

## Ranking de Reclamos



**Autopistas y automotoras concentran el mayor porcentaje de respuestas desfavorables para los consumidores**

Primer semestre 2016 – Primer semestre 2015

Agosto, 2016 Departamento de Estudios e Inteligencia

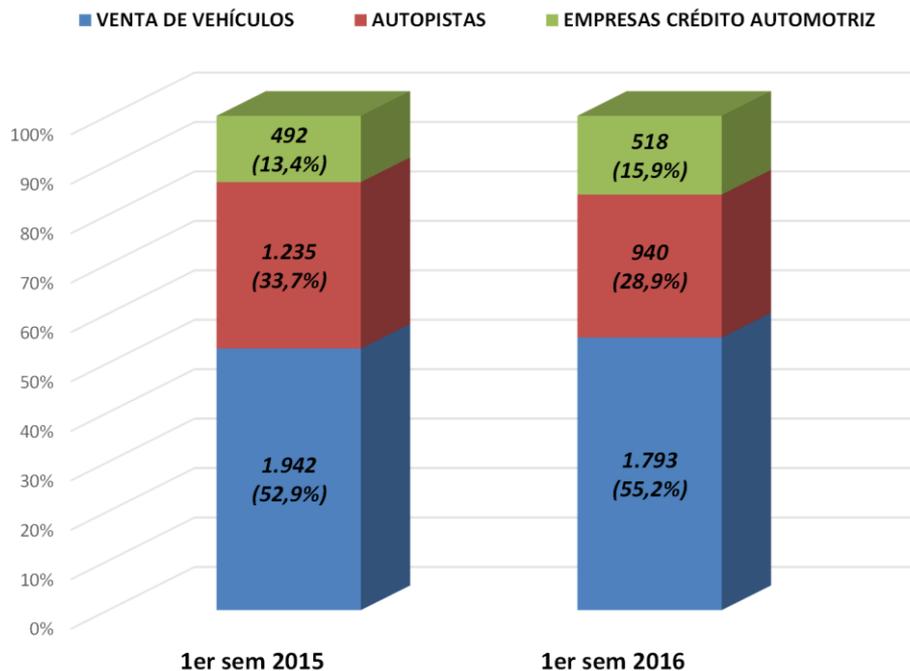


**OBJETIVO**

-  El objetivo del ranking de reclamos de autopistas y mercado automotriz les medir y clasificar el comportamiento de las empresas en función de los reclamos presentados por los consumidores ante el SERNAC.
-  El presente ranking abordará en específico las **categorías: autopistas y rutas concesionadas, venta de vehículos (automotoras) y empresa de crédito automotriz.**
-  En el caso de las autopistas, con el propósito de ordenarlas bajo un indicador final que refleje el comportamiento, el SERNAC elaboró un ranking que se construye mediante dos variables Tasa de Reclamos y la Tasa de Respuesta Desfavorable.
-  En el caso de la venta de vehículos y de empresas de crédito automotriz, sólo se incluyó la cantidad de reclamos por empresas, debido a la ausencia de un denominador (cantidad de ventas de autos por automotora y créditos otorgados), que permitiera obtener una Tasa de Reclamos. Por ende, en ambas categorías no es posible realizar un ranking final de comportamiento.

# Reclamos por categoría:

Reclamos totales ingresados a SERNAC



Total reclamos	1er sem 2015	1er sem 2016
	<b>3.669</b>	<b>3.251</b>

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

📍 Durante el primer semestre de **2016 se registraron 3.251** reclamos, lo que refleja una **disminución de un 11,4%** respecto del mismo periodo anterior.

