



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**Reporte Análisis de los mercados más
reclamados por los consumidores de la
Región del Biobío, sus provincias y
particularmente en la zona de rezago
de la Provincia de Arauco, durante el
segundo semestre de 2017**



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Índice

Introducción	03
Objetivos	04
Consideraciones	05
I CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA REGIÓN DEL BIOBÍO	
Distribución de los Reclamos en la Región del Biobío	08
Mercados más Reclamados por Provincia	12
Proveedores Más Reclamados	15
¿Cómo responden los Proveedores?	21
¿Qué Reclamaron los Consumidores de la Región del Biobío?	25
II HALLAZGOS PROVINCIA DE ARAUCO	
Provincia de Arauco	30
III Conclusiones	36



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Introducción

Antecedentes¹:

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 97% 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 3% 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 mantuvo disponible para el ingreso de reclamos, en el periodo analizado 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)

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:

¹ 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:

Determinar cuáles fueron los mercados más reclamados en la región del Biobío y detallar los resultados por provincias, específicamente en la provincia de Arauco (zona de rezago), así como las problemáticas presentadas por los consumidores durante el segundo semestre de 2017, con la finalidad de hallar malas y buenas prácticas por parte de los proveedores.

Objetivo específico:

- Determinar los mercados más reclamados en la Región del Biobío y sus Provincias.
- Determinar los mercados más reclamados en las comunas de la provincia de Arauco.
- Describir los tipos de respuesta entregados por las empresas frente a reclamos ingresados en Sernac durante el segundo semestre del año 2017, por consumidores de la región del Biobío.
- Identificar las problemáticas más recurrentes presentadas por los consumidores de la zona de rezago.
- Detectar las buenas y malas prácticas por parte de proveedores tanto nacionales como locales en la provincia.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Consideraciones

Universo de reclamos

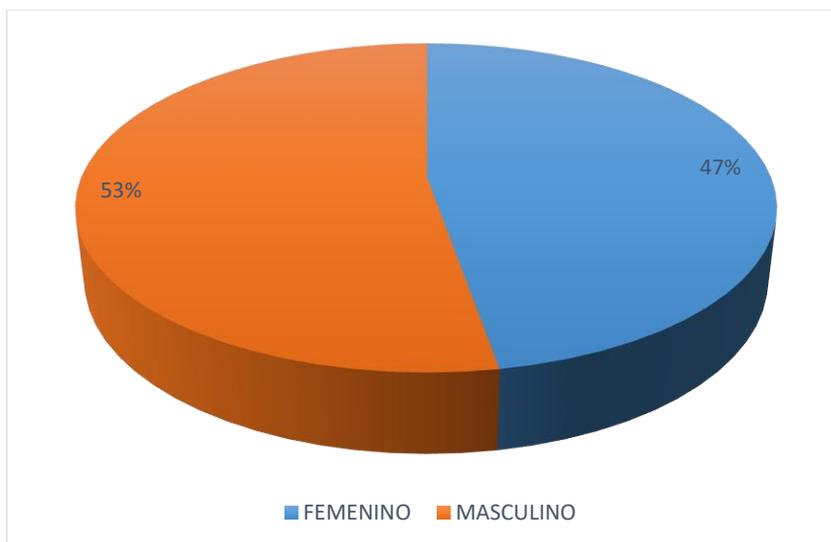
Para el presente informe se realizó un análisis de los reclamos cerrados en el segundo semestre del año 2017, los casos corresponden a los ingresados a Sernac por los consumidores de la Región del Biobío mediante alguno de los canales de atención (presencial, plataforma municipal, Sernac móvil o servicios asociados).

El total de reclamos ingresados en el segundo semestre del año 2017, correspondieron a 13.839, lo que se ve reflejado en la tabla 01.

Tabla 01: Total Reclamos por Género

RECLAMOS	FEMENINO	MASCULINO	Total general
RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2017	6.540	7.299	13.839
%	47%	53%	100%

Gráfico 01: Distribución de Reclamos por Género.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Los reclamos presentados por los consumidores de la región del Biobío durante el segundo semestre de 2017 fueron 13.839, correspondiendo a un 47% de éstos a los ingresados por mujeres y 53% por hombres.

Tabla 02: Total Reclamos por Canal de Ingreso

CANAL	RECLAMOS	%
INGRESO WEB	6.785	49%
INGRESO PRESENCIAL	4.985	36%
INGRESO CALL	2.069	15%
TOTAL	13.839	100%

Los consumidores de la Región del Biobío durante el segundo semestre del 2017 prefirieron, en su gran mayoría, ingresar sus reclamos en la plataforma web del Sernac (www.sernac.cl), representando el 49% de los ingresos totales, a continuación, con un 36% se encontraron los consumidores que acudieron a alguna de las plataformas de atención para ingresar sus reclamos (Direcciones Regionales, Plataformas Municipales y Servicios Públicos en convenio con Sernac (IPS) y por último con un 15% se encontraron aquellos que manifestaron sus reclamos a través de la línea 800 700 100).

Tabla 03: Mercados más Reclamados

MERCADOS	RECLAMOS	%
FINANCIEROS	3.125	22,6%
LOCALES COMERCIALES	2.826	20,4%
TELECOMUNICACIONES	2.003	14,5%
COMERCIO DISTANCIA/ ELECTRONICO	1.729	12,5%
TRANSPORTE	1.015	7,3%
SERVICIOS BASICOS	819	5,9%
SEGUROS	499	3,6%
INMOBILIARIAS	421	3,0%
VEHICULOS Y RODADOS	258	1,9%
EDUCACION	183	1,3%
SERVICIO TECNICO ¹ SERV. DE MANTENCION Y REPARACION	182	1,3%
ENTRETENCION	174	1,3%
RETAIL FERRETERO	139	1,0%



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

SALUD	135	1,0%
SEGURIDAD	85	0,6%
TURISMO	65	0,5%
CENTROS DE ESTETICA Y GIMNASIO	46	0,3%
CONSUMO EN LOCAL	31	0,2%
COMBUSTIBLE	30	0,2%
SERVICIOS PROFESIONALES	24	0,2%
FUNERARIAS Y CEMENTERIOS	21	0,2%
PREVISION	15	0,1%
PRENSA INFORMACION	14	0,1%
TOTAL	13.839	100%

Los mercados más reclamados por los consumidores de la Región del Biobío durante el segundo semestre del 2017, fueron el financiero, locales comerciales, telecomunicaciones y comercio a distancia, estos representaron el 70% del total de los reclamos ingresados por todos los canales disponibles (presencial, web y call).



