



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Mercados más reclamados en la  
Región del BIOBÍO  
(Primer Trimestre 2016-2017)**



# **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

## **Índice**

<b>Introducción</b>	<b>03</b>
<b>Objetivos</b>	<b>04</b>
<b>Consideraciones</b>	<b>05</b>
<b>Distribución de los Reclamos en la Región del Biobío</b>	<b>07</b>
<b>¿Cómo Responden las Empresas?</b>	<b>11</b>
<b>Mercados Más Reclamados</b>	<b>13</b>
<b>Empresas Más Reclamadas</b>	<b>15</b>
<b>Mercados y Empresas con Mayor Número de Reclamos no Respondidos</b>	<b>17</b>
<b>Comportamiento de las Empresas Regionales</b>	<b>21</b>
<b>Conclusiones</b>	<b>24</b>



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### Introducción

Antecedentes<sup>1</sup>:

El proceso de mediación de los reclamos realizados 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.

El Sernac mantiene convenios 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 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.

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)
- Sernacmóvil

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:

---

<sup>1</sup> DEI, Mayo 2017, Comportamiento de Respuesta de Proveedores con reclamos en el SERNAC,



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- 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.

## **Objetivos**

### **Objetivo general:**

Transparentar el mercado, dando a conocer el comportamiento de las empresas ante los reclamos de los consumidores, además, entregar información de mercados y como son cerrados los casos ingresados en Sernac (PA, PNA, PNR).

### **Objetivo específico:**

Entregar información e identificar el comportamiento de las empresas frente a los reclamos ingresados en Sernac por los consumidores de la Región del Biobío, detallando mercados más reclamados, empresas y cierres de los casos mostrando una comparación del primer trimestre de los años 2016 y 2017.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### Consideraciones

#### Universo de reclamos

Para el presente informe se realizó un análisis de los reclamos cerrados en los periodos comprendidos al primer trimestre de los años 2016 y 2017, los casos corresponden a los ingresados a Sernac por los consumidores de la Región del Biobío mediante alguno de los canales de atención (presencial, plataforma municipal, Sernac móvil o servicios asociados) dirigidos a proveedores cuyos datos de contacto se encuentran registrados para su tramitación (convenio de interoperabilidad) lo que corresponde a proveedores validados. Se analizaron los reclamos cuyas causales de cierre corresponden a las categorías: proveedor acoge, no acoge y no responde.

El total de reclamos ingresados en el primer trimestre del año 2016 correspondieron a 4.502, para el mismo periodo del año 2017 fue de 5.382<sup>2</sup> casos, lo que se ve reflejado en la tabla 01.

Tabla 01: Total Reclamos por Género

RECLAMOS	FEMENINO	MASCULINO	Total general
RECLAMOS 1er TRIMESTRE 2016	2.128	2.374	4.502
RECLAMOS 1er TRIMESTRE 2017	2.453	2.929	5.382

---

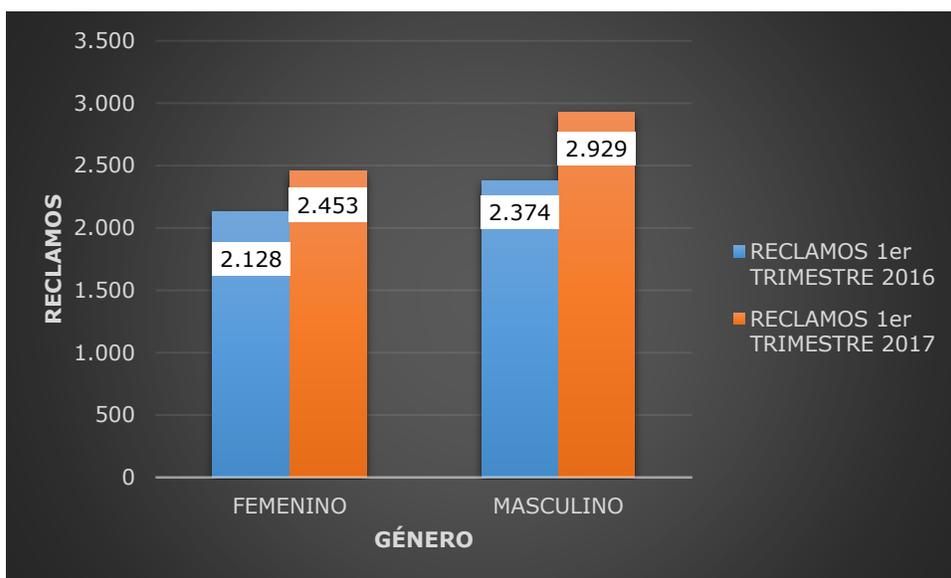
<sup>2</sup> Según base de reclamos oficial extraída al 15-06-2017.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Los reclamos ingresados en Sernac en el último periodo se vieron incrementados en 880 casos presentados por los consumidores de la Región del Biobío respecto de igual periodo del año anterior lo que representa un aumento del 19,5%, donde además, se mantiene la tendencia que los hombres ingresan un mayor número de reclamos respecto de las mujeres, gráfico 01.

Gráfico 01: Distribución de Reclamos por Género.



Para el análisis posterior se muestran los 10 mercados más reclamados (considerando volumen) por los consumidores de la Región del Biobío que representan más del 90% del total por trimestre y de estos se detallan las empresas de los 5 más representativos de la región que corresponden a locales comerciales, financiero, telecomunicaciones, servicios básicos y transporte (representando el 80% del total de reclamos).



