- Problemas con el medio de pago escogido (PAC).
- No envío de estado de cuenta que informa monto a pagar.

Un 5,7% de los reclamos son por accidentes ocurridos en la autopista, principalmente ocurridos por:

- Existencia de elemento altamente peligroso en autopista
- Lanzamiento de elementos a vehículos que transitan por autopistas

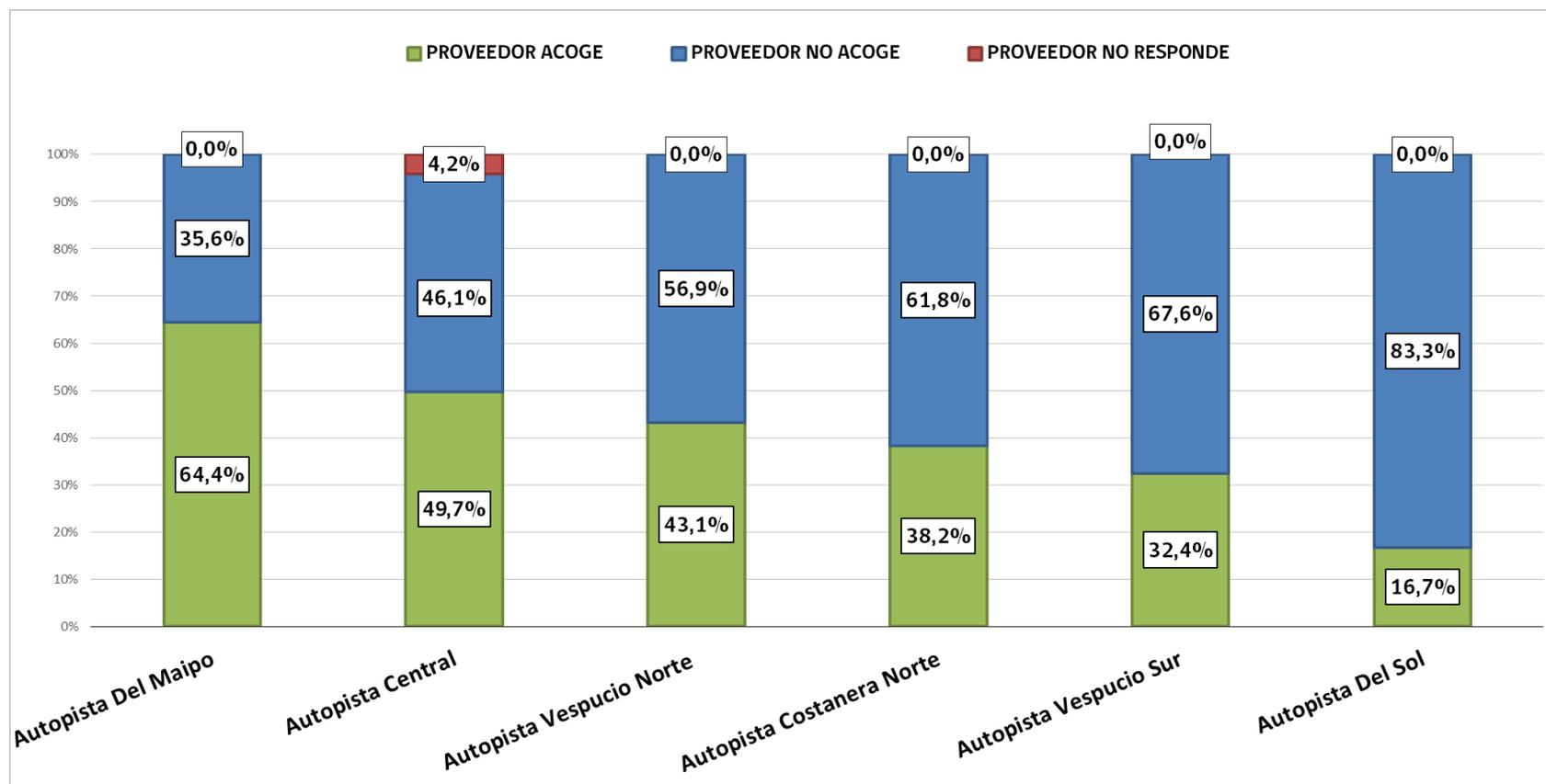
Reclamos por Autopista

Autopistas	N° de reclamos			% respecto del total de reclamos de la categoría		
	1er semestre 2016	1er semestre 2017	Variación (volumen)	1er semestre 2016	1er semestre 2017	Variación (puntos porcentuales)
Autopista Central	322	384	19,3%	32,5%	36,0%	3,5
Autopista Vespucio Norte Express	200	218	9,0%	20,2%	20,4%	-0,2
Autopista Costanera Norte	148	136	-8,1%	14,9%	12,7%	-2,2
Autopista Vespucio Sur	167	136	-18,6%	16,9%	12,7%	-4,2
Autopista Del Maipo	47	87	85,1%	4,7%	8,2%	3,5
Autopista Del Sol	14	24	71,4%	1,4%	2,2%	0,8
Otros	92	82	-10,9%	9,3%	7,7%	-1,6
Total	990	1.067	7,8%	100,0%	100,0%	0,0

La Autopista Central concentró la mayor cantidad de reclamos, tanto en el primer semestre 2017, al igual que el 2016.

4 empresas aumentaron su volumen de reclamos el primer semestre del 2017.

Comportamiento por Autopista 1er semestre 2017



