

Radiografía del Consumidor Migrante

Agosto, 2019



CHILE LO
HACEMOS
TODOS

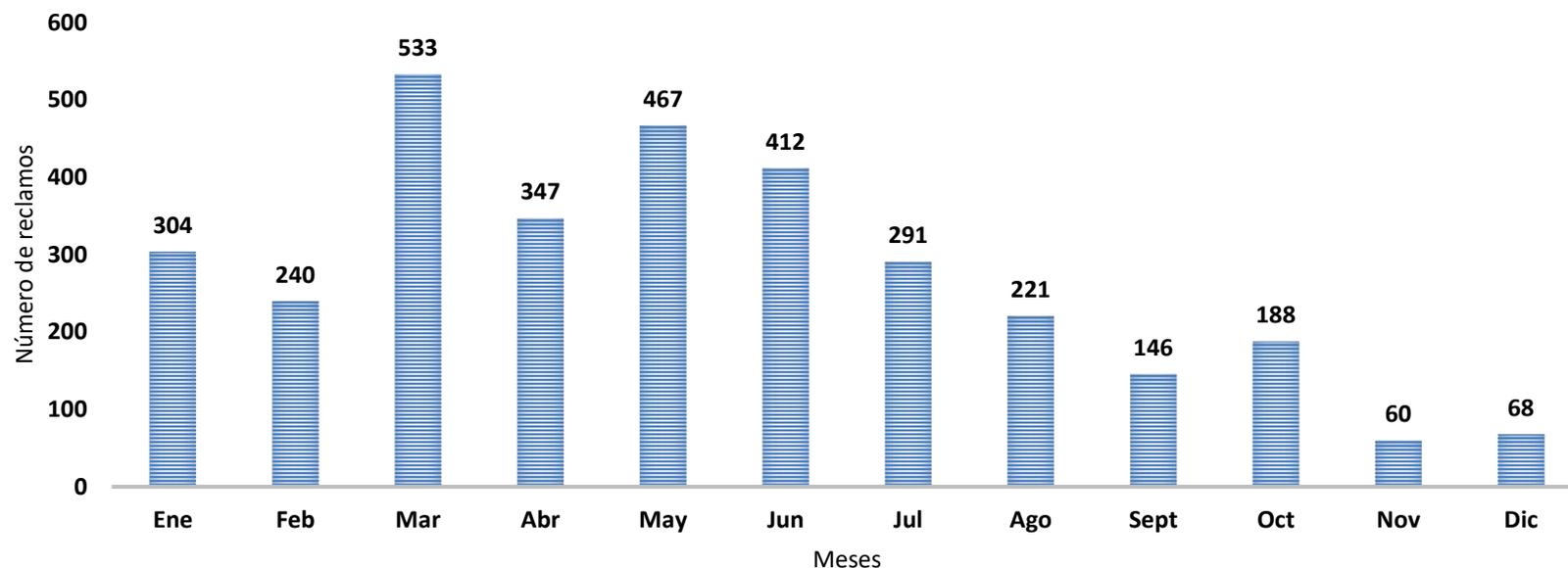


DATOS GENERALES

Datos Generales



□ Distribución de reclamos mensuales asociados a consumidores extranjeros durante el año 2018.

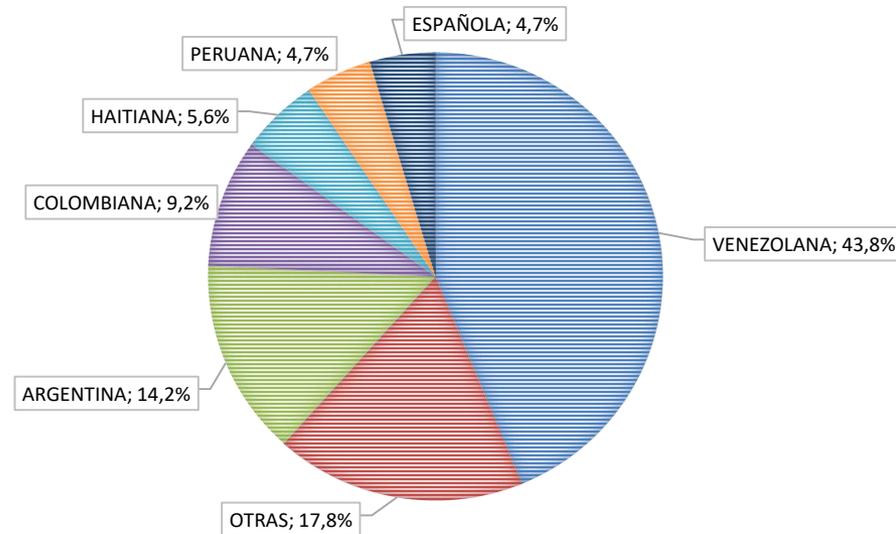


- Durante el año 2018, SERNAC recibió **3.092** reclamos asociados a consumidores **extranjeros**, cuyos puntos más altos se registraron durante los meses de **marzo (533)** y **mayo (467)**.

Datos Generales



□ Volumen de nacionalidades asociados a casos registrados durante el año 2018.

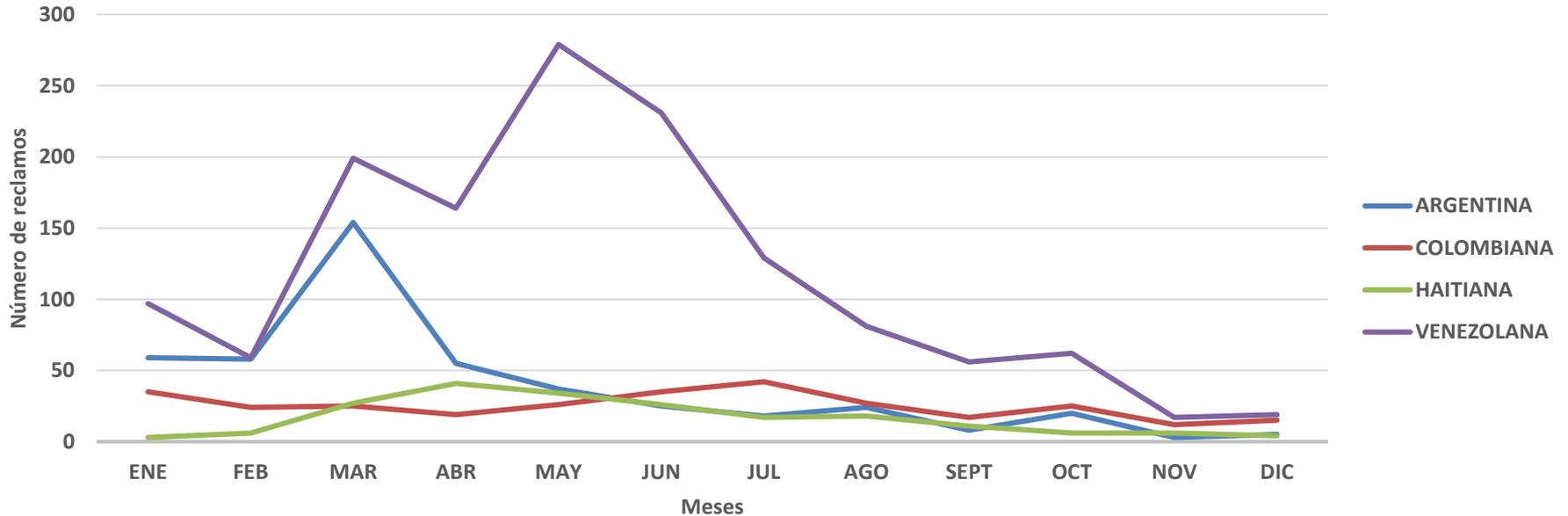


- Respecto a los **3.092** reclamos recibidos por SERNAC por ciudadanos extranjeros durante el año 2018, el **43,8%** de ellos fue realizado por ciudadanos **venezolanos**, seguidos por ciudadanos **argentinos** y **colombianos**, con **14,2%** y **9,2%**, respectivamente.

Datos Generales



❑ Volumen de nacionalidades asociados a casos registrados durante el año 2018.



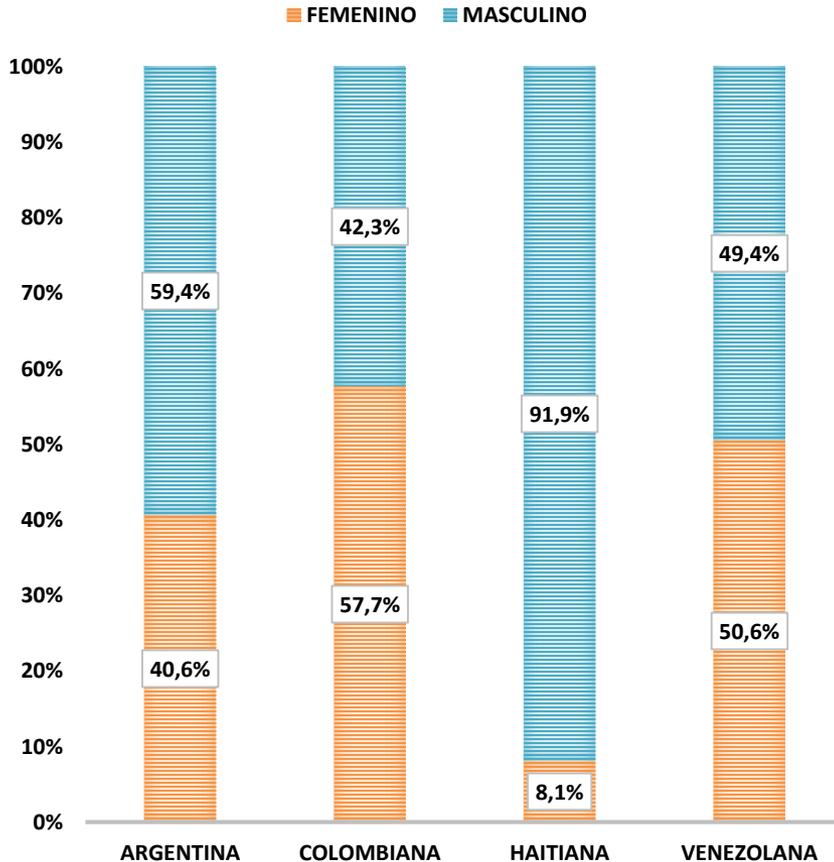
- Al considerar las nacionalidades de ciudadanos con mayor número de reclamos en el año 2018, se puede observar un alza relacionada a consumidores **venezolanos** durante los meses de **marzo** y **mayo**, la cual se produce por un aumento en los reclamos hacia **Aerolíneas LAW**¹.
- Por otra parte, consumidores **argentinos** presentaron un alza en su volumen de reclamos durante el mes de **marzo**, lo cual está relacionado a la **venta de pasajes a Australia** efectuada por **United Airlines**.