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

I CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA REGIÓN DEL BIOBÍO

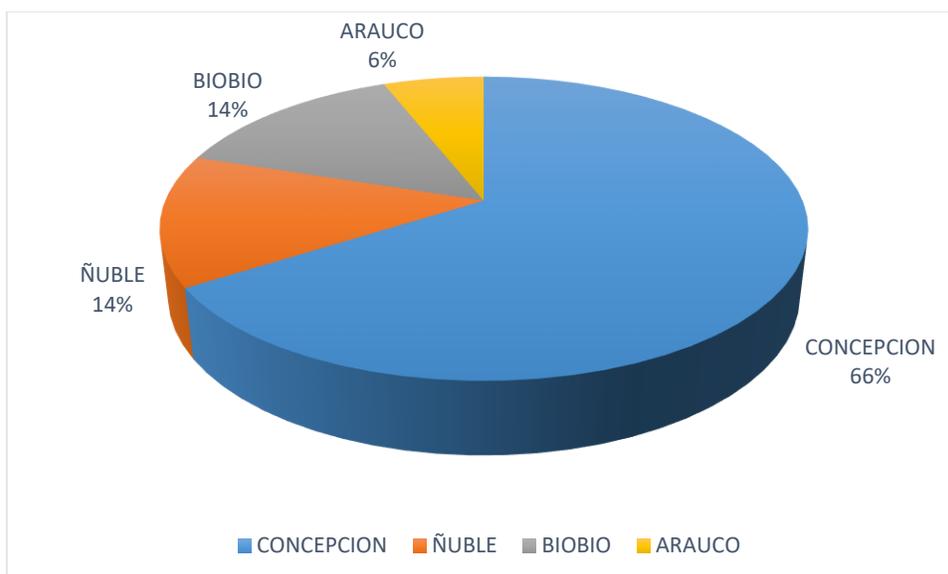
Distribución de los reclamos en la Región del Biobío

La Región del Biobío posee una extensión territorial superior a los 37.000 km², compuesta por 54 comunas distribuidas en cuatro Provincias (Concepción, Arauco, Ñuble y Biobío), donde la población es de 2.037.414 de habitantes (censo 2017), la provincia de Concepción con 995.658 habitantes, Arauco 166.087 hab., Biobío 395.060 hab. Y Ñuble 480.609, esta última provincia se separa definitivamente de la Región en el mes de septiembre del presente año, dando inicio a la Región número XVI, Región de Ñuble.

Tabla 04: Número de Reclamos por Provincia

PROVINCIA	TOTAL	%
CONCEPCION	9.182	66%
ÑUBLE	1.933	14%
BIOBIO	1.865	14%
ARAUCO	859	6%
TOTAL	13.839	100%

Gráfico 02: Distribución de Reclamos por Provincia.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Los 13.839 reclamos ingresados por los consumidores de la Región del Biobío se realizaron principalmente en la Provincia de Concepción, representando un 66% del total de los ingresos, a continuación, Ñuble y Biobío con un 14% y Arauco con 6%, lo anterior también se relaciona con la distribución poblacional que existe entre las provincias, donde el 49% de la población se encuentra en la Provincia de Concepción, el 24% en Ñuble, el 19% en Biobío y el 8% en Arauco.

Distribución de los reclamos por Provincia

Provincia de Concepción

Tabla 05: Reclamos Provincia de Concepción

PROVINCIA	COMUNA	RECLAMOS	%
CONCEPCION	CONCEPCION	2882	31%
CONCEPCION	TALCAHUANO	1285	14%
CONCEPCION	SAN PEDRO DE LA PAZ	1214	13%
CONCEPCION	HUALPEN	802	9%
CONCEPCION	CORONEL	728	8%
CONCEPCION	CHIGUAYANTE	714	8%
CONCEPCION	TOME	634	7%
CONCEPCION	PENCO	383	4%
CONCEPCION	LOTA	227	2%
CONCEPCION	SANTA JUANA	173	2%
CONCEPCION	HUALQUI	106	1%
CONCEPCION	FLORIDA	34	0%
TOTAL		9182	100%

En la Provincia de Concepción fue donde se ingresaron la mayor cantidad de reclamos en el segundo semestre de 2017, estos fueron 9.182 casos, siendo los consumidores de las comunas de Concepción, Talcahuano y San Pedro de la Paz los que presentaron las tres mayorías de ingresos, representando el 31%, 14% y 13% respectivamente del total de los reclamos.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Provincia de Ñuble

Tabla 06: Reclamos Provincia de Ñuble

PROVINCIA	COMUNA	RECLAMOS	%
ÑUBLE	CHILLAN	1198	62%
ÑUBLE	SAN CARLOS	171	9%
ÑUBLE	CHILLAN VIEJO	136	7%
ÑUBLE	BULNES	71	4%
ÑUBLE	COIHUECO	46	2%
ÑUBLE	COELEMU	42	2%
ÑUBLE	QUILLON	39	2%
ÑUBLE	PINTO	32	2%
ÑUBLE	QUIRIHUE	32	2%
ÑUBLE	EL CARMEN	28	1%
ÑUBLE	SAN IGNACIO	25	1%
ÑUBLE	SAN NICOLAS	23	1%
ÑUBLE	SAN FABIAN	18	1%
ÑUBLE	NIQUEN	17	1%
ÑUBLE	COBQUECURA	16	1%
ÑUBLE	RANQUIL	12	1%
ÑUBLE	TREGUACO	11	1%
ÑUBLE	PEMUCO	7	0%
ÑUBLE	NINHUE	5	0%
ÑUBLE	PORTEZUELO	4	0%
TOTAL		1933	100%

La segunda provincia donde durante el segundo semestre de 2017 se ingresaron más reclamos fue Ñuble con 1.933 casos, donde los consumidores de la comuna de Chillán fueron los que presentaron más reclamos, representando el 62% del total de estos en la provincia.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Provincia de Biobío

Tabla 07: Reclamos Provincia de Biobío

PROVINCIA	COMUNA	RECLAMOS	%
BIOBIO	LOS ANGELES	1225	66%
BIOBIO	NACIMIENTO	104	6%
BIOBIO	MULCHEN	98	5%
BIOBIO	CABRERO	95	5%
BIOBIO	LAJA	92	5%
BIOBIO	YUMBEL	62	3%
BIOBIO	YUNGAY	57	3%
BIOBIO	TUCAPEL	48	3%
BIOBIO	SANTA BARBARA	25	1%
BIOBIO	QUILLECO	14	1%
BIOBIO	QUILACO	13	1%
BIOBIO	NEGRETE	11	1%
BIOBIO	SAN ROSENDO	11	1%
BIOBIO	ALTO BIOBIO	6	0%
BIOBIO	ANTUCO	4	0%
TOTAL		1865	100%

La Provincia de Biobío se localizó en el tercer lugar de ingresos de reclamos por parte de consumidores de esta a nivel regional durante el segundo semestre de 2017, donde aquellas personas que pertenecen a la comuna de Los Ángeles concentraron el 66% de los reclamos, llegando a 1.225 de un total provincial de 1.865 casos.

Provincia de Arauco.

Tabla 08: Reclamos Provincia de Arauco

PROVINCIA	COMUNA	RECLAMOS	%
ARAUCO	CURANILAHUE	244	28%
ARAUCO	ARAUCO	188	22%
ARAUCO	LEBU	157	18%
ARAUCO	CANETE	113	13%
ARAUCO	LOS ALAMOS	106	12%



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ARAUCO	CONTULMO	30	3%
ARAUCO	TIRUA	21	2%
TOTAL		859	100%

En la cuarta posición de los ingresos de reclamos se ubicó la provincia de Arauco con 859 casos, de los cuales más del 80% se distribuyó entre los consumidores que pertenecen a las comunas de Curanilahue, Arauco, Lebu y Cañete con un 28%, 22%, 18% y 13% respectivamente.

Mercados más reclamados por Provincia

Durante el segundo semestre de 2017 los 3 mercados más reclamados en la Región fueron el financiero, locales comerciales y telecomunicaciones con 23%, 20% y 14% respectivamente del total de los reclamos, para mostrar más detalles se entregarán en las siguientes tablas el detalle de los mercados más reclamados en cada provincia de la región en el periodo analizado.