Al observar el comportamiento de respuesta a los reclamos de cada Autopista una parte importante de los reclamos planteados por sus usuarios no fueron acogidos. Las autopistas del Maipo y Central, fueron las que más acogieron los reclamos de sus usuarios. Sin embargo, la autopista Central es la única que presenta reclamos sin responder.

Evolución de respuestas a reclamos por Autopista

Autopistas	Primer semestre 2016		Primer semestre 2017		Variación indicador
	Indicador Respuesta Desfavorable	Reclamos	Indicador Respuesta Desfavorable	Reclamos	
Autopista Del Maipo	80,8%	47	35,6%	87	-45,2
Autopista Central	51,9%	322	50,3%	384	-1,6
Autopista Vespucio Norte	58,5%	200	56,9%	218	-1,6
Autopista Costanera Norte	67,6%	148	61,8%	136	-5,8
Autopista Vespucio Sur	64,7%	167	67,6%	136	2,9
Autopista Del Sol	78,5%	14	83,3%	24	4,8

Evolución de respuestas a reclamos por Autopista

En el 1er semestre de 2017:

Mejor comportamiento respecto a sí mismo de 2016 a 2017:

- Autopista del Maipo de **80,8% de reclamos con respuesta negativa a 35,6%**.
- Autopista Costanera Norte de **67,6% de reclamos con respuesta negativa a 61,8%** (pese a la mejora, el porcentaje de reclamos con respuesta desfavorable sigue siendo alto).

Peor comportamiento respecto a sí mismo de 2016 a 2017:

- Autopista del Sol de **78,5% de reclamos con respuesta negativa a 83,3%**.
- Autopista Vespucio Sur de **64,7% de reclamos con respuesta negativa a 67,6%**.