1: Variaciones de 907,1% y 94%, en relación a los meses de febrero y abril, respectivamente.



Datos Generales

□ Género de consumidores extranjeros con mayor volumen de reclamos durante el año 2018.

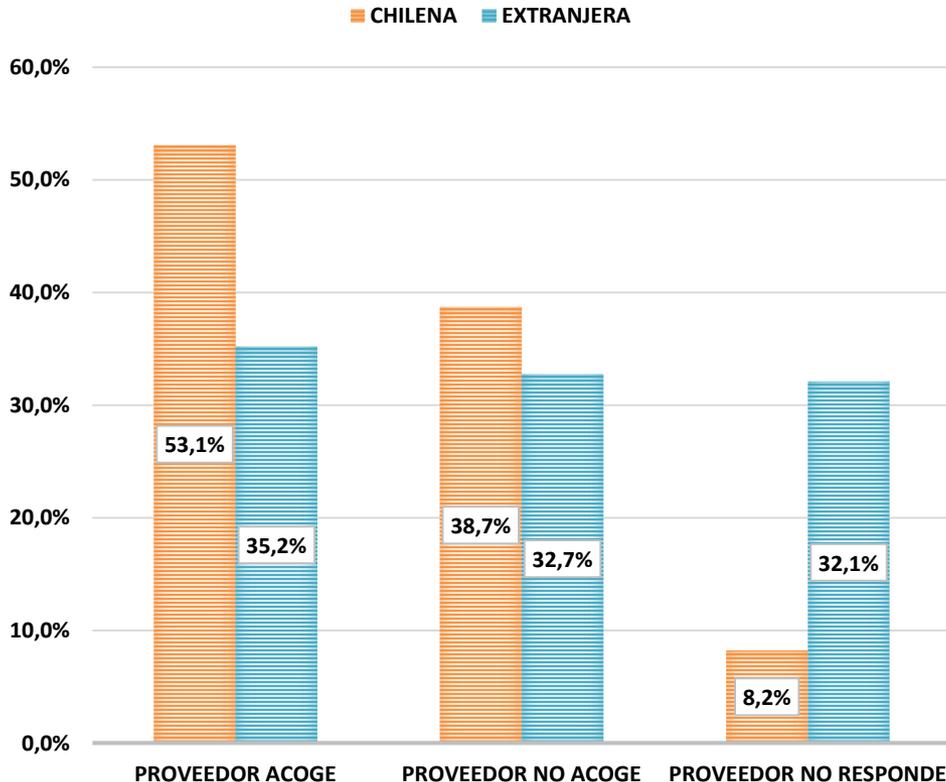


- En relación al género de los consumidores extranjeros que realizaron reclamos en SERNAC, se puede observar que durante el año 2018, los casos asociados a **ciudadanos argentinos y haitianos** fueron realizados por personas del género **masculino**.
- Por otra parte, la mayor cantidad de reclamos asociados al género **femenino** está asociada a las nacionalidades **colombianas y venezolanas**.

Datos Generales



Comparación en cierre de casos respecto a la nacionalidad del consumidor.

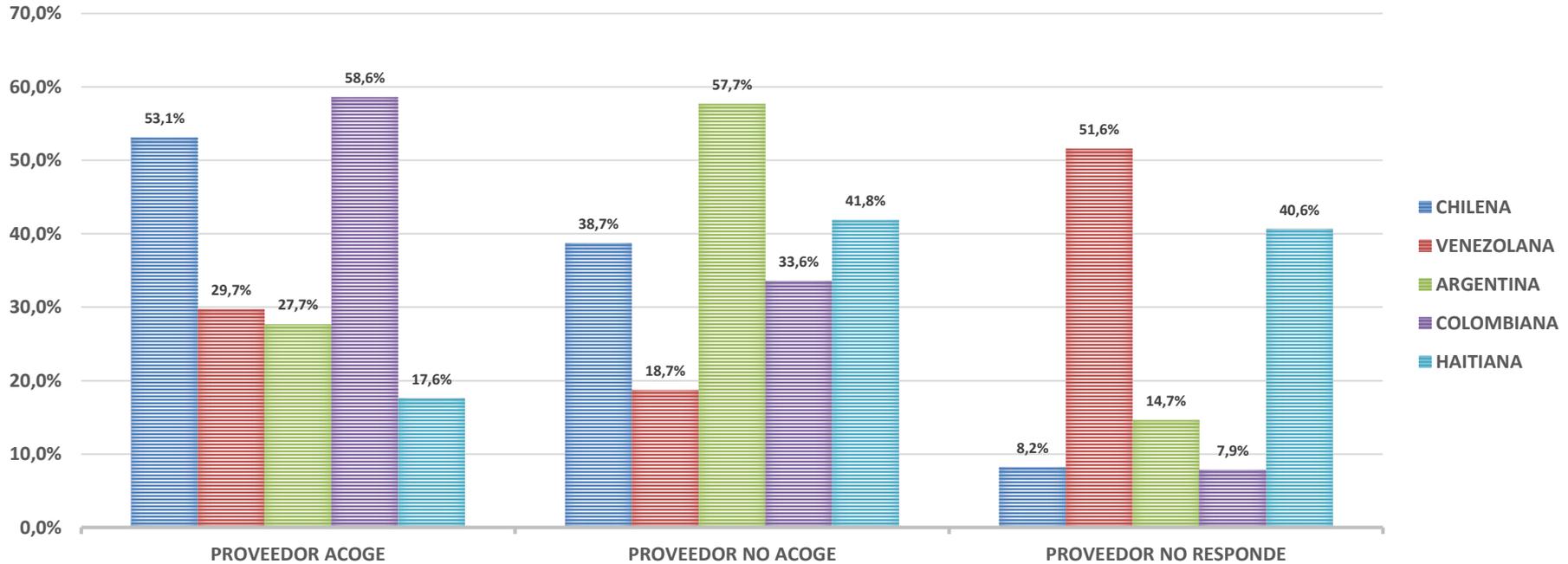


- Al considerar casos en los que el proveedor acoge el reclamo del consumidor, se puede observar que los ciudadanos **chilenos** presentan un **53,1%** de respuesta favorable en sus solicitudes, contra un **35,2%** que presentan los consumidores **extranjeros** para el mismo tipo de respuesta.
- Por otro lado, en relación a **proveedores que no acogen** la solicitud efectuada por los consumidores, ciudadanos **chilenos** presentan un porcentaje de respuesta negativa de un **38,7%**, mientras que ciudadanos **extranjeros** presentan un **32,7%** en el mismo tipo de respuesta.
- Finalmente, un **32,1%** de los reclamos no presentan respuesta para los ciudadanos **extranjeros**, versus un **8,2%** para los ciudadanos **chilenos**, considerando el mismo cierre de caso.

Datos Generales



Comparación en cierre de casos respecto a la nacionalidad del consumidor.



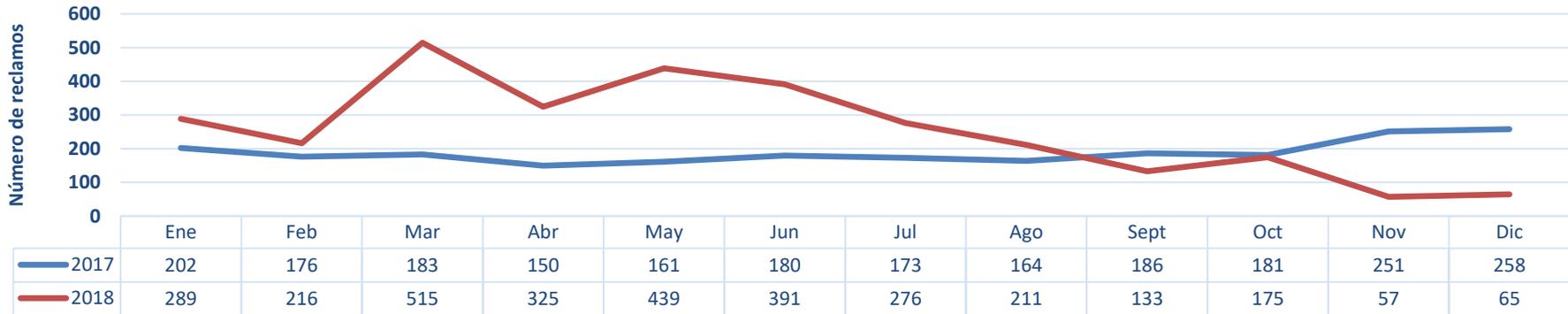
- **Proveedor acoge:** **58,6%** de los casos de consumidores venezolanos son **acogidos**. Por otro lado, solo el **17,6%** de los reclamos efectuados por consumidores haitianos tienen un cierre favorable.
- **Proveedor no acoge:** **57,7%** de los casos de consumidores argentinos **no son acogidos**.
- **Proveedor no responde:** **51,6%** de los casos de consumidores venezolanos **no tienen respuesta** por parte del proveedor.