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

10 MERCADOS MÁS RECLAMADOS PRIMER TRIMESTRE 2016	10 MERCADOS MÁS RECLAMADOS PRIMER TRIMESTRE 2017
<b>LOCALES COMERCIALES</b>	<b>LOCALES COMERCIALES</b>
<b>FINANCIEROS</b>	<b>FINANCIEROS</b>
<b>TELECOMUNICACIONES</b>	<b>TELECOMUNICACIONES</b>
SERVICIOS BÁSICOS	TRANSPORTE
TRANSPORTE	SERVICIOS BÁSICOS
SEGUROS	SEGUROS
INMOBILIARIAS	COMERCIO DISTANCIA/ ELECTRÓNICO
COMERCIO DISTANCIA/ ELECTRÓNICO	RETAIL FERRETERO
VEHÍCULOS Y RODADOS	VEHÍCULOS Y RODADOS
EDUCACIÓN	EDUCACIÓN
OTROS	OTROS

## Distribución de los reclamos en la Región del Biobío

La región del Biobío posee una extensión territorial superior a los 37.000 km<sup>2</sup>, compuesta por 54 comunas distribuidas en cuatro Provincias (Concepción, Arauco, Ñuble y Biobío), donde la población estimada al 2016 superaría los 2.100 millones de habitantes, los reclamos recibidos en Sernac se distribuyen por toda la Región lo que se ve reflejado en la tabla 02.

Tabla 02: Número de Reclamos por Comuna

COMUNAS	RECLAMOS TRIMESTRE 2016	1er	RECLAMOS TRIMESTRE 2017	1er	VARIACIÓN %
ALTO BIOBIO	1		1		0%
ANTUCO	6		4		-33%
ARAUCO	62		55		-11%
BULNES	19		29		53%
CABRERO	27		29		7%
CAÑETE	28		43		54%
CHIGUAYANTE	234		293		25%
CHILLAN	452		511		13%
CHILLAN VIEJO	51		56		10%
COBQUECURA	6		7		17%



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

COELEMU	17	15	-12%	↓
COIHUECO	9	22	144%	↑
CONCEPCIÓN	857	1.056	23%	↑
CONTULMO	4	5	25%	↑
CORONEL	170	313	84%	↑
CURANILAHUE	54	110	104%	↑
EL CARMEN	7	6	-14%	↓
FLORIDA	11	15	36%	↑
HUALPÉN	259	310	20%	↑
HUALQUI	34	50	47%	↑
LAJA	216	131	-39%	↓
LEBU	31	35	13%	↑
LOS ÁLAMOS	15	22	47%	↑
LOS ÁNGELES	570	547	-4%	↓
LOTA	78	103	32%	↑
MULCHÉN	13	17	31%	↑
NACIMIENTO	34	41	21%	↑
NEGRETE	7	4	-43%	↓
NINHUE	3	4	33%	↑
ÑIQUÉN	4	9	125%	↑
PEMUCO	5	5	0%	↑
PENCO	121	131	8%	↑
PINTO	3	8	167%	↑
PORTEZUELO	1	7	600%	↑
QUILACO	2	2	0%	▬
QUILLECO	2	8	300%	↑
QUILLÓN	7	15	114%	↑
QUIRIHUE	15	6	-60%	↓
RÁNQUIL	5	3	-40%	↓
SAN CARLOS	70	80	14%	↑
SAN FABIÁN	3	7	133%	↑
SAN IGNACIO	6	6	0%	▬
SAN NICOLÁS	10	13	30%	↑
SAN PEDRO DE LA PAZ	355	453	28%	↑
SAN ROSENDO	2	3	50%	↑
SANTA BÁRBARA	2	13	550%	↑