Tabla 09: Mercados más reclamados en la Provincia de Concepción

PROVINCIA	MERCADO	RECLAMOS	%
CONCEPCION	FINANCIEROS	2.206	24%
	LOCALES COMERCIALES	1.856	20%
	TELECOMUNICACIONES	1.186	13%
	COMERCIO DISTANCIA/ ELECTRONICO	1.113	12%
	TRANSPORTE	700	8%
	SERVICIOS BASICOS	494	5%
	SEGUROS	368	4%
	INMOBILIARIAS	322	4%
	VEHICULOS Y RODADOS	163	2%
	SERVICIO TECNICO' SERV. DE MANTENCION Y REPARACION	136	1%
	OTROS	638	7%
	TOTAL	9.182	100%

Los 3 mercados más reclamados por los consumidores de la provincia de Concepción fueron el financiero, locales comerciales y telecomunicaciones,



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

representando el 57% del total de los reclamos de la provincia que fueron 9.182 reclamos.

Tabla 10: Mercados más reclamados en la Provincia de Ñuble

PROVINCIA	MERCADO	RECLAMOS	%
ÑUBLE	LOCALES COMERCIALES	447	23%
	TELECOMUNICACIONES	364	19%
	FINANCIEROS	336	17%
	COMERCIO DISTANCIA/ ELECTRONICO	292	15%
	TRANSPORTE	139	7%
	SERVICIOS BASICOS	76	4%
	SEGUROS	38	2%
	INMOBILIARIAS	37	2%
	VEHICULOS Y RODADOS	33	2%
	EDUCACION	32	2%
	OTROS	139	7%
	TOTAL	1.933	100%

La segunda provincia que acumuló el mayor número de reclamos durante el segundo semestre de 2017, fue Ñuble, donde los consumidores de esta centraron sus disconformidades en los mercados relacionados con locales comerciales, telecomunicaciones y financieros, de los cuales representaron el 23%, 19% y 17% respectivamente, acumulando un 59% del total de los reclamos presentados por los consumidores de la Provincia de Ñuble.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Tabla 11: Mercados más reclamados en la Provincia de Biobío

PROVINCIA	MERCADO	RECLAMOS	%
BIOBIO	FINANCIEROS	398	21%
	LOCALES COMERCIALES	363	19%
	TELECOMUNICACIONES	307	16%
	COMERCIO DISTANCIA/ ELECTRONICO	217	12%
	TRANSPORTE	137	7%
	SERVICIOS BASICOS	114	6%
	SEGUROS	67	4%
	INMOBILIARIAS	59	3%
	VEHICULOS Y RODADOS	50	3%
	EDUCACION	24	1%
	OTROS	129	7%
	TOTAL		1.865

Los consumidores que pertenecen a la Provincia de Biobío concentraron sus reclamos en los mercados Financieros con un 21%, locales comerciales 19% y telecomunicaciones 16%, acumulando un 57% del total de reclamos de Biobío en el segundo semestre de 2017.

Tabla 12: Mercados más reclamados en la Provincia de Arauco

PROVINCIA	MERCADO	RECLAMOS	%
ARAUCO	FINANCIEROS	185	22%
	LOCALES COMERCIALES	160	19%
	TELECOMUNICACIONES	146	17%
	SERVICIOS BASICOS	135	16%
	COMERCIO DISTANCIA/ ELECTRONICO	107	12%
	TRANSPORTE	39	5%
	SEGUROS	26	3%
	VEHICULOS Y RODADOS	12	1%
	EDUCACION	10	1%
	SERVICIO TECNICO' SERV. DE MANTENCION Y REPARACION	9	1%
	OTROS	30	3%
	TOTAL		859



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Al igual que en las otras provincias, durante el segundo semestre de 2017 los tres mercados más reclamados por los consumidores de la provincia de Arauco fueron los mercados financieros, locales comerciales y telecomunicaciones, pero a diferencia de las otras provincias, en cuarto lugar, de los mercados más reclamados se encontró servicios básicos, representando un 16% del total de reclamos.

Proveedores más reclamados

Durante el segundo semestre de 2017 los reclamos realizados por los consumidores de la Región del Biobío fueron 13.839, de estos los 3 mercados más reclamados correspondieron a financieros, locales comerciales y telecomunicaciones, en la tabla 13 se identificaron los 20 proveedores que recibieron el mayor número de reclamos en el periodo analizado.

Tabla 13: Proveedores más reclamados en la Región del Biobío

PROVEEDOR	RECLAMOS	%
TIENDAS FALABELLA	568	4%
TIENDAS ABCDIN	471	3%
ENTEL PCS MOVIL	443	3%
FRONTEL	329	2%
CLARO MOVIL	323	2%
TIENDAS PARIS	319	2%
MOVISTAR MOVIL	305	2%
TIENDAS RIPLEY	300	2%
BANCOESTADO	288	2%
CAT/TARJETAS	272	2%
CGE DISTRIBUCION S.A.	271	2%
MOVISTAR TELEFONIA FIJA	266	2%
LAN	259	2%
TARJETA ABCDIN	232	2%
TIENDAS HITES	231	2%
TARJETA RIPLEY	231	2%
TARJETAS LA POLAR	226	2%
TARJETA CMR FALABELLA - CMR FALABELLA VISA	218	2%
TARJETA LIDER MASTERCARD- TARJETA PRESTO	189	1%
TIENDAS LA POLAR	171	1%



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

OTRAS	7927	57%
TOTAL	13839	100%

Los proveedores que recibieron el mayor número de reclamos en el periodo fueron Tiendas Falabella con 568 casos, representando el 4% del total de reclamos presentados por los consumidores de la Región del Biobío, en segundo lugar, se ubicó Tiendas ABCDIN con 471 reclamos y a continuación se encontraban las empresas Entel, Frontel y Claro 443, 329 y 323 reclamos cada una respectivamente.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proveedores más reclamados en la Provincia de Concepción

Tabla 14: Proveedores más reclamados en la Provincia de Concepción

PROVINCIA	PROVEEDOR	RECLAMOS	%
CONCEPCIÓN	TIENDAS FALABELLA	364	4%
	TIENDAS ABCDIN	257	3%
	ENTEL PCS MOVIL	247	3%
	TIENDAS PARIS	220	2%
	CGE DISTRIBUCION S.A.	217	2%
	LAN	203	2%
	BANCOESTADO	203	2%
	CLARO MOVIL	198	2%
	CAT/TARJETAS	191	2%
	TIENDAS RIPLEY	188	2%
	MOVISTAR MOVIL	173	2%
	TARJETA CMR FALABELLA - CMR FALABELLA VISA	163	2%
	TARJETA RIPLEY	162	2%
	MOVISTAR TELEFONIA FIJA	157	2%
	TARJETA LIDER MASTERCARD- TARJETA PRESTO	150	2%
	TARJETAS LA POLAR	145	2%
	FRONTEL	144	2%
	BANCO BCI	135	1%
	TIENDAS HITES	129	1%
	TARJETA ABCDIN	127	1%
OTRAS	5409	59%	
	TOTAL	9182	100%

Los consumidores de la Provincia de Concepción ingresaron 9.182 reclamos en el segundo semestre de 2017 y la empresa que concentró el mayor número de estos fue Tiendas Falabella con 364 casos, representando el 4% de los reclamos de los consumidores de esta Provincia, en segundo lugar, estaba Tiendas ABCDIN (257 reclamos) y a continuación Entel (247 reclamos).