COMPARACIÓN AÑOS 2017-2018

Datos Generales



Comparación en volumen de reclamos, Años 2017-2018.



- Durante el año 2017 se registraron **2.265** reclamos por parte de consumidores extranjeros. Considerando los **3.092** casos del año 2018, se puede apreciar un alza de **36,5%** en los reclamos por parte de migrantes.

Volumen de reclamos por nacionalidad².

NACIONALIDAD	AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACIÓN
VENEZOLANA	590	1354	129,5%
ARGENTINA	401	438	9,2%
COLOMBIANA	288	286	-0,7%
HAITIANA	21	173	723,8%
PERUANA	156	146	-6,4%
ESPAÑOLA	172	144	-16,3%
BRASILENA	108	88	-18,5%
BOLIVIANA	59	53	-10,2%
ALEMANA	21	41	95,2%
URUGUAYA	52	37	-28,8%

Variación por mercados.

MERCADOS	AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACIÓN
TRANSPORTE	700	1599	128,4%
RETAIL	647	606	-6,3%
TURISMO	129	218	69,0%
FINANCIEROS	147	178	21,1%
TELECOMUNICACIONES	208	177	-14,9%
VEHICULOS Y RODADOS	58	59	1,7%
SEGUROS	30	43	43,3%
SERVICIOS BASICOS	66	43	-34,8%
EDUCACION	45	36	-20,0%
INMOBILIARIAS	52	33	-36,5%
OTROS	183	100	-45,4%
TOTAL	2265	3092	36,5%

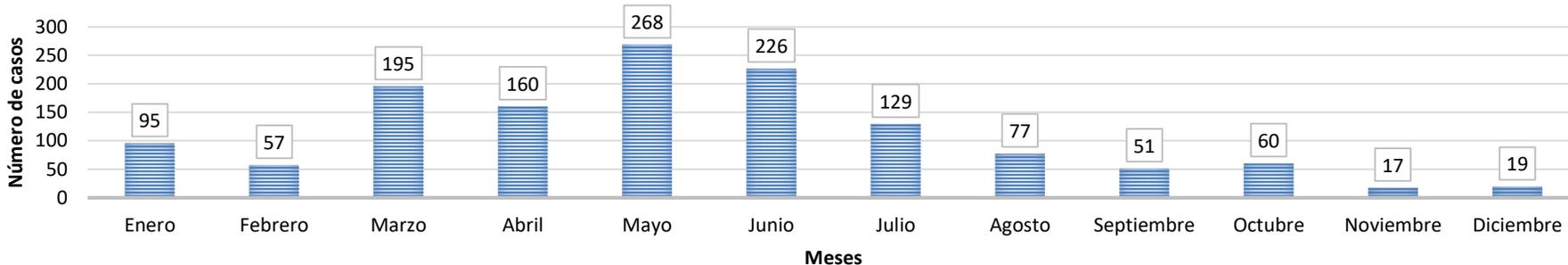
2: Se consideraron las diez nacionalidades de consumidores extranjeros con mayor volumen de reclamos durante ambos años.

CONSUMIDORES VENEZOLANOS

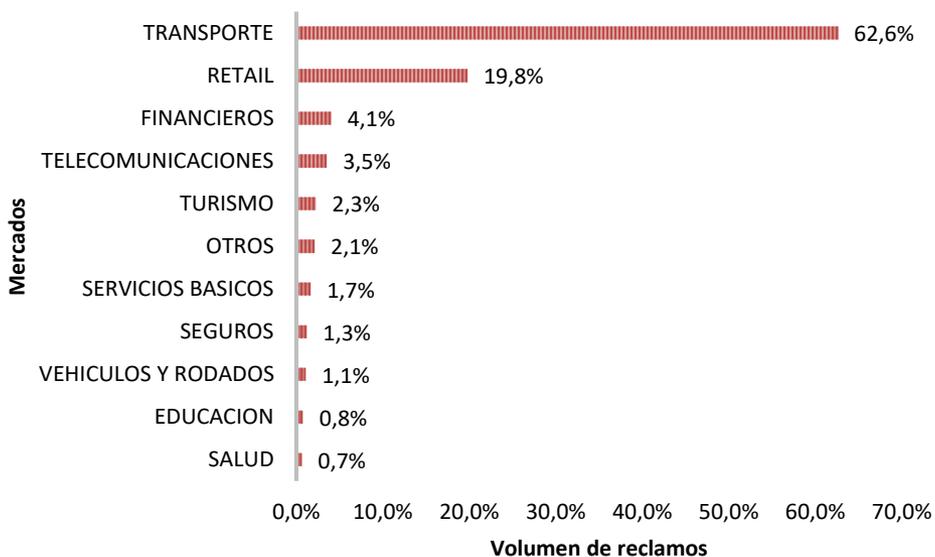


Consumidores Venezolanos

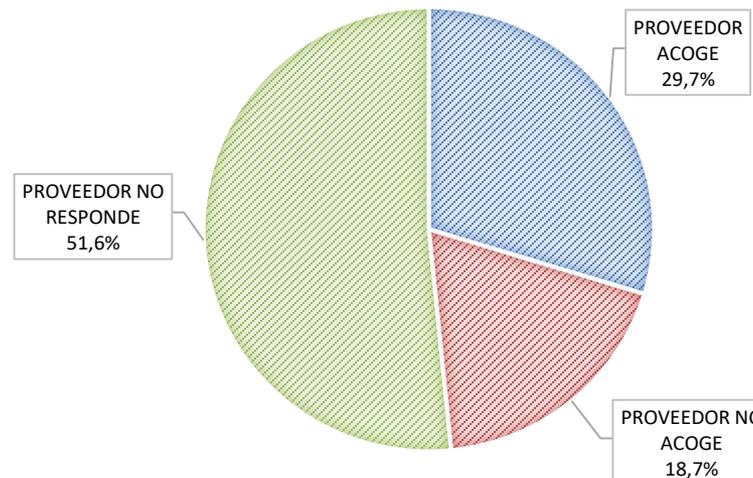
DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE RECLAMOS



MERCADOS MÁS RECLAMADOS



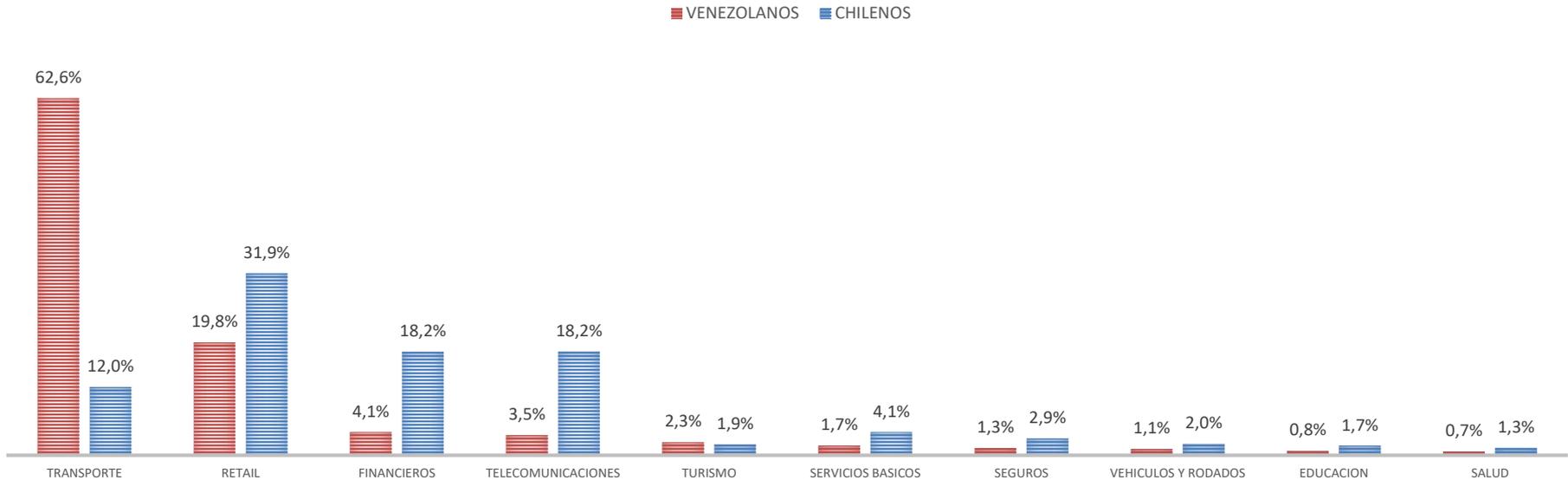
CIERRE DE CASOS



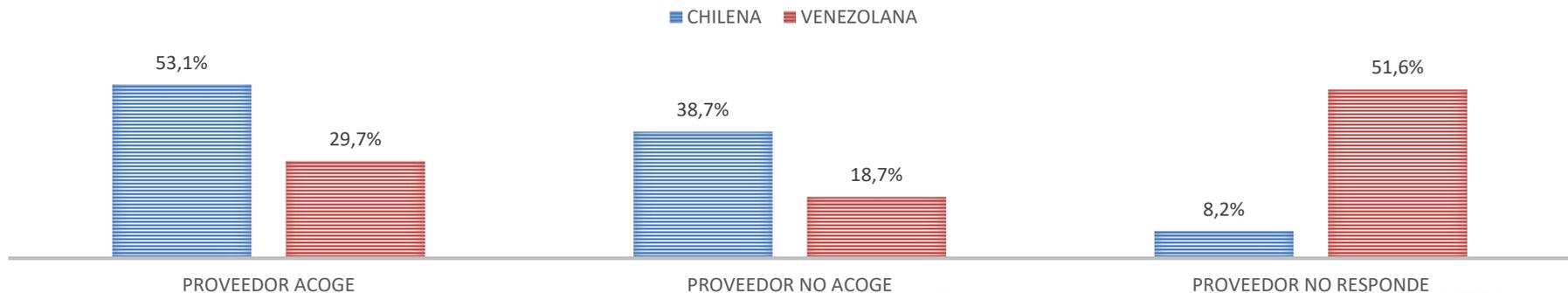
Consumidores Venezolanos



Comparación entre reclamos efectuados por consumidores chilenos y consumidores venezolanos durante 2018.