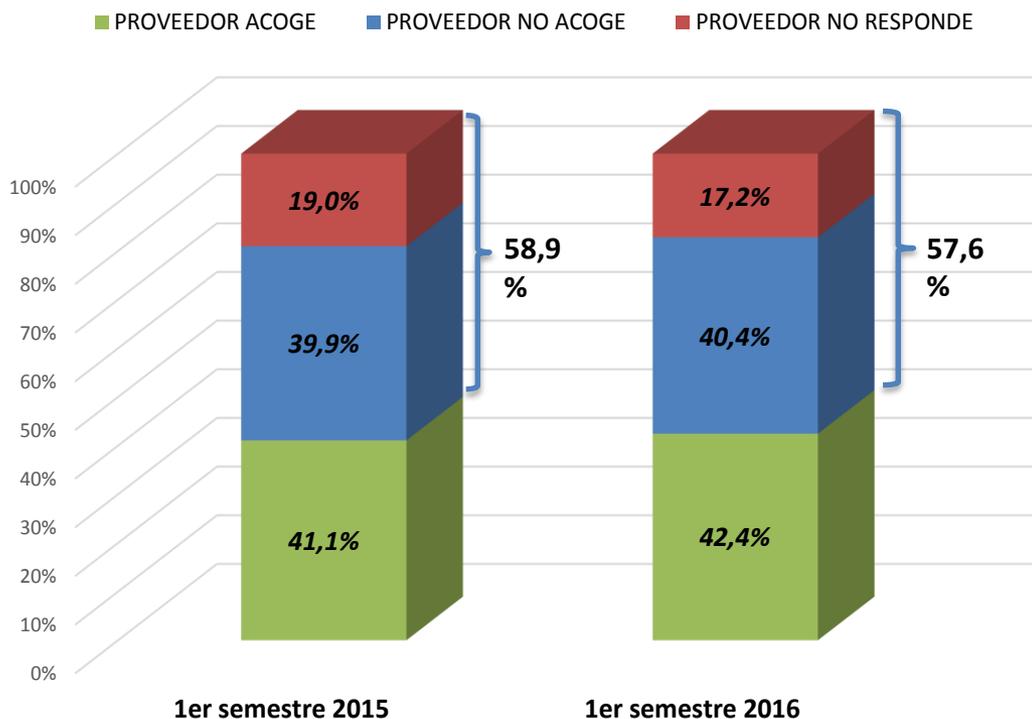
📍 Durante el primer semestre del 2016 **la mayor cantidad de reclamos se concentró en las empresas de ventas de vehículos ( 55,2)%**, seguidas por las **Autopistas** que concentraron **el 28,9%** de los reclamos.

📍 Al comparar ambos periodos, las **Autopistas disminuyeron sus reclamos en un 23,9%**. No obstante, las **respuestas desfavorables superaron el 60%**, como se verá más adelante.

📍 En el caso de los reclamos ingresados a las **empresas de crédito automotriz aumentaron en un 5,3%**.