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proveedores más reclamados en la Provincia de Ñuble

Tabla 15: Proveedores más reclamados en la Provincia de Ñuble

PROVINCIA	PROVEEDOR	RECLAMOS	%
ÑUBLE	TIENDAS FALABELLA	103	5%
	ENTEL PCS MOVIL	75	4%
	MOVISTAR MOVIL	73	4%
	TIENDAS ABCDIN	58	3%
	TIENDAS HITES	57	3%
	CLARO MOVIL	56	3%
	MOVISTAR TELEFONIA FIJA	55	3%
	TIENDAS PARIS	52	3%
	TIENDAS RIPLEY	51	3%
	TIENDAS LA POLAR	39	2%
	TARJETAS LA POLAR	38	2%
	TARJETA ABCDIN	35	2%
	WOM S.A.	32	2%
	BANCOESTADO	30	2%
	CAT/TARJETAS	27	1%
	CGE DISTRIBUCION S.A.	24	1%
	TARJETA RIPLEY	24	1%
	CLARO FIJO	23	1%
	DESPEGAR.COM CHILE SPA	22	1%
	LAN	22	1%
OTRAS	1037	54%	
	TOTAL	1933	100%

En la provincia de Ñuble los consumidores ingresaron 1.933 reclamos, de los cuales el 5% de estos fueron para Tiendas Falabella (103 reclamos), en segundo y tercer puesto de los más reclamados se ubicaron 2 empresas telefónicas Entel con 75 y Movistar con 73 reclamos, representando cada una un 4% del total de los reclamos de los consumidores de Ñuble durante el segundo semestre de 2017.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proveedores más reclamados en la Provincia de Biobío

Tabla 16: Proveedores más reclamados en la Provincia de Biobío

PROVINCIA	PROVEEDOR	RECLAMOS	%
BIOBÍO	ENTEL PCS MOVIL	91	5%
	TIENDAS ABCDIN	81	4%
	TIENDAS FALABELLA	71	4%
	FRONTEL	56	3%
	CLARO MOVIL	51	3%
	TIENDAS RIPLEY	45	2%
	CAT/TARJETAS	44	2%
	MOVISTAR MOVIL	44	2%
	TARJETA RIPLEY	37	2%
	TIENDAS PARIS	35	2%
	BANCOESTADO	34	2%
	MOVISTAR TELEFONIA FIJA	34	2%
	TARJETA ABCDIN	34	2%
	TARJETAS LA POLAR	33	2%
	GALILEA S.A. DE INGENIERIA Y CONSTRUCCION	31	2%
	TIENDAS HITES	29	2%
	CGE DISTRIBUCION S.A.	27	1%
	LAN	26	1%
	BUSES TUR BUS	25	1%
	TARJETA CMR FALABELLA - CMR FALABELLA VISA	25	1%
OTRAS	1012	54%	
	TOTAL	1865	100%

Los consumidores de la Provincia de Biobío concentraron sus reclamos durante el segundo semestre de 2017 en primer lugar en una empresa telefónica, Entel con 91 reclamos, representando el 5% de estos, Tiendas ABCDIN y Falabella en segundo y tercer puesto con 81 y 71 reclamos, ambos representando un 4% y en cuarto lugar apareció una empresa de servicios básicos, Frontel con 56 reclamos y representando un 3% del total de la provincia en el periodo analizado.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proveedores más reclamados en la Provincia de Arauco

Tabla 17: Proveedores más reclamados en la Provincia de Arauco

PROVINCIA	PROVEEDOR	RECLAMOS	%
ARAUCO	FRONTEL	121	14%
	TIENDAS ABCDIN	75	9%
	MUNDO PACIFICO	39	5%
	TARJETA ABCDIN	36	4%
	ENTEL PCS MOVIL	30	3%
	TIENDAS FALABELLA	30	3%
	BANCOESTADO	21	2%
	MOVISTAR TELEFONIA FIJA	20	2%
	CLARO MOVIL	18	2%
	TIENDAS HITES	16	2%
	TIENDAS RIPLEY	16	2%
	MOVISTAR MOVIL	15	2%
	TARJETA HITES	13	2%
	WOM S.A.	13	2%
	TIENDAS PARIS	12	1%
	CAT/TARJETAS	10	1%
	SODIMAC	10	1%
	TARJETAS LA POLAR	10	1%
	TARJETA CMR FALABELLA - CMR FALABELLA VISA	9	1%
	LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LTDA.	9	1%
OTRAS	336	39%	
	TOTAL	859	100%

A diferencia de las otras 3 provincias, los consumidores de Arauco, centraron sus reclamos en un proveedor de servicios básico que fue Frontel, con 121 casos y representando el 14% del total de los reclamos de los consumidores de la Provincia de Arauco, con 75 casos y en el segundo puesto, se ubicó Tiendas ABCDIN, representando un 9% del total, ubicado en el tercer lugar con 39 reclamos y representando un 5% del total de estos, se encontró a Mundo Pacífico, este último proveedor del mercado de telecomunicaciones.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

¿Cómo responden los proveedores?²

Durante el proceso de gestión de los reclamos, los proveedores 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 18, donde se logra apreciar que aquellos casos donde los proveedores acogieron las solicitudes llegó a un 52% y los reclamos cerrados con la causalidad de proveedor no responde representaron un 11% del total de estos.

Tabla 18: Respuesta de Proveedores

TIPO DE CIERRE	RECLAMOS	%
PROVEEDOR ACOGE	6808	52%
PROVEEDOR NO ACOGE	4845	37%
PROVEEDOR NO RESPONDE	1447	11%
TOTAL	13100	100%

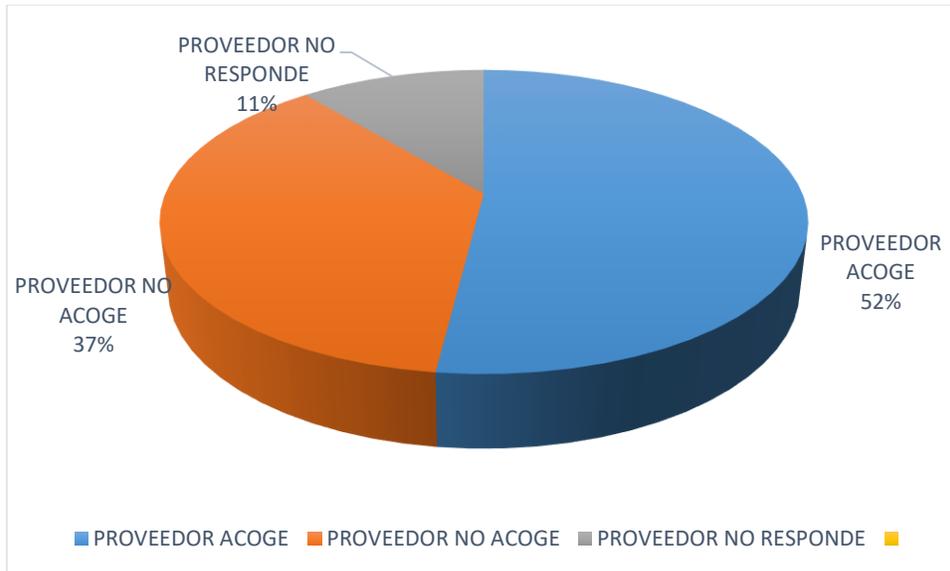
² aquí solo se analizaron los reclamos cuya causal de cierre corresponde a las categorías: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde. • Se excluyen del estudio aquellos reclamos Derivados (sin tramitación en Sernac), aquellos en que el Proveedor Informa que el Caso No Procede, los que presentan Antecedentes Insuficientes para Tramitar y los asociados a Mediaciones Colectivas, debido a que tienen un tratamiento especial.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Gráfico 03: Respuesta de Proveedores



¿Cómo responden los proveedores a los consumidores de las Provincias de la Región del Biobío?