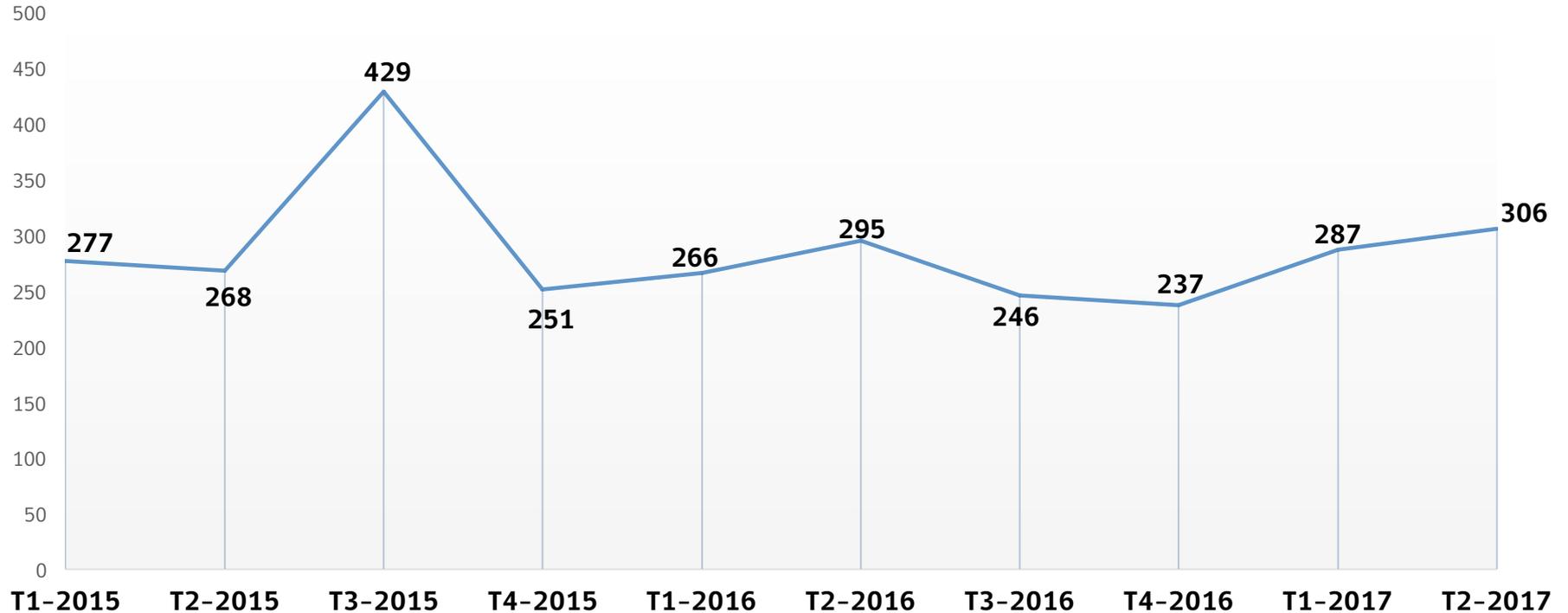
Las menores tasas de respuesta desfavorable se observaron en las autopistas del Maipo (35,6%) y Autopista Central (50,3%).

La tasa de respuesta desfavorable más alta la obtuvo Autopista del Sol con un 83,3% de reclamos sin acoger.



Empresas de Crédito Automotriz

Evolución de reclamos en Empresas de Crédito Automotriz por trimestre



El peak reclamos en las empresas de crédito automotriz se registró en el tercer trimestre del año 2015. En años siguientes, tiende a bajar el número de reclamos. Esta tendencia se interrumpe al observar un aumento en los reclamos durante los dos primeros trimestres de este año.



Principales Motivos de Reclamos en Empresas de Crédito Automotriz

Empresas de Crédito Automotriz	1er sem 2016		1er sem 2017		Variación (Volumen)
	Reclamos	%	Reclamos	%	
Cobranza extrajudicial no corresponde	150	26,7%	186	31,4%	24,0%
Cobros improcedentes	92	16,4%	85	14,3%	-7,6%
Dificultades en la ejecución del productos o servicio	65	11,6%	74	12,5%	24,8%
Negativa o retardo en liberar garantías	94	16,8%	70	11,8%	-25,5%
Prepago del crédito	33	5,9%	31	5,2%	-6,1%
Repactación del crédito	27	4,8%	30	5,1%	11,1%
Problemas de información del producto	26	4,6%	30	5,1%	15,4%
Publicación en base de datos	21	3,7%	25	4,2%	19,0%
Cláusulas abusivas contratos adhesión	31	5,5%	23	3,9%	-25,8%
Problemas con el servicio atención a clientes	5	0,9%	14	2,4%	180,0%
Incumplimiento respuesta del proveedor	9	1,6%	14	2,4%	55,6%
Otros	8	1,4%	11	1,9%	37,5%
TOTAL	561	100,0%	593	100,0%	5,7%

La categoría "otros" agrupa motivos de reclamos tales como: incumplimiento de promociones y ofertas, negativa a prestar servicios, entre otros.