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

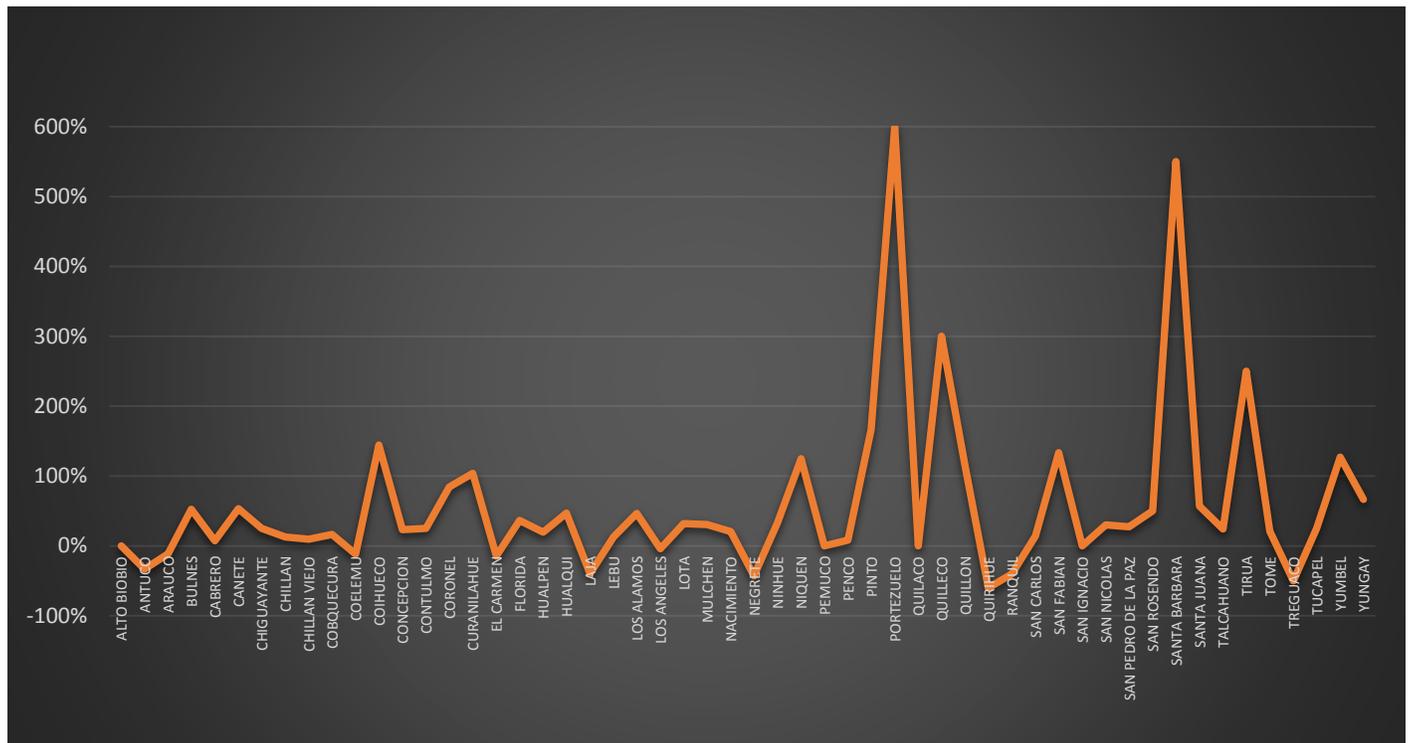
SANTA JUANA	14	22	57%	↑
TALCAHUANO	372	462	24%	↑
TIRÚA	2	7	250%	↑
TOME	191	231	21%	↑
TREGUACO	4	2	-50%	↓
TUCAPEL	8	10	25%	↑
YUMBEL	11	25	127%	↑
YUNGAY	12	20	67%	↑
<b>Total general</b>	<b>4.502</b>	<b>5.382</b>	<b>20%</b>	<b>↑</b>



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Gráfico 02: Variación porcentual de reclamos de los consumidores de la Región del Biobío entre el primer trimestre 2016 y 2017.



La variación de los reclamos en la Región del Biobío se puede apreciar en el gráfico 02, donde gran parte de las comunas incrementaron los reclamos en el primer trimestre del año 2017 respecto de los reclamos presentados por los consumidores en el mismo periodo del año anterior, donde Portezuelo y Santa Bárbara presentan las mayores variaciones debido a la mayor difusión realizada en dichas comunas de los canales para el ingreso de reclamos en Sernac, la localidad que disminuyó considerablemente sus reclamos respecto del periodo anterior fue Quirihue, 60 puntos porcentuales respecto a igual periodo del año anterior.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### ¿Cómo responden las Empresas?

Durante el proceso de gestión de los reclamos, las empresas pueden acoger los reclamos, rechazar las solicitudes o simplemente pueden no responder, las respuestas a los casos de los consumidores de la Región del Biobío se detallan en la tabla 03, donde se logra apreciar que los reclamos cerrados con la causalidad de proveedor no responden disminuyeron en 1,6% en el primer trimestre del año 2017 respecto de igual periodo del año anterior. Sin embargo, aumentaron los reclamos que no son acogidos.

Tabla 03: Resultado de cierres de reclamos

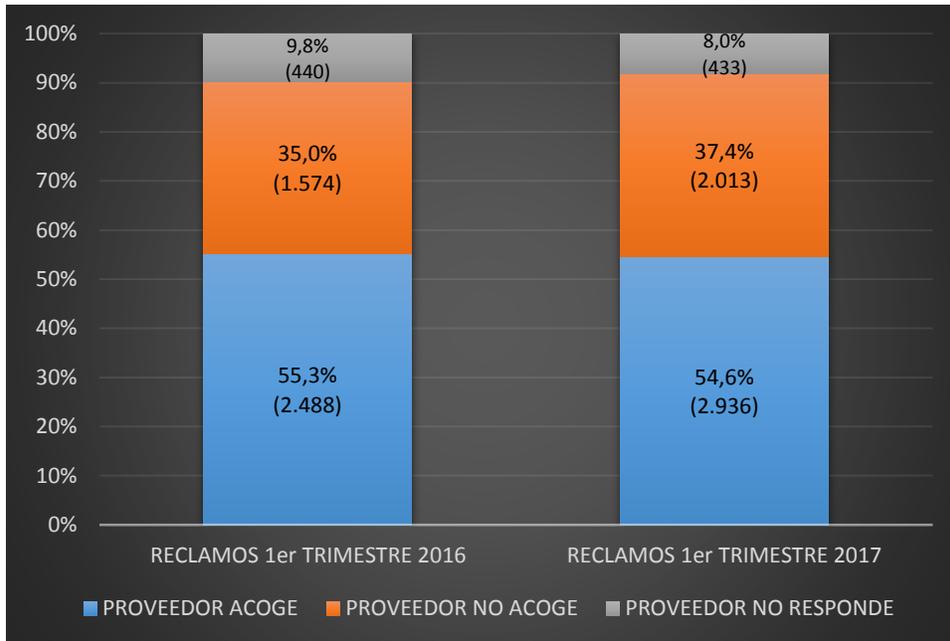
RESULTADOS CASOS	RECLAMOS 1er TRIMESTRE 2016	RECLAMOS 1er TRIMESTRE 2016 %	RECLAMOS 1er TRIMESTRE 2017	RECLAMOS 1er TRIMESTRE 2017 %	VARIACIÓN %
PROVEEDOR ACOGE	2.488	55,26%	2.936	54,55%	18,00%
PROVEEDOR NO ACOGE	1.574	34,96%	2.013	37,40%	27,90%
PROVEEDOR NO RESPONDE	440	9,77%	433	8,05%	-1,60%
<b>Total general</b>	<b>4.502</b>	<b>100%</b>	<b>5.382</b>	<b>100%</b>	<b>19,5%</b>