# Comportamiento general:

**Respuesta de Proveedores a Reclamos ingresados a SERNAC**

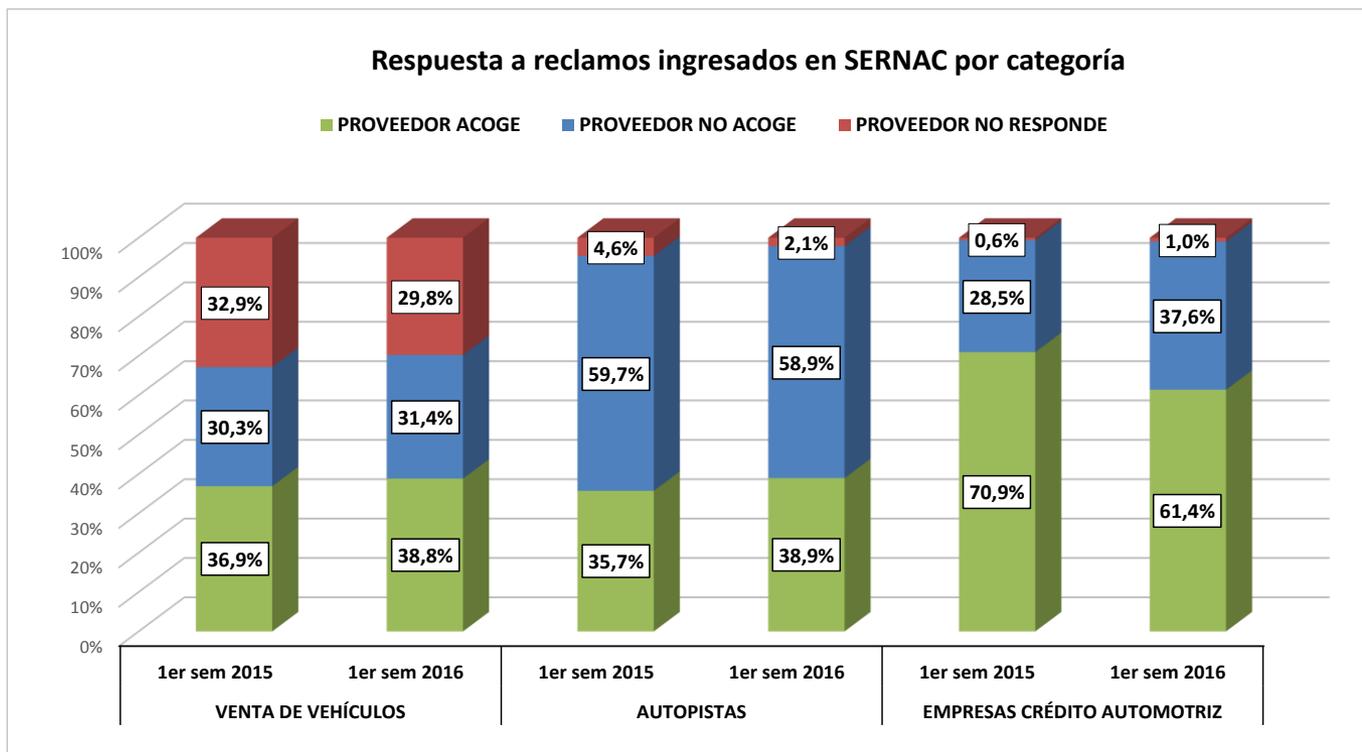


Del total de reclamos ingresados durante **el primer semestre del año 2016 en el mercado automotriz, el 42,4% se resolvió favorablemente para los consumidores**, mientras que **un 57,6% no obtuvo una respuesta positiva por parte del proveedor** (no acoge 40,4% y no responde 17,2%).

Durante el primer semestre 2016, **aumentó el volumen de reclamos que no son acogidos y disminuyó el porcentaje de reclamos cerrados sin respuesta.**

Total reclamos	1er sem 2015	1er sem 2016
	<b>3.669</b>	<b>3.251</b>

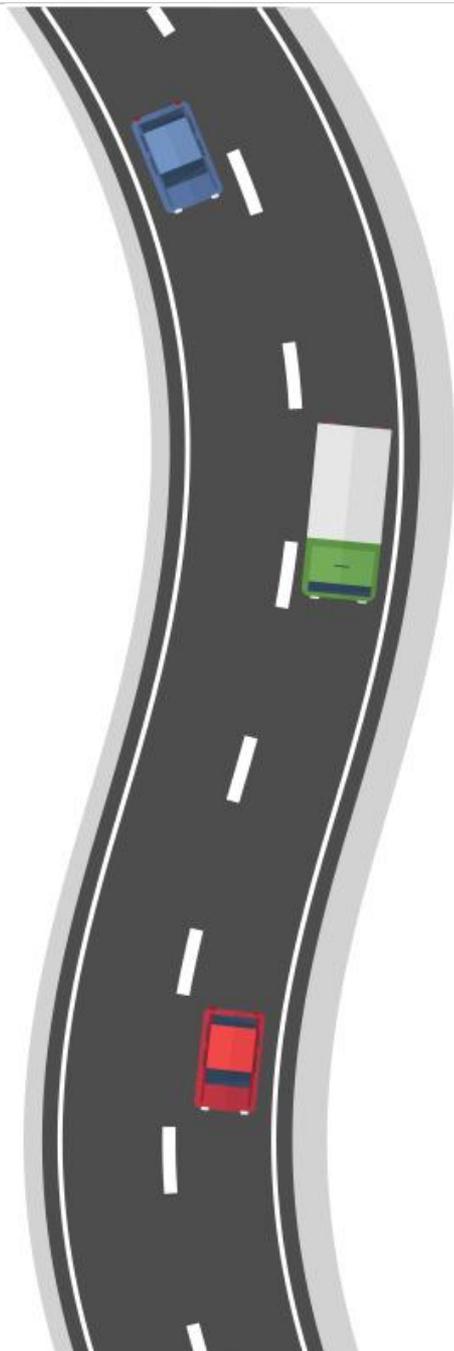
# Comportamiento general por categoría:



**Las Autopistas exhiben el mayor porcentaje de reclamos que no son acogidos, con un 58,9%. Si se suman los casos no respondidos, el porcentaje alcanza a un 61%.**