Principales Motivos de Reclamos en Empresas de Crédito Automotriz

Un 31,4% de los reclamos son debido a cobranza extrajudicial que no corresponde

- Cobro de deudas de un tercero no conocido en el domicilio.
- Informa deuda a un tercero
- Cobranza que afectan la privacidad familiar y laboral

Un 14,3% de las personas reclaman por Cobros improcedentes:

- No reversa cargos mal efectuados.
- Duplicidad de cobros.
- Cobro de comisiones excesivas

Un 12,5% de los reclamos son por dificultades en la ejecución del productos o servicio:

- Cobros por productos o servicios no contratados.
- Empresa no informa monto total a pagar.
- Falta o no entrega respaldo de la operación.

Un 11,8% de los reclamos son por negativa o retardo en liberar garantías:

- Alzamientos de prenda no realizados

Un 10,3% de los reclamos son por problemas en el prepago o repactación de un crédito:

- Retraso en la entrega de liquidación prepago, negativa de la empresa a recibir pago anticipado de deuda.
- En repactaciones cobro de deuda excesiva.

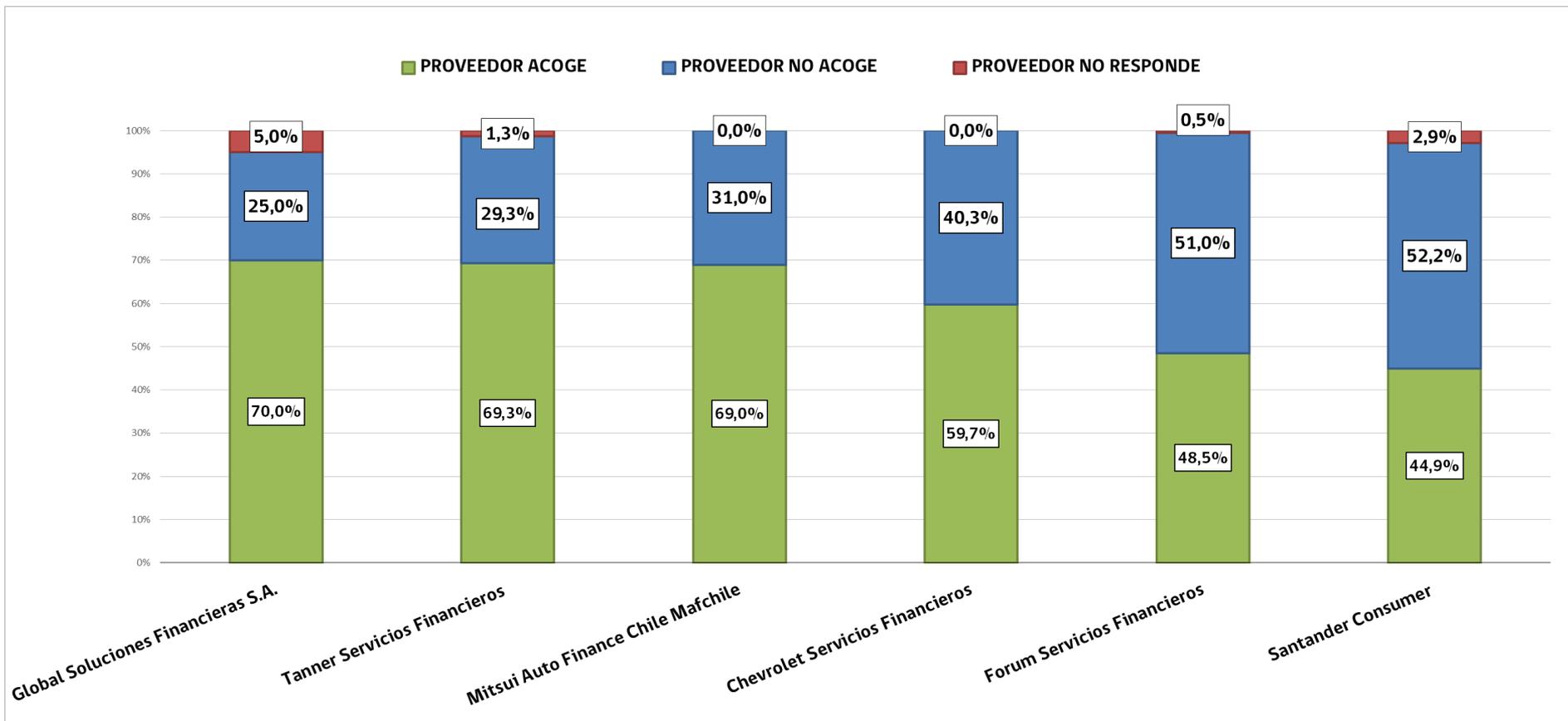
Reclamos por Empresa de Crédito Automotriz