Comparación en cierre de casos entre consumidores chilenos y consumidores venezolanos durante 2018.



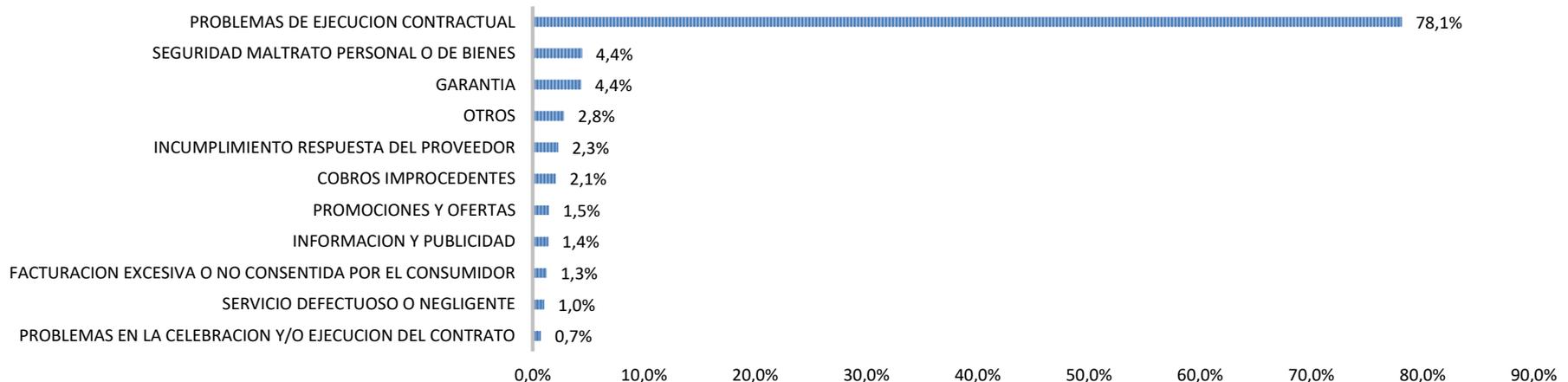
Consumidores Venezolanos



Proveedores más reclamados por consumidores venezolanos durante el año 2018.

PROVEEDORES	MERCADO	PROVEEDOR ACOGE	PROVEEDOR NO ACOGE	PROVEEDOR NO RESPONDE	NÚMERO DE RECLAMOS
AEROLINEAS LAW	TRANSPORTE	3,9%	3,7%	90,2%	697
TIENDAS HITES	RETAIL	73,2%	24,4%	2,4%	41
TIENDAS ABCDIN	RETAIL	42,1%	34,2%	23,7%	38
ESTELAR LATINOAMERICA	TRANSPORTE	52,6%	26,3%	18,4%	38
LIDER.CL	RETAIL	84,4%	15,6%	0,0%	32
TIENDAS FALABELLA	RETAIL	85,0%	15,0%	0,0%	20
ENEL DISTRIBUCION	SERVICIOS BASICOS	21,1%	78,9%	0,0%	19
LAN - LATAM	TRANSPORTE	57,9%	36,8%	5,3%	19
DESPEGAR.COM CHILE	TURISMO	55,6%	38,9%	0,0%	18
TARJETA HITES	FINANCIEROS	94,1%	0,0%	0,0%	17

MOTIVOS LEGALES MÁS RECLAMADOS



Consumidores Venezolanos



- **Categorías de motivo legal más reclamadas por consumidores venezolanos durante el año 2018.**

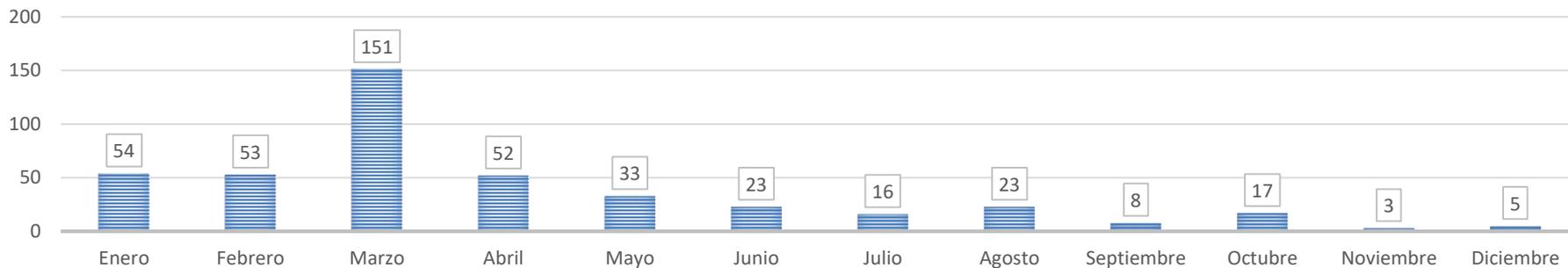
MOTIVO LEGAL	CATEGORÍA DE MOTIVO LEGAL	VOLUMEN DE RECLAMOS
PROBLEMAS DE EJECUCION CONTRACTUAL	INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	66,4%
	SERVICIO DEFECTUOSO	9,5%
	CANCELACION O RETRASO DEL VUELO	8,1%
	OTROS	16,0%
SEGURIDAD MALTRATO PERSONAL O DE BIENES	PERDIDA, EXTRAVIO O DAÑO DE EQUIPAJE, ENCOMIENDA, CORRESPONDENCIA	75,0%
	TRATO INDIGNO	10,0%
	PROBLEMA SANITARIO EN EL SERVICIO	8,3%
	OTROS	6,7%
GARANTIA	GARANTIA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	64,4%
	GARANTIA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	20,3%
	NEGATIVA A CUMPLIMIENTO DE GARANTIA VOLUNTARIA	11,9%
	OTROS	3,4%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	54,8%
	INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A SERNAC	45,2%
COBROS IMPROCEDENTES	COBRO DE SEGUROS NO CONTRATADOS	53,6%
	CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCION SUPLANTACION	21,4%
	NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	14,3%
	OTROS	10,7%

CONSUMIDORES ARGENTINOS

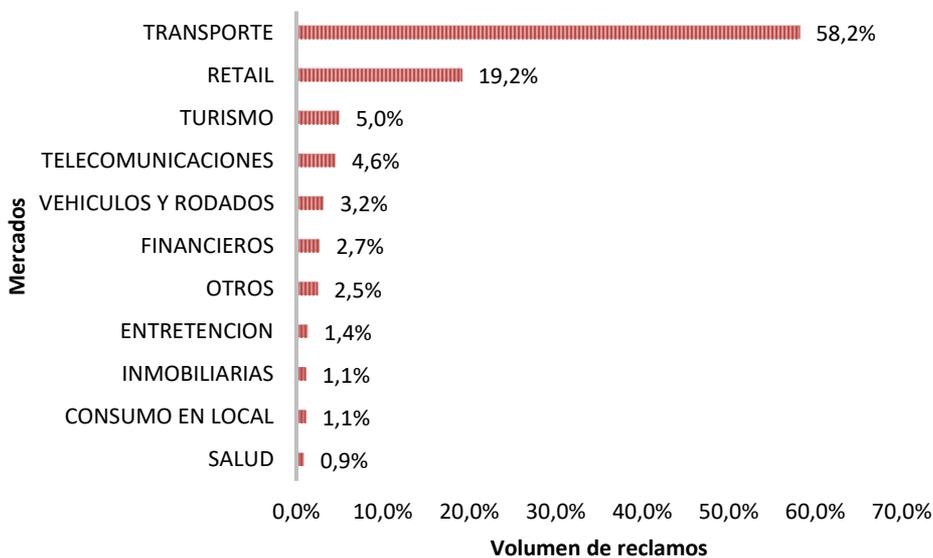


Consumidores Argentinos

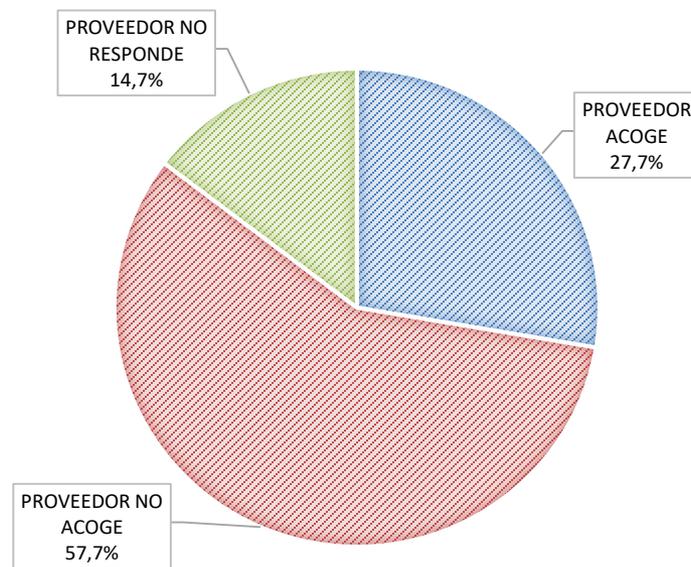
DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE RECLAMOS