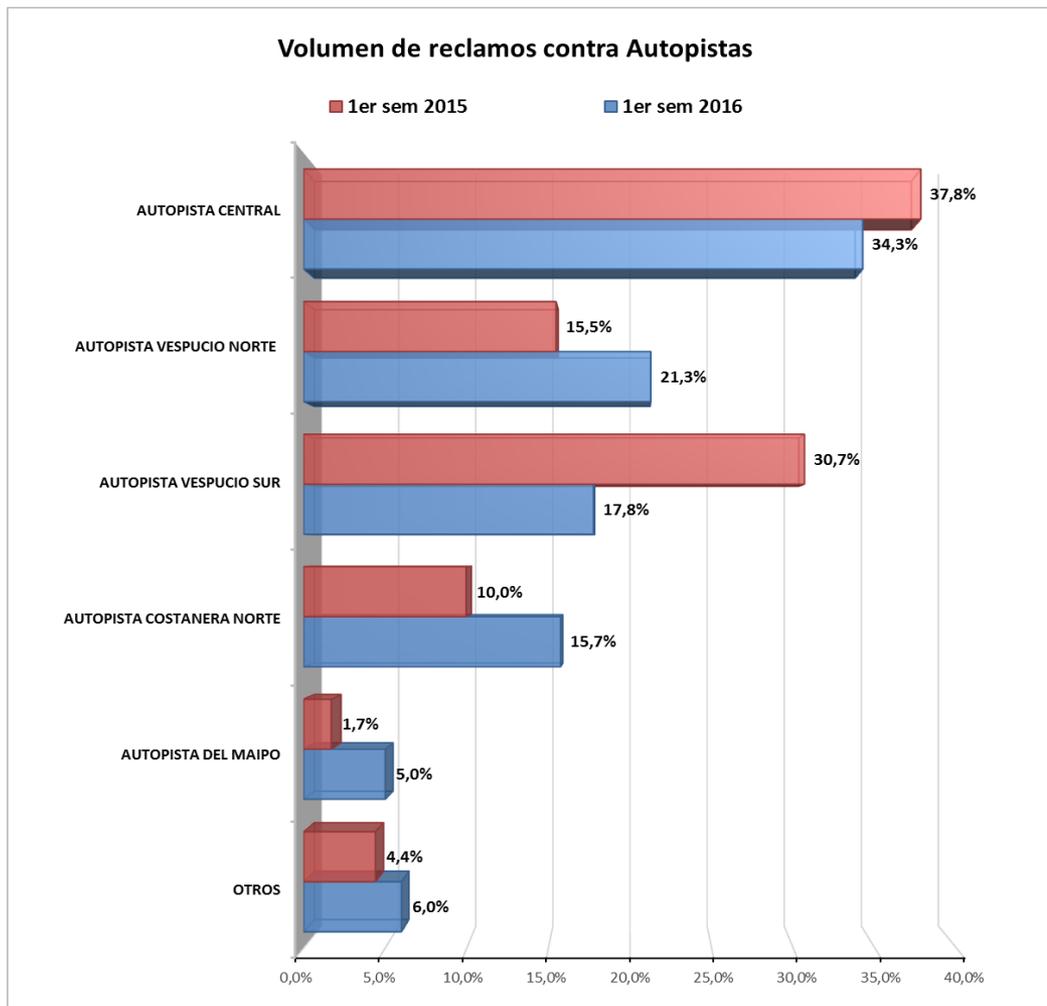
Al comparar los reclamos por categoría, el mejor comportamiento se observó en **las Empresas de Crédito Automotriz**, donde **el proveedor acoge en el 61,4% de los casos.**

Las **empresas de venta de vehículos** presentan un alto porcentaje de **reclamos sin respuesta para los consumidores (29,8%)**