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Gráfico 03: Respuestas de Proveedores a Reclamos ingresados en Sernac



Del total de reclamos ingresados por los consumidores de la región del Biobío durante el primer trimestre del 2017, 54,6% se resolvió de forma favorable para el consumidor, mientras que el 37,4% el proveedor no acogió la solicitud planteada por el consumidor y un 8% no fue respondido por el proveedor, para el 2016 el 55,3% fueron acogidos por lo proveedores, el 35% no acogido y 9,8% no respondido.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### Mercados más reclamados

La tabla 04 muestra los 10 mercados que concentran el mayor número de reclamos presentado por los consumidores de la Región del Biobío en los periodos analizados (primer trimestre 2016-2017), donde los 3 mercados que encabezan la lista en ambos momentos corresponde a Locales comerciales, Financieros y Telecomunicaciones.

Tabla 04: 10 Mercados más Reclamados por consumidores de la Región del Biobío

MERCADOS	RECLAMOS 1er TRIMESTRE 2016	PORCENTAJE
<b>LOCALES COMERCIALES</b>	<b>1.200</b>	<b>26,7%</b>
<b>FINANCIEROS</b>	<b>956</b>	<b>21,2%</b>
<b>TELECOMUNICACIONES</b>	<b>817</b>	<b>18,1%</b>
SERVICIOS BÁSICOS	310	6,9%
TRANSPORTE	302	6,7%
SEGUROS	215	4,8%
INMOBILIARIAS	125	2,8%
COMERCIO DISTANCIA/ ELECTRÓNICO	108	2,4%
VEHÍCULOS Y RODADOS	105	2,3%
EDUCACIÓN	95	2,1%
OTROS	269	6,0%
<b>Total general</b>	<b>4.502</b>	<b>100%</b>



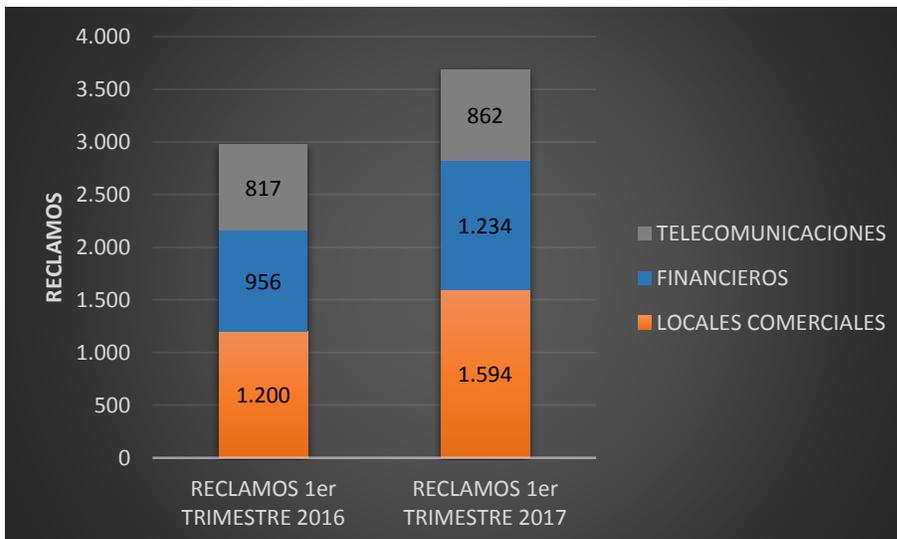
## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

MERCADOS	RECLAMOS 1er TRIMESTRE 2017	PORCENTAJE
<b>LOCALES COMERCIALES</b>	<b>1.594</b>	<b>29,6%</b>
<b>FINANCIEROS</b>	<b>1.234</b>	<b>22,9%</b>
<b>TELECOMUNICACIONES</b>	<b>862</b>	<b>16,0%</b>
TRANSPORTE	372	6,9%
SERVICIOS BÁSICOS	230	4,3%
SEGUROS	212	3,9%
COMERCIO DISTANCIA/ ELECTRÓNICO	120	2,2%
RETAIL FERRETERO	120	2,2%
VEHÍCULOS Y RODADOS	117	2,2%
EDUCACIÓN	104	1,9%
OTROS	417	7,7%
<b>Total general</b>	<b>5.382</b>	<b>100%</b>

Los 3 mercados más reclamados por los consumidores de la Región del Biobío correspondieron a Locales Comerciales, Financieros y telecomunicaciones donde todos aumentaron el número de casos durante el primer trimestre de 2017, respecto de igual periodo del año anterior lo que se detalla en el grafico número 04.