Empresas de Crédito Automotriz	N° de reclamos			% respecto del total de reclamos de la categoría		
	1er semestre 2016	1er semestre 2017	Variación (volumen)	1er semestre 2016	1er semestre 2017	Variación (puntos porcentuales)
Forum Servicios Financieros	187	202	8,0%	33,3%	34,1%	0,8
Tanner Servicios Financieros (Ex Factorline)	104	150	44,2%	18,5%	25,3%	6,8
Santander Consumer - Crédito Automotriz	59	69	16,9%	10,5%	11,6%	1,1
Chevrolet Servicios Financieros	85	67	-21,2%	15,2%	11,3%	-3,9
Mitsui Auto Finance Chile Mafchile	34	29	-14,7%	6,1%	4,9%	-1,2
Global Soluciones Financieras S.A.	42	20	-52,4%	7,5%	3,4%	-4,1
Otros	50	56	12,0%	8,9%	9,4%	0,5
Total	561	593	5,7%	100,0%	100,0%	0,0

Forum Servicios Financieros concentró la mayor cantidad de reclamos, tanto en el primer semestre 2017, al igual que el 2016.

3 empresas aumentaron su volumen de reclamos el primer semestre del 2017.

Comportamiento por Empresa de Crédito Automotriz 1er semestre 2017



Las empresas Global Soluciones Financieras y Tanner Servicios Financieros, fueron las que más acogieron los reclamos de sus usuarios.

Evolución de respuestas a reclamos por Empresa de Crédito Automotriz

Empresas de Crédito Automotriz	Primer semestre 2016		Primer semestre 2017		Variación indicador
	Indicador Respuesta Desfavorable	Reclamos	Indicador Respuesta Desfavorable	Reclamos	
Global Soluciones Financieras S.A.	97,6%	42	30,0%	20	-67,6
Tanner Servicios Financieros	31,7%	104	30,6%	150	-1,1
Mitsui Auto Finance Chile Mafchile	26,5%	34	31,0%	29	4,5
Chevrolet Servicios Financieros	29,4%	85	40,3%	67	10,9
Forum Servicios Financieros	40,7%	187	51,5%	202	10,8
Santander Consumer - Crédito Automotriz	23,7%	59	55,1%	69	31,4

Evolución de respuestas a reclamos por Empresa de Crédito Automotriz

En el 1er semestre de 2017:

Mejor comportamiento respecto a sí mismo de 2016 a 2017:

- Global Soluciones Financieras S.A., de **97,6% de reclamos con respuesta negativa a 30,0%**.
- Tanner Servicios Financieros de **31,7% de reclamos con respuesta negativa a 30,6%**.

Peor comportamiento respecto a sí mismo de 2016 a 2017:

- Santander Consumer - Crédito Automotriz de **23,7% de reclamos con respuesta negativa a 55,1%**.
- Chevrolet Servicios Financieros de **29,4% de reclamos con respuesta negativa a 40,3%**.
- **Las tasas de respuestas desfavorables más altas las obtuvieron las empresas: Santander Consumer (55,1%) y Forum Servicios Financieros (51,5%).**
- **Las menores tasas de respuesta desfavorable se observaron en Global Soluciones Financieras S.A. (30%) y Tanner Servicios Financieros (30,6%).**



Acciones del SERNAC 2016-2017

Empresas de venta de vehículos



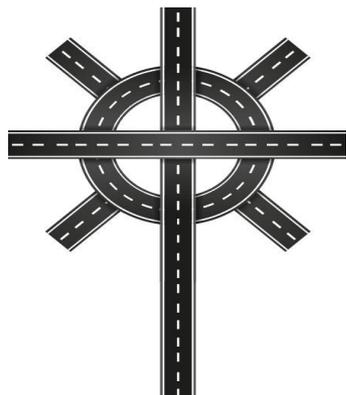
2016-2017

29 Juicios de Interés General

2 Mediaciones Colectivas

Motivo de las denuncias:

- ✓ La mayoría de los juicios de los interés general presentado por el SERNAC son por **incumplimiento del derecho de garantía**, seguidos por seguridad en el consumo y problemas de publicidad engañosa.