# AUTOPISTAS

# Autopistas más reclamadas:

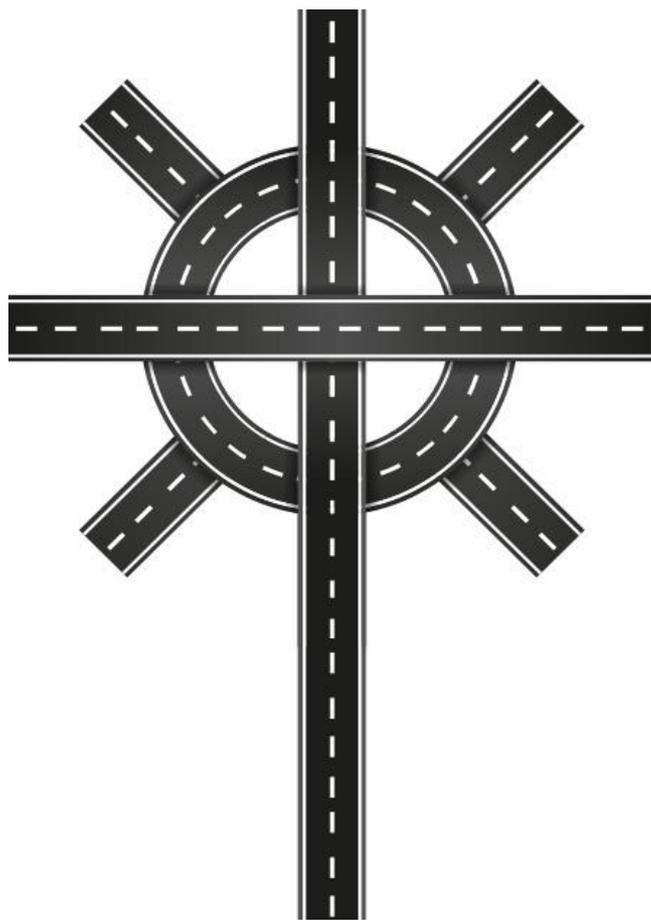


**N 1er sem 2015= 1.235**  
**N 1er sem 2016= 940**

La **Autopista Central** concentró la mayor cantidad de reclamos, tanto en el primer semestre 2015 como en el primer semestre 2016, con un **37,8% y 34,3%**, respectivamente.

Las **Autopistas Vespucio Norte y Costanera Norte** aumentaron su número de reclamos durante el primer semestre del 2016, con un **21,3% y un 15,7%**.

# Principales Motivos Reclamados: Autopistas y Rutas Concesionadas Primer semestre 2016



- 📍 Empresa no envía información de cobros o estado de cuenta al usuario.
- 📍 Existencia de elementos peligrosos en autopista.
- 📍 Problemas en la activación del tag o empresa desactiva aparato sin aviso al cliente.
- 📍 Concesionaria no se hace responsable por problemas de seguridad sufridos por usuarios, por ejemplo, tras lanzamientos de proyectiles por desconocidos.
- 📍 Cobros por cuentas ya pagadas o superiores a lo que debería cancelar por el servicio.
- 📍 Cobros de tag por vehículo ya vendido.
- 📍 Multas aplicadas por no pago de pase diario, pese a que el usuario pagó por el servicio.

# Metodología Ranking

El ranking de reclamos de la categoría Autopistas se construye a partir de 2 tasas:

## Tasa de Reclamos (TR).

En primer lugar se considera la tasa de reclamos (TR). Es la cantidad de **reclamos ingresados contra las autopistas** ponderado por su flujo vehicular.

## Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD).

En segundo lugar, se considera la tasa de respuesta desfavorable a dichos reclamos. Se calcula dividiendo el **número de reclamos con Autopistas** que no acogen y no responden los proveedores, por la suma de los reclamos asociados a Autopistas que son acogidos, no acogidos y no respondidos.

## Indicador (Resultado final Ranking Autopistas).

Con el fin de ordenar los proveedores bajo un solo indicador que refleje el comportamiento de las empresas ante los reclamos contra las Autopistas, se estimó el producto de la tasa de reclamos (TR) y la tasa de respuesta desfavorable (TRD) de cada proveedor. De esta manera se obtiene un indicador que refleja el número de reclamos “no acogidos y no respondidos”.

La fórmula del indicador es la siguiente: ***Indicador = (TR \* TRD)***



# Tasa de Reclamos (TR)

## Tasa de Reclamos (TR) por Autopista:

AUTOPISTAS	N° de reclamos contra Autopistas			Tasa de Reclamos (TR)		
	1er sem 2015	1er sem 2016	Variación	1er sem 2015	1er sem 2016	Variación
AUTOPISTA VESPUCIO SUR	379	167	-55,9%	16,3	6,7	-58,8%
AUTOPISTA COSTANERA NORTE	123	148	20,3%	5,6	6,8	21,6%
AUTOPISTA CENTRAL	467	322	-31,0%	13,1	7,6	-41,6%
AUTOPISTA DEL MAIPO	21	47	123,8%	3,5	7,8	120,6%
AUTOPISTA VESPUCIO NORTE	191	200	4,7%	8,4	8,4	0,4%
TOTAL	1.181	884	-25,1%	10,8	7,5	-30,8%