Grafico 04: 3 Mercados más Reclamados





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### Empresas más reclamadas

De los periodos analizados se agruparon los 5 mercados que concentran el 80% de los reclamos realizados por los consumidores de la Región del Biobío y se logra identificar cuáles son las empresas que lideran la cantidad de casos, lo anterior se ve reflejado en la tabla 05 donde para el mercado Locales Comerciales, Tiendas París ocupó el primer lugar en el primer trimestre del año 2016 con 122 reclamos y para el mismo periodo del año 2017, quien ocupó este lugar en el mismo mercado fue Tiendas Falabella con 225 reclamos, para el mercado Financiero quien ocupó el primer puesto de los reclamos correspondió Tarjeta Ripley en el año 2016 con 120 reclamos y tarjeta Cencosud en el 2017 con 169 casos, en el mercado de Telecomunicaciones quien encabezó la cantidad de reclamos fue la empresa Entel en ambos periodos con 164 y 178 casos respectivamente.

Tabla 05 Mercados y Empresas más reclamadas<sup>3</sup>

MERCADOS / EMPRESAS	RECLAMOS 1er TRIMESTRE 2016	PORCENTAJE
<b>LOCALES COMERCIALES</b>	<b>1.200</b>	
TIENDAS PARIS	122	10,2%
TIENDAS ABCDIN	110	9,2%
TIENDAS FALABELLA	110	9,2%
TIENDAS RIPLEY	94	7,8%
TIENDAS LA POLAR	70	5,8%
OTROS	694	57,8%
<b>FINANCIEROS</b>	<b>956</b>	
TARJETA RIPLEY	120	12,6%
CAT/TARJETA MAS CENCOSUD	109	11,4%
BANCOESTADO	84	8,8%
TARJETA CMR FALABELLA	64	6,7%
BANCO DE CHILE	51	5,3%
OTROS	528	55,2%
<b>TELECOMUNICACIONES</b>	<b>817</b>	

MERCADOS / EMPRESAS	RECLAMOS 1er TRIMESTRE 2017	PORCENTAJE
<b>LOCALES COMERCIALES</b>	<b>1.594</b>	
TIENDAS FALABELLA	225	14,1%
TIENDAS RIPLEY	160	10,0%
TIENDAS PARIS	146	9,2%
TIENDAS HITES	138	8,7%
TIENDAS ABCDIN	115	7,2%
OTROS	810	50,8%
<b>FINANCIEROS</b>	<b>1.234</b>	
CAT/TARJETA MAS CENCOSUD	169	13,7%
TARJETA RIPLEY	132	10,7%
BANCOESTADO	113	9,2%
TARJETA CMR FALABELLA	77	6,2%
TARJETA ABCDIN	74	6,0%
OTROS	669	54,2%
<b>TELECOMUNICACIONES</b>	<b>862</b>	

<sup>3</sup> Las empresas mostradas en ambos periodos representan más del 40% de los reclamos de cada mercado



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

ENTEL MÓVIL	164	20,1%
MOVISTAR MÓVIL	141	17,3%
CLARO MÓVIL	129	15,8%
MOVISTAR	103	12,6%
VTR TELEFONÍA MÓVIL Y FIJO	78	9,5%
OTROS	202	24,7%
<b>SERVICIOS BÁSICOS</b>	<b>310</b>	
FRONTEL	211	68,1%
CGE DISTRIBUCION S.A.	58	18,7%
ESSBIO	23	7,4%
ABASTIBLE	5	1,6%
COPELEC LTDA	3	1,0%
OTROS	10	3,2%
<b>TRANSPORTE</b>	<b>302</b>	
LAN	51	16,9%
CHILEXPRESS	49	16,2%
SKY AIRLINE	45	14,9%
CORREOS DE CHILE	42	13,9%
BUSES TUR BUS	22	7,3%
OTROS	93	30,8%
<b>OTROS MERCADOS</b>	<b>917</b>	
<b>Total general</b>	<b>4.502</b>	

ENTEL MÓVIL	178	20,6%
MOVISTAR MÓVIL	160	18,6%
CLARO MÓVIL	131	15,2%
MOVISTAR	109	12,6%
WOM S.A.	68	7,9%
OTROS	216	25,1%
<b>TRANSPORTE</b>	<b>372</b>	
LAN	75	20,2%
BUSES TUR BUS	62	16,7%
CORREOS DE CHILE	51	13,7%
CHILEXPRESS	37	9,9%
SKY AIRLINE	35	9,4%
OTROS	112	30,1%
<b>SERVICIOS BÁSICOS</b>	<b>230</b>	
FRONTEL	104	45,2%
CGE DISTRIBUCIÓN S.A.	66	28,7%
ESSBIO	37	16,1%
LIPIGAS	6	2,6%
GASCO GLP	4	1,7%
COPELEC LTDA	4	1,7%
OTROS	9	3,9%
<b>OTROS MERCADOS</b>	<b>1.090</b>	
<b>Total general</b>	<b>5.382</b>	



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### Mercados y Empresas con mayor número de reclamos no respondidos

Como fue descrito con anterioridad, durante el proceso de gestión de los reclamos presentados por los consumidores en Sernac, las empresas pueden acoger los reclamos, rechazar las solicitudes o simplemente pueden no responder, con esa información se logró identificar aquellos mercados y empresas que tienen **el mayor número de reclamos no respondidos a los consumidores de la Región del Biobío en los trimestres analizados**, para el periodo 2016 (tabla 06) los 5 mercados que concentra el mayor número de casos cerrados como PNR (proveedor no responde) fueron Locales Comerciales 178 reclamos, Vehículos y Rodados 39 casos, Inmobiliarias 34, ocupando el primer, segundo y tercer lugar respectivamente, en el primer trimestre del año 2017 (tabla07) los tres mercados que lideraron los reclamos no respondidos fueron Locales Comerciales 202 casos, Transporte 53 reclamos y Educación 26.