MERCADOS MÁS RECLAMADOS



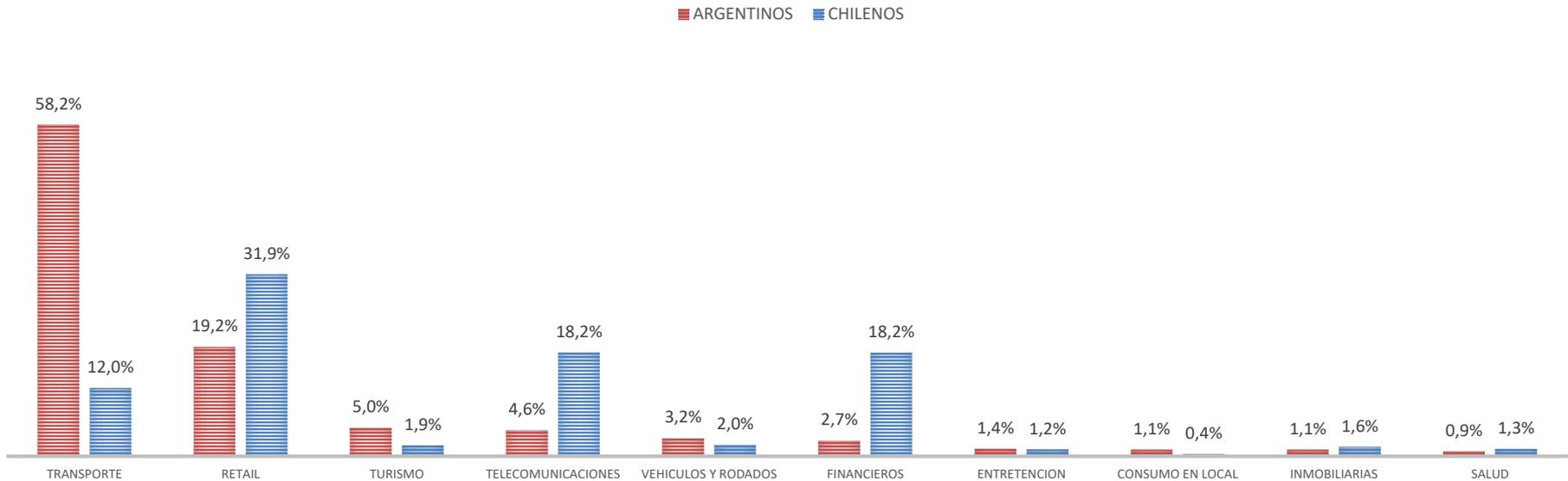
CIERRE DE CASOS



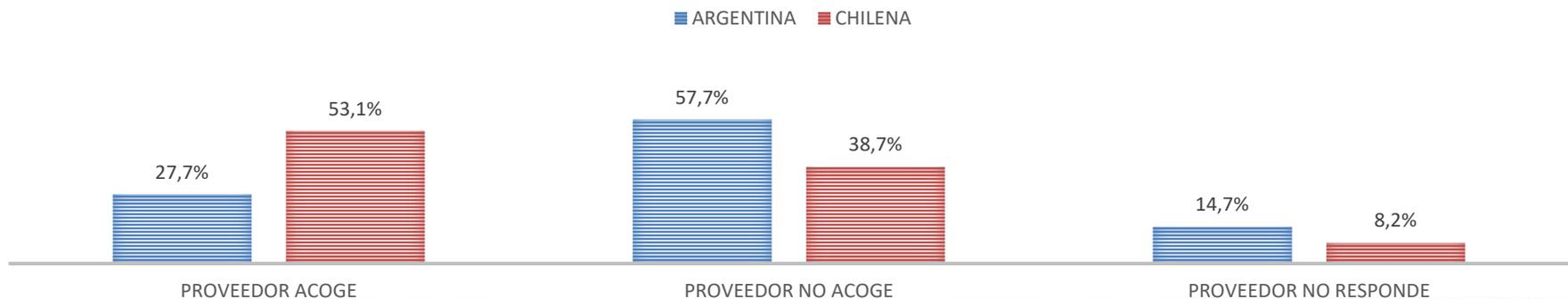
Consumidores Argentinos



- Comparación entre reclamos efectuados por consumidores chilenos y consumidores argentinos durante 2018.



- Comparación en cierre de casos entre consumidores chilenos y consumidores argentinos durante 2018.



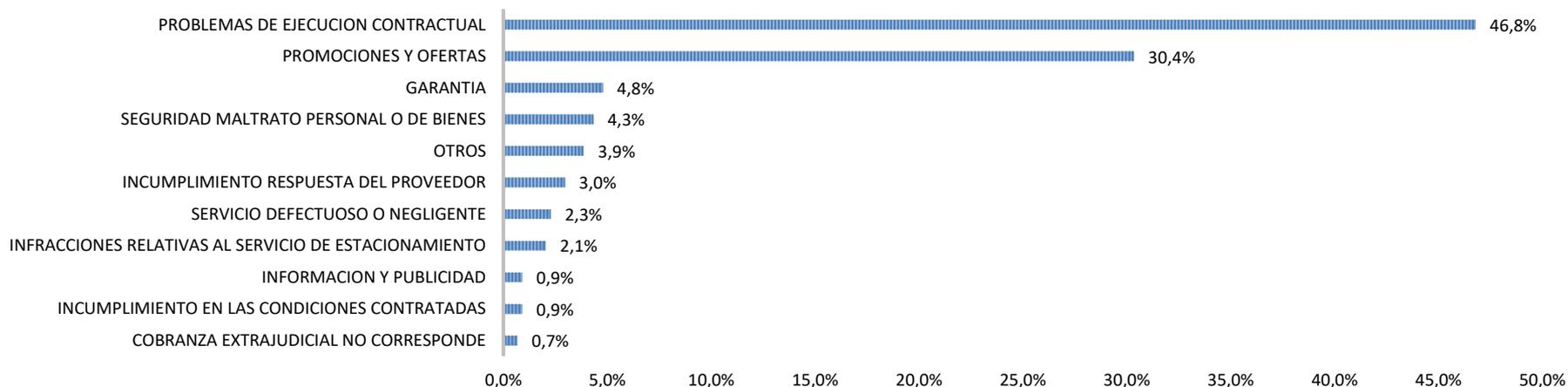
Consumidores Argentinos



Proveedores más reclamados por consumidores argentinos durante el año 2018.

PROVEEDORES	MERCADO	PROVEEDOR ACOGE	PROVEEDOR NO ACOGE	PROVEEDOR NO RESPONDE	NÚMERO DE RECLAMOS
UNITED AIRLINES	TRANSPORTE	0,0%	99,2%	0,8%	130
AEROLINEAS LAW	TRANSPORTE	14,3%	22,4%	63,3%	49
LAN - LATAM	TRANSPORTE	59,4%	40,6%	0,0%	32
TIENDAS FALABELLA	RETAIL	66,7%	33,3%	0,0%	12
AVIANCA	TRANSPORTE	10,0%	90,0%	0,0%	10
TIENDAS PARIS	RETAIL	44,4%	55,6%	0,0%	9
MOVISTAR MOVIL	TELECOMUNICACIONES	33,3%	55,6%	0,0%	9
SKY AIRLINE	TRANSPORTE	44,4%	44,4%	0,0%	9
DESPEGAR.COM CHILE	TURISMO	0,0%	100,0%	0,0%	8
CORREOS DE CHILE	TRANSPORTE	57,1%	28,6%	0,0%	7

MOTIVOS LEGALES MÁS RECLAMADOS



Consumidores Argentinos



- **Categorías de motivo legal más reclamadas por consumidores argentinos durante el año 2018.**

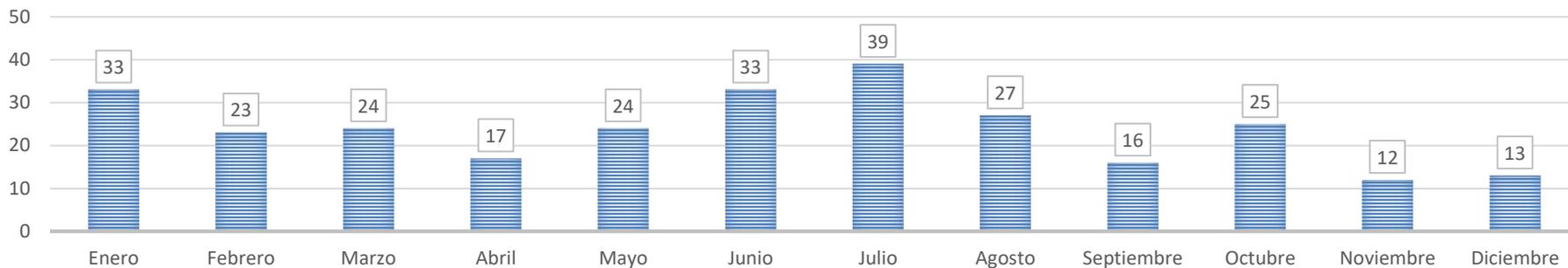
MOTIVO LEGAL	CATEGORÍA DE MOTIVO LEGAL	VOLUMEN DE RECLAMOS
PROBLEMAS DE EJECUCION CONTRACTUAL	INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	44,9%
	SERVICIO DEFECTUOSO	21,5%
	CANCELACION O RETRASO DEL VUELO	9,3%
	OTROS	24,4%
PROMOCIONES Y OFERTAS	INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	100,0%
GARANTIA	GARANTIA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	61,9%
	NEGATIVA A CUMPLIMIENTO DE GARANTIA VOLUNTARIA	19,0%
	GARANTIA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	19,0%
SEGURIDAD MALTRATO PERSONAL O DE BIENES	PERDIDA, EXTRAVIO O DAÑO DE EQUIPAJE, ENCOMIENDA, CORRESPONDENCIA	84,2%
	TRATO INDIGNO	5,3%
	OTROS	10,5%
	PERDIDA, EXTRAVIO O DAÑO AL BIEN COMPRADO	5,3%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	69,2%
	INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A SERNAC	30,8%