En las siguientes tablas se mostrarán el resultado de los reclamos presentado por los consumidores de las 4 provincias de la Región del Biobío.

Tabla 19: Respuesta de Proveedores a Consumidores de la Provincia de Concepción

PROVINCIA	TIPO DE CIERRE	RECLAMOS	%
CONCEPCIÓN	PROVEEDOR ACOGE	4580	53%
	PROVEEDOR NO ACOGE	3111	36%
	PROVEEDOR NO RESPONDE	944	11%
	TOTAL	8.635	100%

De los 8.635 reclamos presentados por los consumidores de la Provincia de Concepción durante el segundo semestre de 2017, el 53% fue acogido por los proveedores, el 36% no acogió las solicitudes planteadas por los consumidores en los reclamos y un 11% del total de estos no fue respondido por parte de las empresas alcanzando 944 reclamos.

Tabla 20: Respuesta de Proveedores a Consumidores de la Provincia de Ñuble

PROVINCIA	TIPO DE CIERRE	RECLAMOS	%
ÑUBLE	PROVEEDOR ACOGE	917	49%
	PROVEEDOR NO ACOGE	716	38%
	PROVEEDOR NO RESPONDE	237	13%
	TOTAL	1.870	100%

Los consumidores de la Provincia de Ñuble presentaron durante el periodo analizado 1.870 reclamos, de los cuales el 49% fue acogido por los proveedores, el 38% no acogido y un 13% no respondido, a diferencia de la provincia de Concepción los porcentajes de cierre se casos desfavorables para los consumidores es mayor en Ñuble.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Tabla 21: Respuesta de Proveedores a Consumidores de la Provincia de Biobío

PROVINCIA	TIPO DE CIERRE	RECLAMOS	%
BIOBÍO	PROVEEDOR ACOGE	921	51%
	PROVEEDOR NO ACOGE	699	39%
	PROVEEDOR NO RESPONDE	175	10%
	TOTAL	1.795	100%

1.795 reclamos fueron los presentados en Sernac por los consumidores de la Provincia de Biobío, donde un 51% de estos fueron cerrados favorablemente para los consumidores, y aquellos cerrados desfavorablemente para los consumidores sumaron un 49%, de los cuales un 39% no fueron acogidos por los proveedores y un 10% no respondido por parte de estos.

Tabla 22: Respuesta de Proveedores a Consumidores de la Provincia de Arauco

PROVINCIA	TIPO DE CIERRE	RECLAMOS	%
ARAUCO	PROVEEDOR ACOGE	390	49%
	PROVEEDOR NO ACOGE	319	40%
	PROVEEDOR NO RESPONDE	91	11%
	TOTAL	800	100%

Los consumidores de la Provincia de Arauco presentaron 800 reclamos durante el segundo semestre de 2017, del total de estos, el 49% fue acogido por los proveedores, el 40% no se cerró favorablemente para los consumidores y el 11% de los reclamos no recibió ninguna respuesta por parte de los proveedores.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

¿Qué reclamaron los consumidores de la Región del Biobío?

Los consumidores de la Región del Biobío durante el segundo semestre de 2017 reclamaron principalmente como categoría motivo legal el incumplimiento en las condiciones contratadas, representando un 15% del total de los reclamos ingresados en Sernac en dicho periodo, el segundo motivo más reclamado fue por servicio defectuoso con 8% y en tercer lugar se ubicó garantía legal, así se detalló en la tabla 23.

Tabla 23: Categoría Motivo Legal de los reclamos en la Región del Biobío

	CATEGORÍA MOTIVO LEGAL	RECLAMOS	%
REGIÓN DEL BIOBÍO	INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	2095	15%
	SERVICIO DEFECTUOSO	1081	8%
	GARANTIA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	722	5%
	GARANTIA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	571	4%
	RETARDO EN LA ENTREGA DE LO COMPRADO	569	4%
	NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	387	3%
	COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO, INFORMADO	364	3%
	PROBLEMAS DE SENAL, LENTITUD O CORTES INJUSTIFICADOS DEL SERVICIO	304	2%
	INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	294	2%
	COBRO DE SEGUROS NO CONTRATADOS	288	2%
	NO RECONOCE DEUDA	258	2%
	OBJETA COBRO DE PLAN DE MINUTOS	250	2%
	FORMALIDADES DE CONTRATO	243	2%
	INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A SERNAC	189	1%
	ATENCION O INFORMACION AL CLIENTE ERRONEA, DEFECTUOSA O INSUFICIENTE	182	1%
	INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	179	1%
	VENTAS ATADAS	167	1%
NEGATIVA A CUMPLIMIENTO DE GARANTIA VOLUNTARIA	164	1%	



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

	COBRANZA QUE AFECTAN LA PRIVACIDAD FAMILIAR Y LABORAL	162	1%
	PRODUCTO DEFECTUOSO, PIEZA O PARTE DE ELLAS	162	1%
	OTRO	5208	38%
	TOTAL	13839	100%

Tabla 24: Categoría Motivo Legal de los reclamos en la Provincia de Concepción

PROVINCIA	CATEGORÍA MOTIVO LEGAL	RECLAMOS	%
CONCEPCIÓN	INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	1510	16%
	SERVICIO DEFECTUOSO	758	8%
	GARANTIA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	436	5%
	GARANTIA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	386	4%
	RETARDO EN LA ENTREGA DE LO COMPRADO	355	4%
	NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	274	3%
	COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO, INFORMADO	227	2%
	INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	186	2%
	PROBLEMAS DE SENAL, LENTITUD O CORTES INJUSTIFICADOS DEL SERVICIO	176	2%
	FORMALIDADES DE CONTRATO	169	2%
	COBRO DE SEGUROS NO CONTRATADOS	161	2%
	OBJETA COBRO DE PLAN DE MINUTOS	149	2%
	NO RECONOCE DEUDA	149	2%
	VENTAS ATADAS	145	2%
	COBRO DE COMISIONES EXCESIVOS	132	1%
	NEGATIVA O RETARDO EN HACER EFECTIVA RENUNCIA A SEGURO	121	1%
	ATENCION O INFORMACION AL CLIENTE ERRONEA, DEFECTUOSA O INSUFICIENTE	119	1%
	INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A SERNAC	118	1%
	PRODUCTO DEFECTUOSO, PIEZA O PARTE DE ELLAS	112	1%
	COBRANZA QUE AFECTAN LA PRIVACIDAD FAMILIAR Y LABORAL	105	1%
OTRO	3394	37%	
	TOTAL	9182	100%



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Los consumidores de la Provincia de Concepción que reclamaron en Sernac durante el segundo semestre de 2017, principalmente centraron sus motivos en el incumplimiento en las condiciones contratadas, representado un 16% del total de reclamos de la provincia, el segundo lugar fue para servicio defectuoso con 8% y garantía legal (no efectuar cambio) en el tercer puesto con 5%.