Tabla 06 Empresas con mayor número de reclamos no respondidos primer trimestre 2016

MERCADOS / EMPRESAS	PROVEEDOR ACOGE	PROVEEDOR NO ACOGE	PROVEEDOR NO RESPONDE	RECLAMOS 1er TRIMESTRE 2016
<b>LOCALES COMERCIALES</b>	<b>48,17%</b>	<b>36,25%</b>	<b>15,58%</b>	<b>100%</b>
ADIDAS CHILE Y VENTAS INTERNET	54,55%	13,64%	31,82%	100%
WEIDE	0%	0%	100%	100%
ACCESORIOS TRUJILLO	0%	0%	100%	100%
STYLO	0%	33,33%	66,67%	100%
FEROUCH- FEROUCH.CL - NEW MAN	0%	0%	100%	100%
OTROS	48,92%	37,17%	13,92%	100%
<b>VEHÍCULOS Y RODADOS</b>	<b>39,05%</b>	<b>23,81%</b>	<b>37,14%</b>	<b>100%</b>
AUTOMOTORA SALAZAR ISRAEL	55,56%	16,67%	27,78%	100%
CITYCAR	0%	0%	100%	100%
LUBRISUR	0%	0%	100%	100%
AMERICAN CAR	0%	0%	100%	100%
MOTO STORE	0%	0%	100%	100%



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

OTROS	40,26%	28,57%	31,17%	100%
<b>INMOBILIARIAS</b>	<b>36,00%</b>	<b>36,80%</b>	<b>27,20%</b>	<b>100%</b>
ARQ2 ARQUITECTOS ASOCIADOS	0%	0%	100%	100%
INMOBILIARIA LONTUE	20%	0%	80%	100%
CISS	25%	0%	75%	100%
EMPRESAS VALMAR	0%	0%	100%	100%
INMOBILIARIA VATICANO ALCÁNTARA LTDA	0%	0%	100%	100%
OTROS	40,19%	42,99%	16,82%	100%
<b>TRANSPORTE</b>	<b>54,64%</b>	<b>34,11%</b>	<b>11,26%</b>	<b>100%</b>
BUSES LÍNEA AZUL	0%	0%	100%	100%
BUSES EME BUS	20%	0%	80%	100%
BUSES TJM	0%	0%	100%	100%
BUSES JELDRES	0%	0%	100%	100%
BUSES NILAHUE	0%	0%	100%	100%
OTROS	58,16%	36,52%	5,32%	100%
<b>SERVICIO TÉCNICO</b>	<b>23,33%</b>	<b>16,67%</b>	<b>60,00%</b>	<b>100%</b>
PCSONIC	0%	0%	100%	100%
AVS ELECTRÓNICA	0%	0%	100%	100%
SERVICIO TÉCNICO JULIO QUIROZ	0%	0%	100%	100%
REPARADORA DE CALZADOS COLO-COLO	0%	0%	100%	100%
PLUS SERVICE	0%	0%	100%	100%
OTROS	38,89%	27,78%	33,33%	100%
<b>OTROS MERCADOS</b>	<b>60,29%</b>	<b>35,04%</b>	<b>4,67%</b>	<b>100%</b>
<b>Total general</b>	<b>55,26%</b>	<b>34,96%</b>	<b>9,77%</b>	<b>100%</b>



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Tabla 07 Empresas con mayor número de reclamos no respondidos primer trimestre 2017

MERCADOS / EMPRESAS	PROVEEDOR ACOGE	PROVEEDOR NO ACOGE	PROVEEDOR NO RESPONDE	RECLAMOS 1er TRIMESTRE 2017
<b>LOCALES COMERCIALES</b>	<b>51,69%</b>	<b>35,63%</b>	<b>12,67%</b>	<b>100%</b>
MAUI AND SONS	9,09%	0%	90,91%	100%
MICROPLAY	10,00%	10%	80%	100%
OLIVER WEBER	0%	0%	100%	100%
COLGRAM S.A. (OPALINE - DIMENSION AZUL - CREADO POR NOSOTRAS )	44,44%	0%	55,56%	100%
MASBARATOS	0%	0%	100%	100%
OTROS	52,64%	36,49%	10,88%	100%
<b>TRANSPORTE</b>	<b>49,19%</b>	<b>36,56%</b>	<b>14,25%</b>	<b>100%</b>
BUSES LÍNEA AZUL	0%	0%	100%	100%
BUSES NILAHUE	0%	0%	100%	100%
BUSES PULLMAN TUR	0%	0%	100%	100%
BUSES CRUZ DEL SUR	0%	0%	100%	100%
BUSES TUR BUS	66,13%	30,65%	3,23%	100%
OTROS	49,82%	41,05%	9,12%	100%
<b>EDUCACIÓN</b>	<b>40,38%</b>	<b>34,62%</b>	<b>25%</b>	<b>100%</b>
INSTITUTO PROFESIONAL ATENEA - VIRGINIO GÓMEZ	0%	0%	100%	100%
INSTITUTO PROFESIONAL DE PROVIDENCIA	0%	0%	100%	100%
IRIDEC	0%	0%	100%	100%
UCSC	50%	0%	50%	100%
SAM MARSALLI	0%	0%	100%	100%
OTROS	46,07%	40,45%	13,48%	100%
<b>VEHÍCULOS Y RODADOS</b>	<b>40,17%</b>	<b>38,46%</b>	<b>21,37%</b>	<b>100%</b>
NORTRAN	0%	0%	100%	100%
MOTOFAXTORY	0%	0%	100%	100%
GAVACAM LTDA	0%	0%	100%	100%
DIFOR	14,29%	57,14%	28,57%	100%