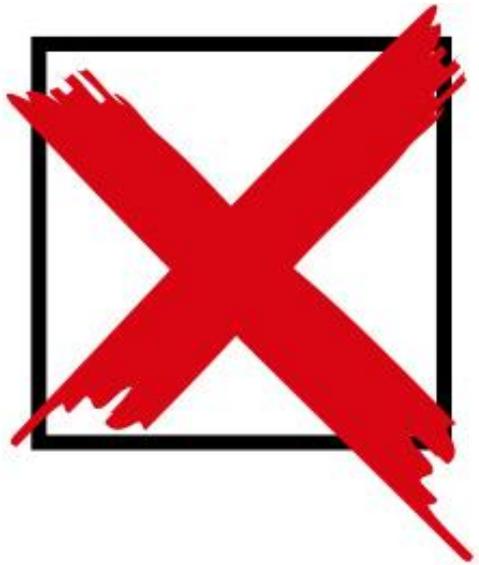
Durante el primer semestre del año 2015 la mayor tasa de reclamos la registró **Autopista Vespucio Sur (16,3)**, en cambio, durante el primer semestre del 2016 **la mayor tasa de reclamos se observó en Autopista Vespucio Norte (8,4)**.

**Autopista Vespucio Sur registró la mayor disminución en su tasa de reclamos, alcanzando un 58,8%. La Autopista del Maipo, aumentó su tasa de reclamos en un 120,6%.**

La tasa global de reclamos del primer semestre del 2016, respecto de las autopistas analizadas, fue de 7,5.

## Resultado Tasa Reclamos (TR) en Autopistas, Primer semestre 2016

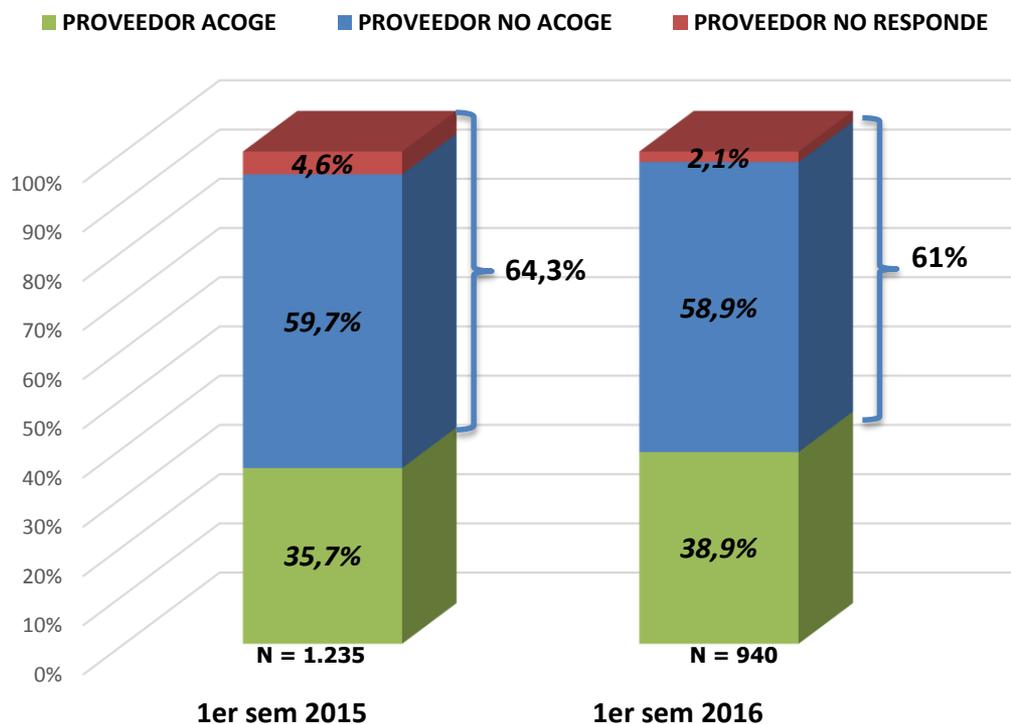
POSICIÓN	AUTOPISTAS	TASA DE RECLAMOS POR AUTOPISTA
1	AUTOPISTA VESPUCIO SUR	6,7
2	AUTOPISTA COSTANERA NORTE	6,8
3	AUTOPISTA CENTRAL	7,6
4	AUTOPISTA DEL MAIPO	7,8
5	AUTOPISTA VESPUCIO NORTE	8,4