Autopista:

2016-2017

1 Demanda Colectiva

1 Juicio de Interés General

1 Mediación Colectiva

Motivo de las denuncias:

- ✓ Los motivos corresponden a **negligencia en la prestación de servicio.**

Empresas de Crédito Automotriz

2016-2017

1 Demanda Colectiva

3 Juicios de Interés General

2 Mediaciones Colectivas



Motivo de las denuncias:

- ✓ Los juicios de interés general presentados por el SERNAC fueron por **problemas de información** asociados a no informar tiempo o plazo de duración de promoción y ofertas e información básica comercial.
- ✓ Las mediaciones colectivas corresponden a **cobranza extrajudicial** (informar deuda a terceros ajenos a la obligación) y por **incumplimientos en la normativa sobre alzamientos de hipotecas y prendas**.

CONCLUSIONES

Mercado Automotriz

Durante el primer semestre del 2017 recibió



4.003
reclamos



Se produjo un
aumento de un
13,8%

respecto del período anterior,
donde se registraron **3.518 casos**.

Reclamos

58,5%

Empresas Venta de Vehículos

26,7%

Autopistas

14,8%

Empresas de Crédito
Automotriz

Los principales motivos de reclamos fueron por:

- ▶ Problemas de ejecución contractual (servicio defectuoso, incumplimiento en las condiciones contratadas) 37,5%
- ▶ Inconvenientes para ejercer la garantía legal o voluntaria 21,5%
- ▶ Cobranza extrajudicial que no corresponde 15,3%

Del total de reclamos ingresados durante el primer semestre del 2017

42%



se resolvió
favorablemente

58%



no obtuvo una
respuesta positiva

- **Empresas de Crédito Automotriz:** mejor comportamiento **55,6%** proveedor acoge
- **Empresas de Venta de Vehículos:** peor comportamiento **25,9%** proveedor no responde.
- **Autopistas:** No acogen el **54,8%** de los reclamos.

Comportamiento respecto a respuestas:

✓ Mejor comportamiento respecto a si mismo:

Empresas de Venta
de Vehículo

Kia Chile

Autopistas

Autopista del Maipo

Empresas de Crédito
Automotriz

Global Soluciones Financieras S.A

✗ Peor comportamiento respecto a si mismo:

Empresas de Venta
de Vehículo

Sergio Escobar y Cia. Ltda.