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

CITYCAR	60%	20%	20%	100%
OTROS	45,26%	42,11%	12,63%	100%
<b>FINANCIEROS</b>	<b>57,78%</b>	<b>40,60%</b>	<b>1,62%</b>	<b>100%</b>
TARJETA LÍDER	57,53%	34,25%	8,22%	100%
CAJA DE COMPENSACIÓN LA ARAUCANA	36,84%	36,84%	26,32%	100%
TARJETA DIJON	0%	0%	100%	100%
MUNDO CRÉDITO	0%	0%	100%	100%
GIFTCARD CENCOSUD	0%	0%	100%	100%
OTROS	58,30%	41,18%	0,53%	100%
<b>OTROS MERCADOS</b>	<b>57,47%</b>	<b>37,07%</b>	<b>5,46%</b>	<b>100%</b>
<b>Total general</b>	<b>54,55%</b>	<b>37,40%</b>	<b>8,05%</b>	<b>100%</b>



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### Comportamiento de las Empresas Regionales

Dentro de los datos analizados también se tabularon los comportamientos de los proveedores validados y que tienen casa matriz en la Región del Biobío, aquellos son considerados como Proveedores Regionales, al igual que la tabla anterior, se identifican los 5 mercados y las 5 empresas que poseen un mayor número de reclamos cerrados como proveedor no responde de los primeros trimestres de los años 2016-2017.

Tabla 08 Mercados y Empresas regionales con mayor volumen de casos no respondidos, primer trimestre 2016.

MERCADOS / EMPRESAS	PROVEEDOR ACOGE	PROVEEDOR NO ACOGE	PROVEEDOR NO RESPONDE	RECLAMOS 1er TRIMESTRE 2016
<b>LOCALES COMERCIALES</b>	<b>24,66%</b>	<b>26,71%</b>	<b>48,63%</b>	<b>100%</b>
ACCESORIOS TRUJILLO	0%	0%	100%	100%
STYLO	0%	33,33%	66,67%	100%
SEUL	0%	0%	100%	100%
IMPORTADORA SEUL	25%	0%	75%	100%
LA CUEVA DE TANGO	0%	0%	100%	100%
OTROS	27,78%	29,37%	42,86%	100%
<b>VEHICULOS Y RODADOS</b>	<b>42,62%</b>	<b>19,67%</b>	<b>37,70%</b>	<b>100,00%</b>
AUTOMOTORA SALAZAR ISRAEL	55,56%	16,67%	27,78%	100%
CITYCAR	0%	0%	100%	100%
PARKING	0%	0%	100%	100%
MOTOFAXTORY	0%	0%	100%	100%
LUBRISUR	0%	0%	100%	100%
OTROS	48,48%	27,27%	24,24%	100%
<b>INMOBILIARIAS</b>	<b>37,84%</b>	<b>8,11%</b>	<b>54,05%</b>	<b>100%</b>
INMOBILIARIA LONTUE	20%	0%	80%	100%
ARQ2 ARQ. ASOCIADOS	0%	0%	100%	100%
EMPRESAS VALMAR	0%	0%	100%	100%
CISS	25%	0%	75%	100%
INMOBILIARIA LOS PELLINES	0%	0%	100%	100%



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

OTROS	63,16%	15,79%	21,05%	100%
<b>TRANSPORTE</b>	<b>10,71%</b>	<b>17,86%</b>	<b>71,43%</b>	<b>100%</b>
BUSES LINEA AZUL	0%	0%	100%	100%
BUSES EME BUS	20%	0%	80%	100%
BUSES TJM	0%	0%	100%	100%
BUSES JELDRES	0%	0%	100%	100%
BUSES JOTA BE	0%	0%	100%	100%
OTROS	22,22%	55,56%	22,22%	100%
<b>SERVICIO TÉCNICO</b>	<b>16,67%</b>	<b>20,83%</b>	<b>62,50%</b>	<b>100%</b>
PCSONIC	0%	0%	100%	100%
AVS ELECTRÓNICA	0%	0%	100%	100%
SERVICIO TÉCNICO JULIO QUIROZ	0%	0%	100%	100%
CARCENTER	0%	0%	100%	100%
REP. DE CALZADOS COLO-COLO	0%	0%	100%	100%
OTROS	33,33%	41,67%	25,00%	100%
<b>OTROS</b>	<b>36,07%</b>	<b>35,25%</b>	<b>28,69%</b>	<b>100%</b>
<b>Total general</b>	<b>30,38%</b>	<b>25,60%</b>	<b>44,02%</b>	<b>100%</b>

Tabla 09 Mercados y Empresas regionales con mayor volumen de casos no respondidos, primer trimestre 2017.