Tabla 25: Categoría Motivo Legal de los reclamos en la Provincia de Ñuble

PROVINCIA	MOTIVO LEGAL	RECLAMOS	%
ÑUBLE	INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	260	13%
	SERVICIO DEFECTUOSO	152	8%
	GARANTIA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	140	7%
	RETARDO EN LA ENTREGA DE LO COMPRADO	100	5%
	GARANTIA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	69	4%
	PROBLEMAS DE SENAL, LENTITUD O CORTES INJUSTIFICADOS DEL SERVICIO	59	3%
	NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	53	3%
	OBJETA COBRO DE PLAN DE MINUTOS	48	2%
	INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	48	2%
	COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO, INFORMADO	46	2%
	COBRO DE SEGUROS NO CONTRATADOS	42	2%
	PERDIDA, EXTRAVIO O DANO DE EQUIPAJE, ENCOMIENDA, CORRESPONDENCIA	40	2%
	FORMALIDADES DE CONTRATO	40	2%
	NEGATIVA A EFECTUAR CAMBIO	33	2%
	NO RECONOCE DEUDA	29	2%
	COBRANZA QUE AFECTAN LA PRIVACIDAD FAMILIAR Y LABORAL	28	1%
	ATENCION O INFORMACION AL CLIENTE ERRONEA, DEFECTUOSA O INSUFICIENTE	28	1%
	PRODUCTO DEFECTUOSO, PIEZA O PARTE DE ELLAS	28	1%
	NEGATIVA A CUMPLIMIENTO DE GARANTIA VOLUNTARIA	28	1%
	EQUIPOS O ACOMETIDA DEFECTUOSA	27	1%
OTRO	635	33%	
	TOTAL	1933	100%

Durante el segundo semestre de 2017, los consumidores de la Provincia de Ñuble reclamaron principalmente por el incumplimiento en las condiciones contratadas,



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

esta categoría motivo legal representó el 13% del total de los reclamos de la provincia, en segundo lugar, se encontró servicio defectuoso con 8% y garantía legal en un tercero con 7% del total de los consumidores de Ñuble.

Tabla 26: Categoría Motivo Legal de los reclamos en la Provincia de Biobío

PROVINCIA	CATEGORÍA MOTIVO LEGAL	RECLAMOS	%
BIOBÍO	INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	215	12%
	SERVICIO DEFECTUOSO	127	7%
	GARANTIA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	105	6%
	GARANTIA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	90	5%
	NO RECONOCE DEUDA	67	4%
	RETARDO EN LA ENTREGA DE LO COMPRADO	66	4%
	INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	62	3%
	COBRO DE SEGUROS NO CONTRATADOS	59	3%
	INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	53	3%
	COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO, INFORMADO	49	3%
	OBJETA COBRO DE PLAN DE MINUTOS	42	2%
	NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	38	2%
	INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A SERNAC	37	2%
	PROBLEMAS DE SENAL, LENTITUD O CORTES INJUSTIFICADOS DEL SERVICIO	32	2%
	FORMALIDADES DE CONTRATO	29	2%
	EQUIPOS O ACOMETIDA DEFECTUOSA	27	1%
	COBRANZA QUE AFECTAN LA PRIVACIDAD FAMILIAR Y LABORAL	26	1%
	TERMINO DE CONTRATO	26	1%
	ATENCION O INFORMACION AL CLIENTE ERRONEA, DEFECTUOSA O INSUFICIENTE	26	1%
	PERDIDA, EXTRAVIO O DANO DE EQUIPAJE, ENCOMIENDA, CORRESPONDENCIA	25	1%
	OTRO	664	36%
	TOTAL	1865	100%

De los 1.865 reclamos presentados en Sernac por los consumidores de la Provincia de Biobío, un 12% fueron por incumplimiento en las condiciones contratadas, 7% por servicio defectuoso y garantía legal un 6%.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Tabla 27: Categoría Motivo Legal de los reclamos en la Provincia de Arauco

PROVINCIA	CATEGORÍA MOTIVO LEGAL	RECLAMOS	%
ARAUCO	INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	110	13%
	INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	54	6%
	RETARDO EN LA ENTREGA DE LO COMPRADO	48	6%
	SERVICIO DEFECTUOSO	44	5%
	COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO, INFORMADO	42	5%
	GARANTIA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	41	5%
	PROBLEMAS DE SENAL, LENTITUD O CORTES INJUSTIFICADOS DEL SERVICIO	37	4%
	GARANTIA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	26	3%
	COBRO DE SEGUROS NO CONTRATADOS	26	3%
	CORTE DE SUMINISTRO SIN AVISO PREVIO	25	3%
	NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	22	3%
	NO RECONOCE DEUDA	13	2%
	DEMORA O INCUMPLIMIENTO EN REPARACION DEL SERVICIO	13	2%
	INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A SERNAC	13	2%
	NEGATIVA A CUMPLIMIENTO DE GARANTIA VOLUNTARIA	12	1%
	CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCION CLONACION	11	1%
	OBJETA COBRO DE PLAN DE MINUTOS	11	1%
	COBRO DE COMISIONES EXCESIVOS	9	1%
	PERDIDA, EXTRAVIO O DANO DE EQUIPAJE, ENCOMIENDA, CORRESPONDENCIA	9	1%
	OBJETA COBRO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	9	1%
OTRO	284	33%	
	TOTAL	859	100%

En la provincia de Arauco los consumidores reclamaron principalmente respecto al incumplimiento en las condiciones contratadas, representando un 13% del total de los reclamos y a diferencia de las otras provincias, en segundo lugar, de los reclamos se ubicó el incumplimiento respuesta entregada a consumidor con 6%, en el tercer lugar se encontró el retardo en la entrega de lo comprado con 6%.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

II HALLAZGOS PROVINCIA DE ARAUCO

Provincia de Arauco

El trabajo de la Dirección Regional se ha centrado principalmente en las provincias de Concepción, Biobío y Ñuble, es por esta razón que se hace necesario conocer y profundizar un poco más en Arauco.