CONSUMIDORES COLOMBIANOS

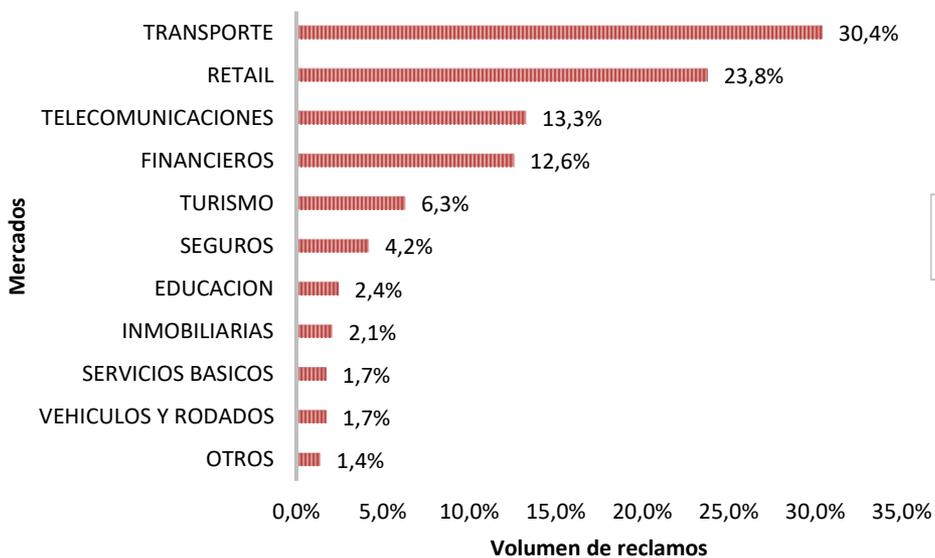


Consumidores Colombianos

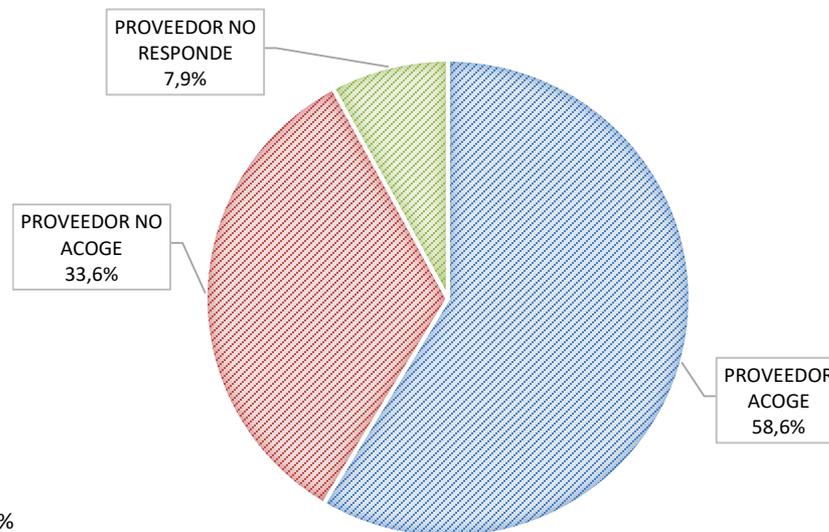
DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE RECLAMOS



MERCADOS MÁS RECLAMADOS



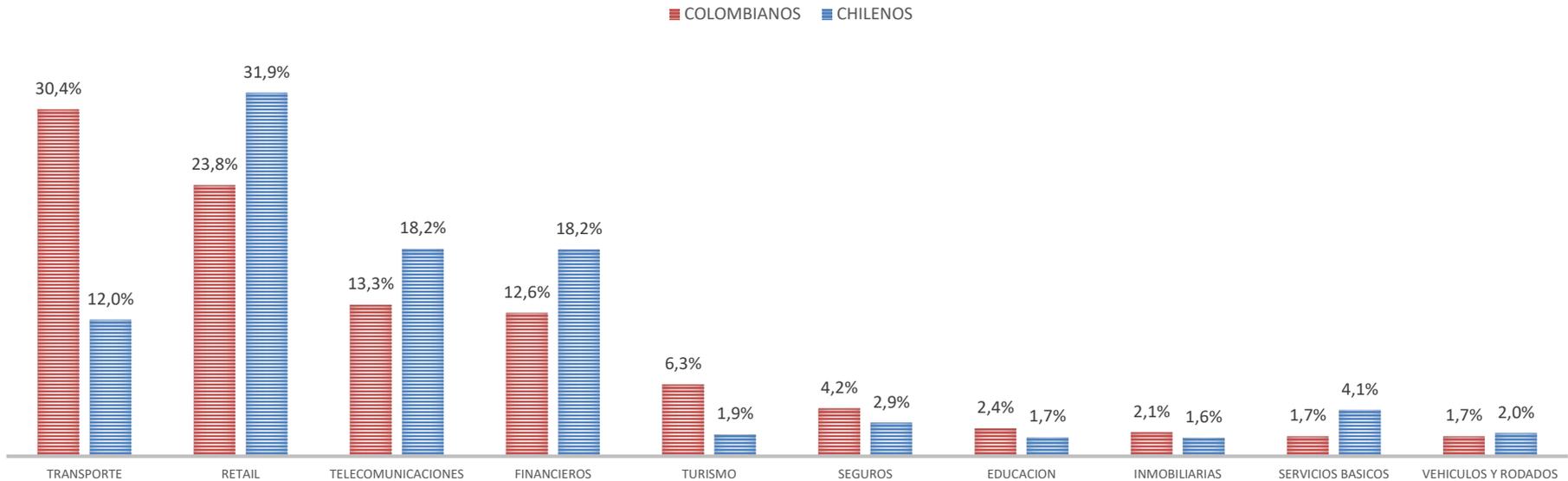
CIERRE DE CASOS



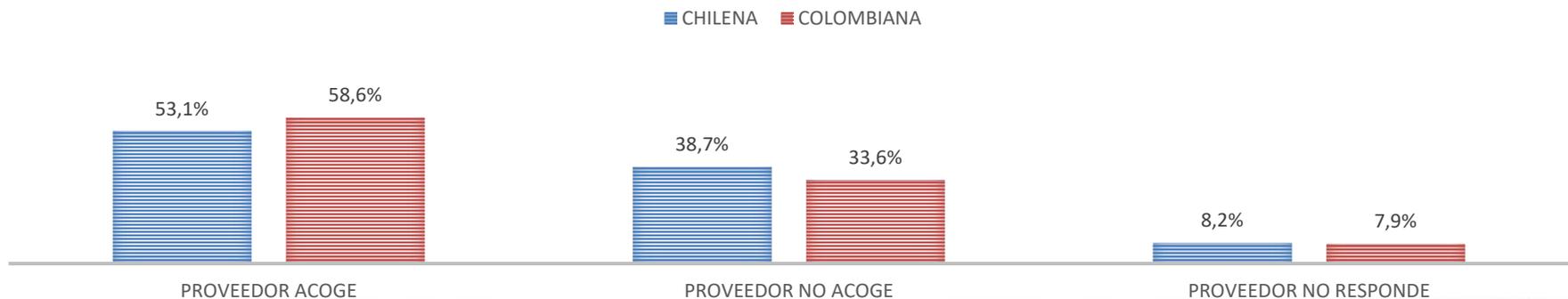
Consumidores Colombianos



- Comparación entre reclamos efectuados por consumidores chilenos y consumidores colombianos durante 2018.



- Comparación en cierre de casos entre consumidores chilenos y consumidores colombianos durante 2018.



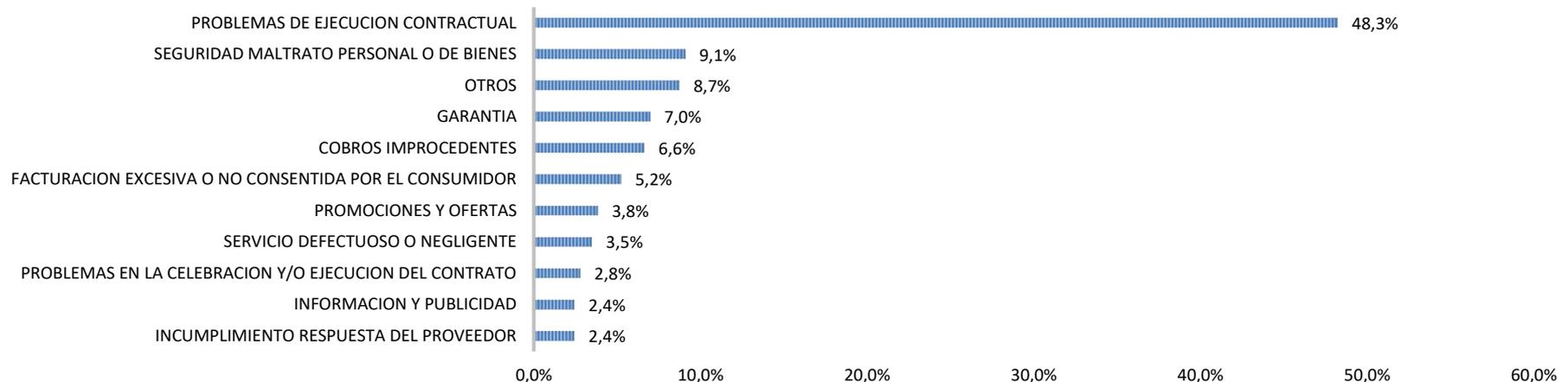
Consumidores Colombianos



❑ Proveedores más reclamados por consumidores colombianos durante el año 2018.