MERCADOS / EMPRESAS	PROVEEDOR ACOGE	PROVEEDOR NO ACOGE	PROVEEDOR NO RESPONDE	RECLAMOS 1er TRIMESTRE 2017
<b>LOCALES COMERCIALES</b>	<b>24,59%</b>	<b>18,85%</b>	<b>56,56%</b>	<b>100%</b>
THE LINE	0%	16,67%	83,33%	100%
IMPORTADORA SEUL	0%	0%	100%	100%
IMPORTADORA CAAMANO	0%	0%	100%	100%
COMERCIAL OHMKI	0%	0%	100%	100%
STYLO	0%	33,33%	66,67%	100%
OTROS	28,57%	20,00%	51,43%	100%
<b>TRANSPORTE</b>	<b>15,63%</b>	<b>9,38%</b>	<b>75,00%</b>	<b>100%</b>
BUSES LÍNEA AZUL	0%	0%	100%	100%
BUSES PULLMAN TUR	0%	0%	100%	100%



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

BUSES EME BUS	55,56%	22,22%	22,22%	100%
MINI VERDE	0%	0%	100%	100%
BUSES JOTA BE	0%	0%	100%	100%
OTROS	0%	20%	80%	100%
<b>VEHÍCULOS Y RODADOS</b>	<b>34,78%</b>	<b>40,58%</b>	<b>24,64%</b>	<b>100%</b>
NORTRAN	0%	0%	100%	100%
GAVACAM LTDA	0%	0%	100%	100%
MOTOFAXTORY	0%	0%	100%	100%
DIFOR	14,29%	57,14%	28,57%	100%
NOVAMOTOS	0%	0%	100%	100%
OTROS	45,10%	47,06%	7,84%	100%
<b>SERVICIO TÉCNICO</b>	<b>28,57%</b>	<b>17,86%</b>	<b>53,57%</b>	<b>100%</b>
ESCON	0%	0%	100%	100%
PCSONIC	0%	0%	100%	100%
ROYAL CLEAN	0%	0%	100%	100%
BELIOS	50%	0%	50%	100%
CRECIC	0%	0%	100%	100%
OTROS	36,84%	26,32%	36,84%	100%
<b>EDUCACIÓN</b>	<b>33,33%</b>	<b>18,52%</b>	<b>48,15%</b>	<b>100%</b>
INSTITUTO PROFESIONAL ATENEA - VIRGINIO GÓMEZ	0%	0%	100%	100%
SERV. ESPEC. DE CAPAC. SPA	0%	0%	100%	100%
LAS AMERICAS CASYC	0%	50%	50%	100%
COLEGIO ETCHEGOYEN- TALCAHUANO	0%	0%	100%	100%
UCSC	50%	0%	50%	100%
OTROS	57,14%	28,57%	14,29%	100%
<b>OTROS</b>	<b>48,40%</b>	<b>30,32%</b>	<b>21,28%</b>	<b>100%</b>
<b>Total general</b>	<b>35,84%</b>	<b>25,97%</b>	<b>38,20%</b>	<b>100%</b>



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### Conclusiones

Los reclamos de los consumidores de la Región del Biobío durante el primer trimestre del año 2016 fueron 4.502 de los cuales el 47% corresponde a los reclamos ingresados en Sernac por parte de mujeres y 53% a hombres, para igual periodo del año 2017 los reclamos fueron 5.382 donde el 46% correspondió a reclamos presentados por mujeres y 54% a hombres, respecto a la distribución de los reclamos en la Región, se pudo determinar que para los periodos analizados los consumidores de todas las comunas al menos ingresaron un reclamo, lo que se debe a la constante difusión de los canales de atención disponibles.

Los consumidores de la Región del Biobío durante el primer trimestre de los años 2016 y 2017 concentraron sus reclamos en tres mercados estos fueron Locales Comerciales, Financieros y Telecomunicaciones, representando más del 65% de los casos en ambos periodos, además, se logró identificar cuáles fueron los 10 mercados más reclamados, detallados en la tabla 04.

Con la identificación de los mercados se pudo determinar cuáles fueron aquellas empresas que encabezaron las lista de reclamos en los periodos analizados, aquí se pudo identificar a empresas como Tiendas Paris, Abcdin, Falabella Y Ripley entre otras que se repiten en ambos periodos en el mercado de Locales Comerciales concentrando un gran número de reclamos, para el mercado Financiero las empresas que lideraron los casos fueron Tarjeta Ripley, Cencosud y Bancoestado, en el mercado de Telecomunicaciones fueron Entel, movistar y Claro, lo anterior se detalla en la tabla 05, donde además se identificaron las empresas de los mercados del Transporte y Servicios Básicos.

Las respuestas de los reclamos también fueron analizadas respecto de aquellos proveedores que tenían un mayor número de casos cerrados sin respuesta, identificando los mercados Locales Comerciales 187, Vehículos y Rodados 39 e Inmobiliarias 34 dentro de aquellos que tenían el mayor número de reclamos cerrados como PNR (proveedor no responde) en el primer trimestre de 2016, para igual periodo del año 2017 los mercados fueron Locales Comerciales, Transporte y Educación con 202, 53 y 26 casos cerrados como PNR respectivamente (tabla 06 y 07).

Con los datos obtenidos se identificaron los comportamientos de aquellas empresas regionales (casa matriz en la Región del Biobío) que tenían el mayor número de reclamos cerrados como PNR, identificando a Locales Comerciales



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

como Accesorios Trujillo en el primer trimestre de 2016 con 5 casos no respondidos y Stylo con 4, respecto del mercado de Vehículos y Rodados Salazar Israel encabezó el listado con 5 casos sin respuesta y en segundo lugar encontramos a Citycar con 4. Para el año 2017, primer trimestre, el mercado de Locales Comerciales lo lideró The Line con 5 reclamos no respondidos, para el mercado transporte fue Línea Azul el proveedor que no respondió 11 casos presentados por los consumidores de la Región, este detalle se encuentra en la tabla 08 y 09.