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

# Comportamiento general:

**Respuesta de Proveedores a Reclamos ingresados a SERNAC Autopistas**



📍 Del total de reclamos ingresados durante el primer semestre del año 2016 contra las **Autopistas, el 38,9% se resolvió favorablemente** para el consumidor, mientras que un **61% no obtuvo una respuesta positiva por parte del proveedor**, influenciado principalmente por los reclamos que el proveedor no acoge (58,9%)

# Tasa de Respuesta Desfavorable por Autopista

AUTOPISTAS		Tasa de Respuesta		Primer semestre 2016					
		Indicador 1er sem 2015 (%)	Indicador 1er sem 2016 (%)	Total reclamos	Reclamos PNR	%	Reclamos PNA	%	Respuesta Desfavorable (PNR + PNA)
1	AUTOPISTA CENTRAL	52,2%	51,9%	322	3	0,9%	164	50,9%	167
2	AUTOPISTA VESPUCIO NORTE	69,1%	58,5%	200	0	0,0%	117	58,5%	117
3	AUTOPISTA VESPUCIO SUR	74,1%	64,7%	167	0	0,0%	108	64,7%	108
4	AUTOPISTA COSTANERA NORTE	56,1%	67,6%	148	1	0,7%	99	66,9%	100
5	AUTOPISTA DEL MAIPO	71,4%	80,9%	47	8	17,0%	30	63,8%	38

 Durante **el primer semestre del 2016** las **tasas de respuesta desfavorable más altas** las registraron **Autopista del Maipo (80,9%)** y **Autopista Costanera Norte (67,61%)**. En cambio, la **menor tasa de respuesta desfavorable** la obtuvo **Autopista Central (51,9%)**.

 De los proveedores analizados 3 han mejorado sus resultados en relación mismo periodo 2015: destacan las **Autopistas Vespucio Norte y Vespucio Sur**, que mejoraron su resultado 2015 **disminuyendo en 10 puntos porcentuales el indicador**.

# RESULTADO FINAL: RANKING DE RECLAMOS DE AUTOPISTAS, PARA EL PRIMER SEMESTRE DE 2016.

El resultado **final del Ranking de reclamos de Autopistas**, se obtiene **multiplicando la Tasa de Reclamos (TR) por la Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) de cada empresa.**

De esta manera se obtiene un indicador que refleja el número de reclamos “no acogidos y no respondidos” por cada 1.000.000 de transacciones vehiculares afiliados de cada proveedor.

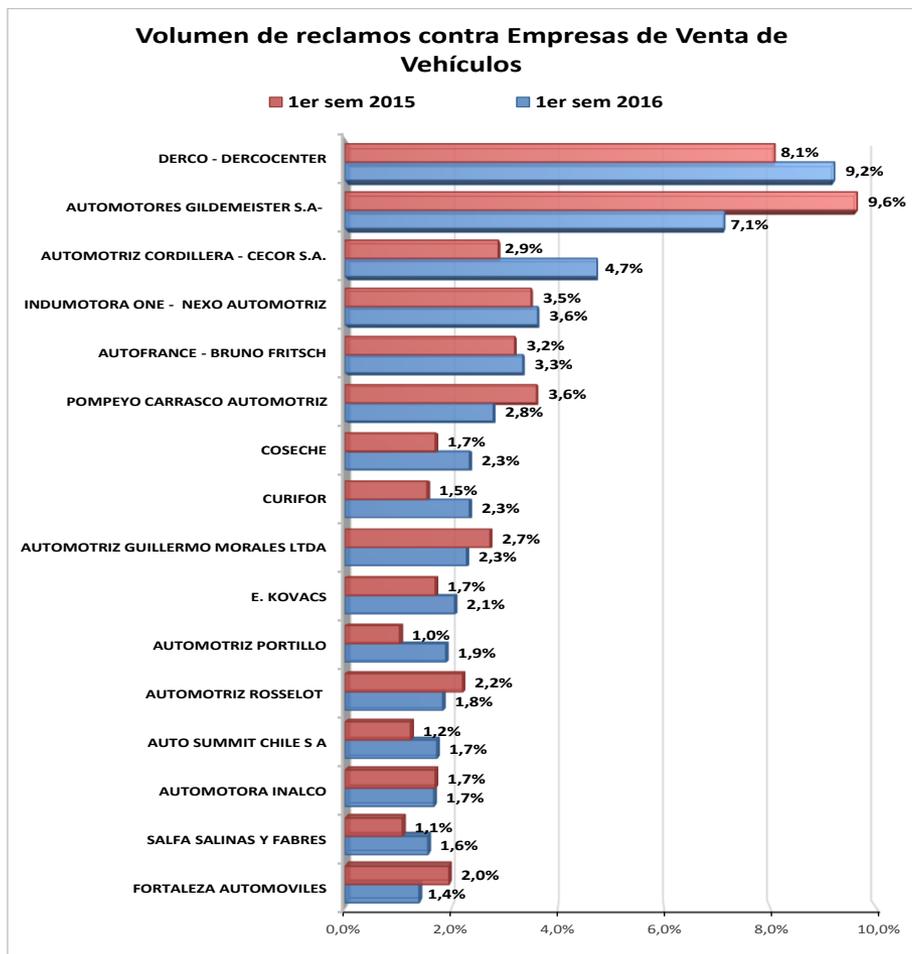
El cuadro adjunto muestra este indicador ordenado de menor a mayor: **lidera Autopista Central** y cierra **Autopista del Maipo.**