La provincia de Arauco corresponde a la más pequeña de las 4 que componen la Región del Biobío, el Territorio presenta un gran aislamiento geográfico y digital. La provincia de Arauco es uno de los territorios con menor densidad de población del país. Además de estar escasamente poblado, los caminos entre las diferentes localidades en su gran mayoría son deficientes, y una muy baja cobertura de telefonía e internet, lo que limita sus posibilidades de comunicación y, con ello, de desarrollo. Los ingresos autónomos de su población se encuentran bajo la media regional y nacional. Mientras que en la provincia son de \$384.703, el promedio de la Región es de \$ 517. 696 y el del País \$ 735.503 (Casen 2009-2011). Uno de los aspectos centrales que puede explicar los bajos niveles de ingreso y altas tasas relativas de pobreza de un Territorio; es el bajo nivel de escolaridad de su Población. En el caso de la Provincia de Arauco, se puede observar que sus habitantes tienen la tasa más baja de escolaridad, esto es, un promedio de 9 años, mientras que la Región en promedio tiene 10 años y el País 10,5 años.³

Los consumidores de las 7 comunas de la Provincia de Arauco, ingresaron 859 reclamos durante el segundo semestre de 2017, donde aquellos de la comuna de Curanilahue fueron los que representaron el 28% del total de la Provincia, en segundo lugar con 22% se ubicó Arauco y en tercer lugar los consumidores de Lebu, que ingresaron 157 reclamos ante Sernac, los que representaron el 18%, después se ubicaron aquellos consumidores de Cañete, Los Álamos, Contulmo y Tirúa, con 13%, 12%, 3% y 2% respectivamente (tabla 08)

Se logró apreciar en el desglose de los reclamos presentados durante el segundo semestre de 2017 por los consumidores de la Provincia de Arauco, que esta presentó un comportamiento un poco diferente a las otras 3 provincias de la Región del Biobío, acá el submercado de servicio básico concentró el 16% para el periodo en estudio, versus el 5% promedio de las otras provincias, tanto en

³ fuente: Plan de Iniciativas 2016-2018 desarrollo territorio Arauco, Programa Especial de Gestión Territorial para Zonas Rezagadas



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

los mercados como en los motivos por los cuales reclamaron los consumidores, es por esta razón que se detallaron las 5 empresas que presentaron el mayor número de reclamos en el periodo.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Tabla 28: 5 proveedores más reclamados y la categoría motivo legal de los reclamos

PROVEEDOR	CATEGORÍA MOTIVO LEGAL	RECLAMOS
FRONTEL	COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO, INFORMADO	29
	INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	28
	CORTE DE SUMINISTRO SIN AVISO PREVIO	22
	SERVICIO DEFECTUOSO	11
	INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A SERNAC	5
	OTRO	26
TIENDAS ABCDIN (GARANTIA EXTENDIDA) Y VENTAS INTERNET	INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	17
	GARANTIA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	15
	RETARDO EN LA ENTREGA DE LO COMPRADO	12
	GARANTIA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	6
	INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	5
	OTRO	20
MUNDO PACIFICO	PROBLEMAS DE SENAL, LENTITUD O CORTES INJUSTIFICADOS DEL SERVICIO	22
	DEMORA O INCUMPLIMIENTO EN REPARACION DEL SERVICIO	4
	INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	2
	OBJETA COBRO DE PLAN DE MINUTOS	2
	DEMORA EN LA REPOSICION DEL SERVICIO	2
	OTRO	7
TARJETA ABCDIN (COFISA) Y SEGUROS	COBRO DE SEGUROS NO CONTRATADOS	9
	NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	6
	COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	4
	HACEN RESPONSABLE AL CONSUMIDOR DE LAS DEFICIENCIAS O ERRORES DEL PROVEEDOR	2
	NEGATIVA O RETARDO EN HACER EFECTIVA RENUNCIA A SEGURO	2
	OTRO	13



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ENTEL PCS MOVIL (CELULAR - INTERNET MOVIL) - VENTAS INTERNET	EQUIPOS O ACOMETIDA DEFECTUOSA	5
	ATENCION O INFORMACION AL CLIENTE ERRONEA, DEFECTUOSA O INSUFICIENTE	3
	PROBLEMAS DE SENAL, LENTITUD O CORTES INJUSTIFICADOS DEL SERVICIO	3
	COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL CONTRATADO	3
	OBJETA COBRO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	3
	OTRO	13
OTROS		558
TOTAL		859

En la tabla 28 se agruparon los 5 proveedores que presentaron el mayor número de reclamos durante el segundo semestre de 2017 por los consumidores de la Provincia de Arauco, estas fueron Frontel con 121 reclamos, Tiendas ABCDIN con 75 casos, Mundo Pacífico, Tarjetas ABCDIN y Entel, con 39, 36 y 30 reclamos respectivamente, en el caso de Frontel los consumidores centraron sus disconformidades en dos motivos, en el “cobro superior al exhibido, informado” con 29 reclamos e “incumplimiento respuesta entregada a consumidor” con 28, en el caso de Tiendas ABCDIN los dos motivos más reclamados fueron incumplimiento en las condiciones contratadas (17) y garantía legal (15), los consumidores que ingresaron sus reclamos en Sernac contra Mundo Pacífico, los centraron principalmente en problemas de señal, lentitud o cortes injustificados del servicio con 22 reclamos y en segundo lugar demora o incumplimiento en reparación del servicio con 4 casos, Tarjeta ABCDIN es el cuarto proveedor más reclamado y los consumidores de la provincia ingresaron 9 reclamos respecto de cobros de seguros no contratados y 6 por no reversar cargos mal efectuado, en quinto lugar de las empresas más reclamadas por los consumidores de la Provincia de Arauco se ubicó Entel, aquí los consumidores reclamaron por equipos defectuoso y atención o información al cliente errónea, defectuosa o insuficiente principalmente con 5 y 3 reclamos respectivamente.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Tabla 29: distribución por comuna de los 5 proveedores más reclamados

PROVEEDOR	COMUNA	RECLAMOS
FRONTEL	LEBU	34
	LOS ALAMOS	30
	CURANILAHUE	27
	ARAUCO	12
	CONTULMO	9
	TIRUA	5
	CANETE	4
TIENDAS ABCDIN (GARANTIA EXTENDIDA) Y VENTAS INTERNET	CURANILAHUE	23
	ARAUCO	20
	LEBU	15
	CANETE	9
	LOS ALAMOS	7
	CONTULMO	1
MUNDO PACIFICO	CURANILAHUE	14
	ARAUCO	11
	LOS ALAMOS	7
	CANETE	5
	LEBU	1
	CONTULMO	1
TARJETA ABCDIN (COFISA) Y SEGUROS	CURANILAHUE	13
	ARAUCO	8
	LOS ALAMOS	5
	LEBU	4
	CANETE	3
	CONTULMO	3
ENTEL PCS MOVIL (CELULAR - INTERNET MOVIL) - VENTAS INTERNET	CURANILAHUE	10
	ARAUCO	7
	LEBU	7
	CANETE	3
	LOS ALAMOS	2
	TIRUA	1
OTROS		558
TOTAL		859



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

La tabla 29 presenta las 5 empresas más recamadas en la Provincia de Arauco y cuantos casos presentaron los consumidores de cada comuna, en el caso de Frontel los reclamos fueron presentados principalmente por los consumidores de la capital provincial, Lebu con 34, Los Álamos 30 y Curanilahue 24, siendo esta una empresa de servicio básico de electricidad en la provincia. Los consumidores de la Comuna de Curanilahue lideraron los reclamos presentados durante el segundo semestre de 2017 frente a las empresas Tiendas ABCDIN, Mundo Pacífico, Tarjeta ABCDIN y Entel.