PROVEEDORES	MERCADO	PROVEEDOR ACOGE	PROVEEDOR NO ACOGE	PROVEEDOR NO RESPONDE	NÚMERO DE RECLAMOS
LAN - LATAM	TRANSPORTE	63,2%	34,2%	2,6%	38
TIENDAS FALABELLA	RETAIL	90,9%	9,1%	0,0%	11
DESPEGAR.COM CHILE	TURISMO	18,2%	81,8%	0,0%	11
MOVISTAR MOVIL	TELECOMUNICACIONES	50,0%	30,0%	0,0%	10
CHILEXPRESS	TRANSPORTE	66,7%	33,3%	0,0%	9
CORREOS DE CHILE	TRANSPORTE	37,5%	50,0%	0,0%	8
CLARO MOVIL	TELECOMUNICACIONES	71,4%	28,6%	0,0%	7
MOVISTAR TELEFONIA FIJA	TELECOMUNICACIONES	50,0%	50,0%	0,0%	6
TIENDAS ABCDIN	RETAIL	66,7%	0,0%	33,3%	6
BANCOESTADO	FINANCIEROS	66,7%	33,3%	0,0%	6

MOTIVOS LEGALES MÁS RECLAMADOS



Consumidores Colombianos



- **Categorías de motivo legal más reclamadas por consumidores colombianos durante el año 2018.**

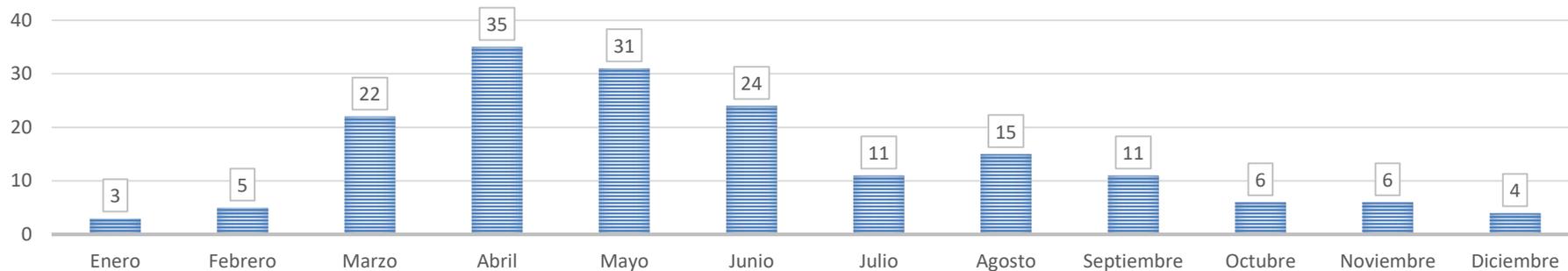
MOTIVO LEGAL	CATEGORÍA DE MOTIVO LEGAL	VOLUMEN DE RECLAMOS
PROBLEMAS DE EJECUCION CONTRACTUAL	INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	37,0%
	SERVICIO DEFECTUOSO	18,1%
	RETARDO EN LA ENTREGA DE LO COMPRADO	8,0%
	OTROS	37,0%
SEGURIDAD MALTRATO PERSONAL O DE BIENES	PERDIDA, EXTRAVIO O DAÑO DE EQUIPAJE, ENCOMIENDA, CORRESPONDENCIA	61,5%
	TRATO INDIGNO	23,1%
	PERDIDA, EXTRAVIO O DAÑO AL BIEN COMPRADO	7,7%
	OTROS	7,7%
GARANTIA	GARANTIA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	65,0%
	GARANTIA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	15,0%
	NEGATIVA A CUMPLIMIENTO DE GARANTIA VOLUNTARIA	15,0%
	OTROS	5,0%
COBROS IMPROCEDENTES	NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	31,6%
	CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCION SUPLANTACION	26,3%
	COBRO DE SEGUROS NO CONTRATADOS	21,1%
	OTROS	21,1%
FACTURACION EXCESIVA O NO CONSENTIDA POR EL CONSUMIDOR	COBRO EN PLAN O SERVICIO DADO DE BAJA	20,0%
	COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL CONTRATADO	20,0%
	OBJETA COBRO DE PLAN DE MINUTOS	20,0%
	OTROS	40,0%

CONSUMIDORES HAITIANOS

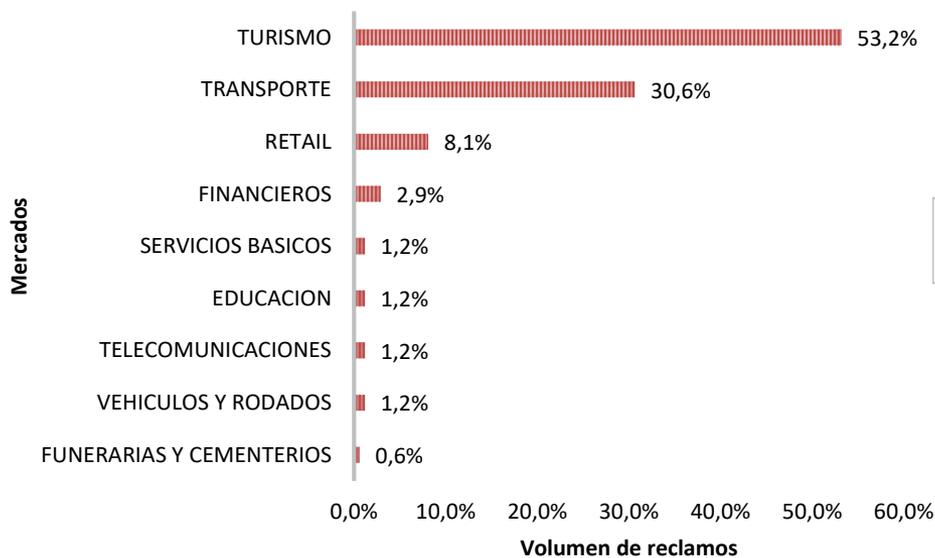


Consumidores Haitianos

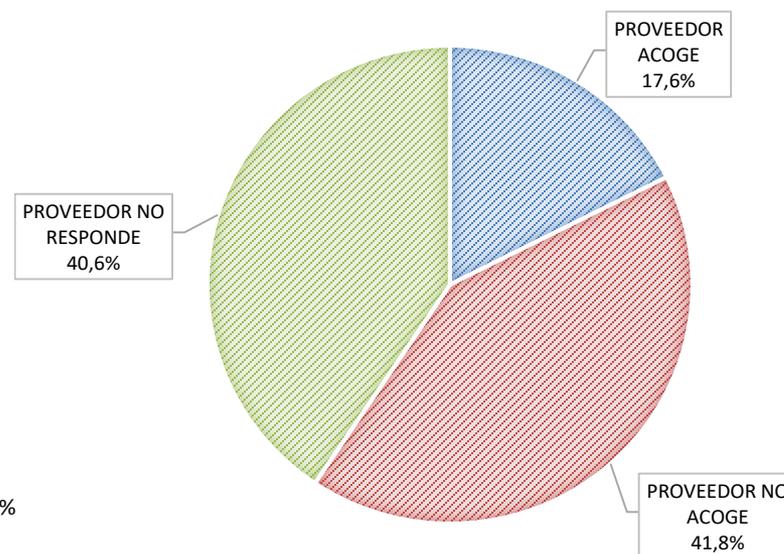
DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE RECLAMOS