Autopistas

Autopista del Sol

Empresas de Crédito
Automotriz

Santander Consumer – Crédito Automotriz

Anexo

Consideraciones metodológicas

1.1 Objetivo general:

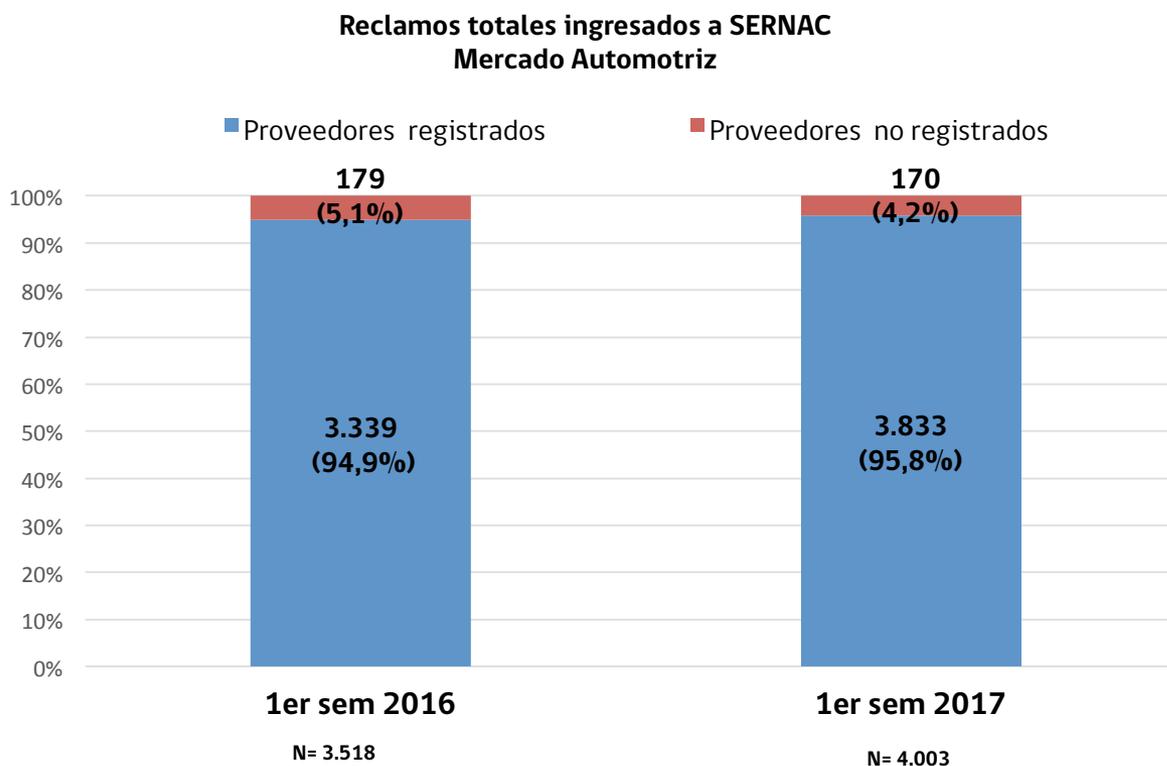
- Transparentar el mercado, dando a conocer la respuesta de las empresas del mercado automotriz, a los reclamos de sus clientes, mediante un ordenamiento imparcial, respecto al volumen total de reclamos ingresados en SERNAC y aquellos que son cerrados sin respuesta y/o con respuesta desfavorable por parte del proveedor.

1.2 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.

Universo de reclamos:

- En el periodo enero-junio 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 (convenio de interoperabilidad), así como las no registradas en el sistema, corresponden a 3.518, a su vez durante el periodo enero-junio 2017 SERNAC recibió 4.003 reclamos.
- Durante el primer semestre del año 2017 el 95,8% (3,833) del total de casos han sido gestionado con proveedores registrados.
- El 4,2% (170) de los casos corresponden a reclamos asociados a proveedores no registrados, cuyos reclamos se tramitan vía correo postal.



Universo del estudio:

- Para efectos de análisis general de reclamos del presente estudio se consideraron todos los reclamos cerrados ingresados a SERNAC dirigido a empresas del mercado automotriz, y cuyos datos de contacto se encuentran registrados en la institución para la tramitación de su reclamo (convenio de interoperabilidad), así como las no registradas en el sistema.
- En el análisis de comportamiento de respuesta de las empresas, se consideran solo los reclamos de empresas registradas y cuyas causales de cierre corresponden a las categorías: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde. Dichas categorías concentran un total de 3.794 reclamos en el periodo enero-junio 2017, que representan el 99% del total de reclamos cerrados en el primer semestre del presente año.
- Se excluyen del estudio aquellos reclamos en que el Proveedor Informa Caso No Procede, Casos Derivados y Antecedentes Insuficientes para Tramitar y asociados a Mediaciones Colectivas debido a que tienen un tratamiento especial.

Universo de Reclamos	Reclamos 1er sem 2016	Reclamos 1er sem 2017
Proveedor Acoge	1.391	1.597
Proveedor No Acoge	1.319	1.588
Proveedor No Responde	579	609
Universo Comportamiento de Respuesta	3.289	3.794
Proveedor informa y el caso no procede	49	33
Colectivo	0	4
Antecedentes insuficientes para tramitar	0	2
Derivado	1	0
Total reclamos empresas registradas	3.339	3.833
Reclamos empresas no registradas	179	170
Total reclamos ingresados a Sernac	3.518	4.003