Tabla 30: Respuesta de Proveedores⁴

PROVEEDOR	TIPO DE CIERRE	RECLAMOS	%
FRONTEL	PROVEEDOR NO ACOGE	71	73%
	PROVEEDOR ACOGE	26	27%
TIENDAS ABCDIN (GARANTIA EXTENDIDA) Y VENTAS INTERNET	PROVEEDOR ACOGE	27	37%
	PROVEEDOR NO ACOGE	25	34%
	PROVEEDOR NO RESPONDE	21	29%
MUNDO PACIFICO	PROVEEDOR ACOGE	19	49%
	PROVEEDOR NO ACOGE	12	31%
	PROVEEDOR NO RESPONDE	8	21%
TARJETA ABCDIN (COFISA) Y SEGUROS	PROVEEDOR NO ACOGE	19	53%
	PROVEEDOR ACOGE	17	47%
ENTEL PCS MOVIL (CELULAR - INTERNET MOVIL) - VENTAS INTERNET	PROVEEDOR ACOGE	17	65%
	PROVEEDOR NO ACOGE	9	35%

⁴ aquí solo se analizaron los reclamos cuya causal de cierre corresponde a las categorías: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde. • Se excluyen del estudio aquellos reclamos Derivados (sin tramitación en Sernac), aquellos en que el Proveedor Informa que el Caso No Procede, los que presentan Antecedentes Insuficientes para Tramitar y los asociados a Mediaciones Colectivas, debido a que tienen un tratamiento especial.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En términos generales los cierres de casos para los consumidores de la Provincia de Arauco, un 49% fueron acogidos por los proveedores, 40% no acogidos y 11% no respondidos (tabla 22), respecto a los 5 proveedores más reclamados por los consumidores de la Provincia de Arauco:

Frontel, la empresa rechazó el 73% de los reclamos y acogió un 27%

Tarjetas ACDDIN, la empresa rechazó el 53% de los reclamos y acogió un 47%

Tiendas ACDDIN, la empresa presentó un gran porcentaje de reclamos no respondidos 29%, acogió 37% y rechazó 34%

Mundo Pacífico, la empresa presentó un gran porcentaje de reclamos no respondidos 21%, acogió 49% y rechazó 31%

Entel Pcs, la empresa rechazó el 35% de los reclamos y acogió un 65%



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

III CONCLUSIONES

- **Volumen de Reclamos Región del Biobío**

Durante el segundo semestre del año 2017, los consumidores de la Región del Biobío realizaron 13.839 reclamos ante Sernac por alguno de los canales de atención, prefiriendo en su gran mayoría el ingreso web, ya que representó el 49% del total, el 36% correspondió a los ingresos presenciales y 15% al call center.

Al analizar los reclamos dentro de las 4 provincias que componen la Región del Biobío, Concepción es la que presentó el mayor número 9.182 reclamos, representando un 66% del total regional, le siguió Ñuble con 14%, Biobío con 14% y Arauco con 6%, lo anterior se debe a la distribución de la población, a la extensión territorial y concentración comercial que se da en ésta Región.

- **Mercados más Reclamados**

Los 3 mercados más reclamados durante el periodo analizado fueron el financiero con 23%, locales comerciales 20%, telecomunicaciones 14%, representando un 57% del total de los ingresos presentados por los consumidores.

- **Categoría Motivo legal más reclamado**

Los motivos por los cuales reclamaron los consumidores de la Región del Biobío durante el segundo semestre de 2017 también fueron analizados, donde el incumplimiento en las condiciones contratadas representó un 15% del total reclamos presentados en Sernac y se ubicó en primera posición, en segundo lugar, se ubicó servicio defectuoso con 8% y garantía legal (no efectuar cambio) 5% y garantía legal (no devuelve el dinero) 4%, para el caso individual de las provincias de la Región del Biobío el primer puesto también fue ocupado por incumplimiento en las condiciones contratadas.

- **Proveedores más reclamados**

La empresa que acumuló el mayor número de reclamos en el periodo analizado fue tiendas Falabella con 568 casos, en segundo lugar, se ubicó Tiendas ABCDIN con 471 reclamos y en tercer puesto Entel Pcs con 443.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- **Resultados de los reclamos**

La respuesta de los proveedores frente a los reclamos ingresados en Sernac durante el periodo analizado, presentó un gran porcentaje de estos como acogidos por las empresas, representando esta causal de cierre un 52%, para aquellos casos en los cuales los proveedores no acogieron las solicitudes fue un 37% y aquellos casos en los cuales no hubo respuesta por parte de las empresas, alcanzó un 11%.

- **Hallazgos Provincia de Arauco**

A diferencia de las otras provincias de la Región del Biobío, acá el submercado de servicios básicos concentra el 16% para el periodo en estudio, versus el 5% promedio de las otras provincias.

- ✓ **Proveedores más reclamados, motivos de los reclamos y resultados**

Para el análisis de los reclamos presentados por los consumidores de la Provincia de Arauco, se tomaron los 5 proveedores que mostraron el mayor número de reclamos, estos fueron Frontel (121 reclamos), Tiendas Abcdin (75 reclamos), Mundo Pacífico (39 reclamos), Tarjetas Abcdin (36 reclamos) y Entel (30 reclamos), en el caso de Frontel los consumidores centraron sus reclamos en dos categoría motivo legal, en el cobro superior al exhibido, informado con 29 reclamos e incumplimiento respuesta entregada a consumidor con 28, en el caso de Tiendas ABCDIN los dos motivos más reclamados fueron incumplimiento en las condiciones contratadas (17) y garantía legal (15), los consumidores que ingresaron sus reclamos en Sernac contra Mundo Pacífico, los centraron principalmente en problemas de señal, lentitud o cortes injustificados del servicio con 22 reclamos y en segundo lugar demora o incumplimiento en reparación del servicio con 4 casos, Tarjeta ABCDIN es el cuarto proveedor más reclamado y los consumidores de la provincia ingresaron 9 reclamos respecto de cobros de seguros no contratados y 6 por no reversar cargos mal efectuado, en quinto lugar de las empresas más reclamadas por los consumidores de la Provincia de Arauco se ubicó Entel, aquí los consumidores reclamaron por equipos defectuoso y atención o información al cliente errónea, defectuosa o insuficiente principalmente con 5 y 3 reclamos respectivamente.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Las respuestas de los proveedores, respecto de los reclamos presentados por los consumidores de la Provincia de Arauco, fueron cerrados con las siguientes causales, un 49% fueron acogidos por los proveedores, 40% no acogidos, 11% no respondidos (tabla 22), respecto a los 5 proveedores más reclamados por los consumidores de la Provincia de Arauco, los cierres fueron principalmente rechazados por Frontel representando un 73% del total de reclamos recibidos por este proveedor, Tarjeta ABCDIN es otro proveedor con un alto número de reclamos no acogidos 53% en el periodo, los otros 3 proveedores presentan mayor número de casos cerrados como acogidos. Es importante señalar y podría ser considerada una mala práctica por parte de las empresas el porcentaje de casos no respondidos por parte de 2 proveedores, Tiendas ABCDIN 29% y Mundo Pacífico 21% de los reclamos cerrados como proveedor no responde, ya que en el periodo analizado el resto de los casos ingresados, los mismos proveedores respondieron, Tiendas ABCDIN acogió el 37% de los reclamos, no acogió el 34% y el 29% no fue respondido, para el caso de Mundo Pacífico acogió el 49%, no acogió 31% y el 21% restante no fue respondido.

Del análisis presentado se espera profundizar más adelante en los motivos de los reclamos, fortalecer el relacionamiento con las empresas locales para analizar aquellos casos por ejemplo no respondidos en el periodo, actualizar datos de proveedores regionales entre otras acciones de la Dirección Regional.