MERCADOS MÁS RECLAMADOS



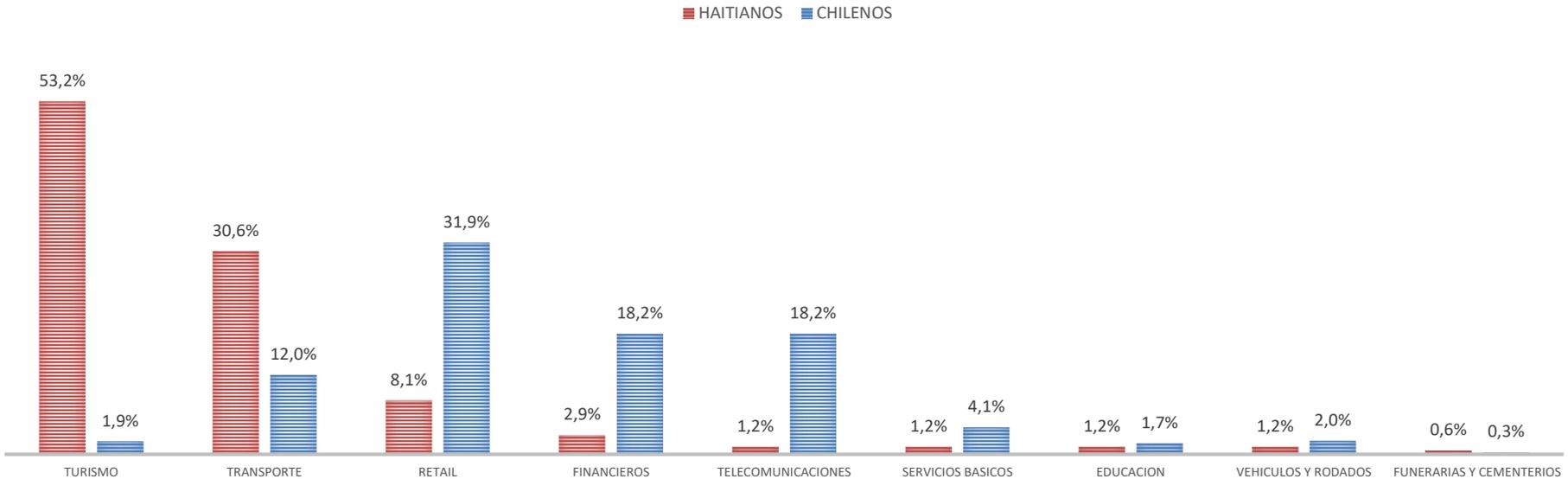
CIERRE DE CASOS



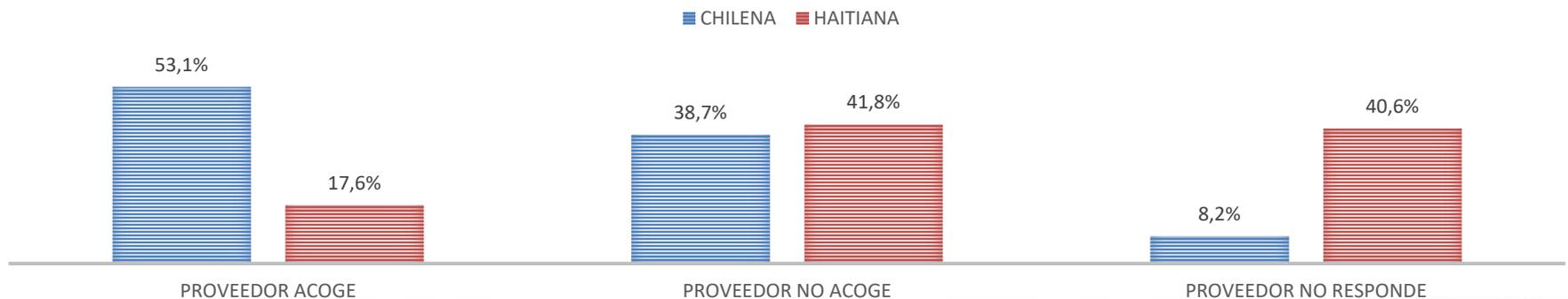
Consumidores Haitianos



- Comparación entre reclamos efectuados por consumidores chilenos y consumidores haitianos durante 2018.



- Comparación en cierre de casos entre consumidores chilenos y consumidores haitianos durante 2018.



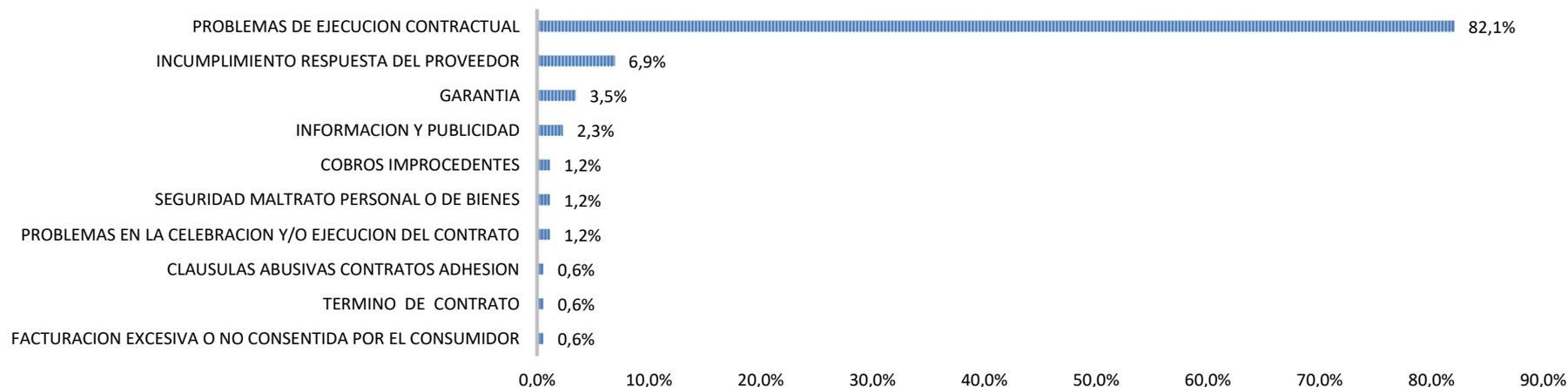
Consumidores Haitianos



Proveedores más reclamados por consumidores haitianos durante el año 2018.

PROVEEDORES	MERCADO	PROVEEDOR ACOGE	PROVEEDOR NO ACOGE	PROVEEDOR NO RESPONDE	NÚMERO DE RECLAMOS
AEROLINEAS LAW	TRANSPORTE	3,6%	7,1%	78,6%	28
GLOBAL TRAVEL	TURISMO	0,0%	0,0%	100,0%	15
TURISMO INAM	TURISMO	0,0%	90,0%	0,0%	10
COPA AIRLINES	TRANSPORTE	10,0%	90,0%	0,0%	10
GABEL CHILE	TURISMO	0,0%	90,0%	10,0%	10
NNEWSTILOTRAVEL	TURISMO	0,0%	100,0%	0,0%	7
CORREOS DE CHILE	TRANSPORTE	57,1%	28,6%	0,0%	7
JM TRAVEL	TURISMO	14,3%	14,3%	71,4%	7
GLOBAL TRAVEL EIRL	TURISMO	0,0%	0,0%	100,0%	6
FUXION TRAVEL	TURISMO	0,0%	80,0%	20,0%	5

MOTIVOS LEGALES MÁS RECLAMADOS



Consumidores Haitianos



□ Categorías de motivo legal más reclamadas por consumidores haitianos durante el año 2018.

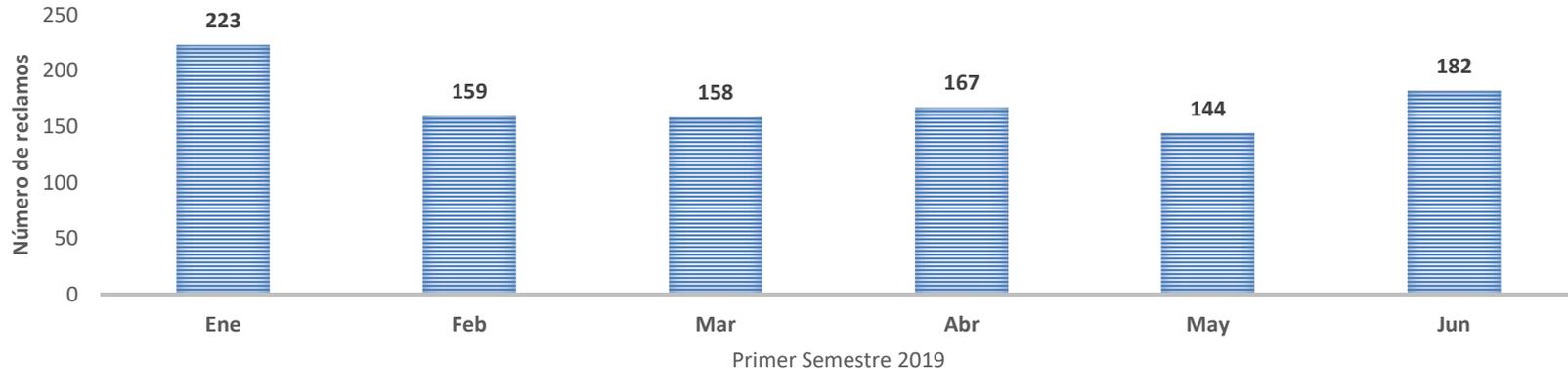
MOTIVO LEGAL	CATEGORÍA DE MOTIVO LEGAL	VOLUMEN DE RECLAMOS
PROBLEMAS DE EJECUCION CONTRACTUAL	INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	73,2%
	SERVICIO DEFECTUOSO	12,7%
	FORMALIDADES DE CONTRATO	3,5%
	OTROS	10,6%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	66,7%
	INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A SERNAC	33,3%
GARANTIA	GARANTIA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	50,0%
	NEGATIVA A EFECTUAR CAMBIO	33,3%
	GARANTIA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	16,7%
INFORMACION Y PUBLICIDAD	NO ENTREGA INFORMACION COMPLETA	75,0%
	PUBLICIDAD ENGANOSA O FALSA	25,0%
COBROS IMPROCEDENTES	NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	50,0%
	COBRO DE SEGUROS NO CONTRATADOS	50,0%

ANÁLISIS PRELIMINAR PRIMER SEMESTRE 2019

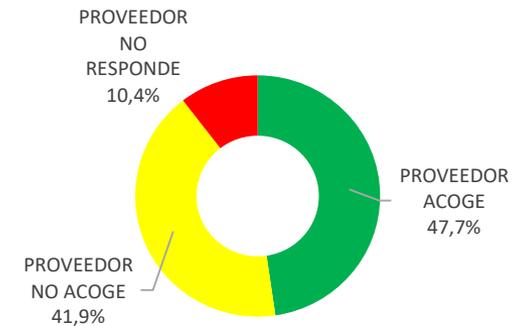
Análisis preliminar Primer Semestre 2019



□ Distribución de reclamos mensuales asociados a consumidores extranjeros durante el año 2019.



- Durante el primer semestre del año 2019, SERNAC recibió **1.033** reclamos asociados a consumidores **extranjeros**, lo cual representa una disminución de 122,9% respecto al mismo período del año 2018.
- Los consumidores **Venezolanos, Argentinos, Colombianos, Peruanos** y **Espanoles** son los que presentan el mayor volumen de reclamos durante el transcurso de este año.



Cierre de casos Primer Semestre 2019