POSICIÓN	AUTOPISTAS	INDICADOR
1	AUTOPISTA CENTRAL	4,0
2	AUTOPISTA VESPUCIO SUR	4,4
3	AUTOPISTA COSTANERA NORTE	4,6
4	AUTOPISTA VESPUCIO NORTE	4,9
5	AUTOPISTA DEL MAIPO	6,3



# EMPRESAS DE VENTA DE VEHÍCULOS

# Empresas de venta de vehículos más reclamadas



Al empresa que concentró la mayor cantidad de reclamos durante el primer semestre de 2016 fue **Derco**, seguida de **Gildemaister S.A**, la cual durante el mismo periodo del 2015 fue también la más reclamada.

De los proveedores analizados, **Fortaleza Automóviles** fue la que registró el **menor volumen** de reclamos.

**N 1er sem 2015= 1.942**  
**N 1er sem 2016= 1.793**

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

# Principales Motivos Reclamados: Venta de Vehículos

## Primer semestre 2016



- 📍 No se respeta precio ofertado e informado en la publicidad.
- 📍 No entrega de servicios ofrecidos en la venta, tales como patente y permiso de circulación.
- 📍 Empresas no realizan inscripción de los vehículos o se producen demoras en la transferencia de vehículos.
- 📍 Error en los precios cotizados e informados al cliente.
- 📍 No se entregan de productos ofrecidos en las cotizaciones.
- 📍 No entrega del vehículo dentro de los plazos pactados.
- 📍 No se respeta el derecho a garantía legal tras falla de vehículo producida dentro de los 3 primeros meses de realizada la compra.
- 📍 No se respetan las características del producto comprado, por ejemplo, el vehículo entregado es de otro color.

# Variación Reclamos en Proveedores de Venta de Vehículos

EMPRESAS DE VENTA DE VEHÍCULOS	N° de reclamos contra Proveedores		
	1er sem 2015	1er sem 2016	Variación
DERCO - DERCOCENTER	157	165	5,1%
AUTOMOTORES GILDEMEISTER S.A	187	128	-31,6%
AUTOMOTRIZ CORDILLERA - CECOR S.A.	56	85	51,8%
INDUMOTORA ONE - NEXO AUTOMOTRIZ	68	65	-4,4%
AUTOFRANCE - BRUNO FRITSCH	62	60	-3,2%
POMPEYO CARRASCO AUTOMOTRIZ	70	50	-28,6%
CURIFOR	30	42	40,0%
COSECHE	33	42	27,3%
AUTOMOTRIZ GUILLERMO MORALES LIMITADA	53	41	-22,6%
E. KOVACS	33	37	12,1%
AUTOMOTRIZ PORTILLO	20	34	70,0%
AUTOMOTRIZ ROSSELOT	43	33	-23,3%
AUTO SUMMIT CHILE S A	24	31	29,2%
AUTOMOTORA INALCO	33	30	-9,1%
SALFA SALINAS Y FABRES	21	28	33,3%
FORTALEZA AUTOMOVILES	38	25	-34,2%
OTROS	1.014	897	-11,5%
<b>TOTAL</b>	<b>1.942</b>	<b>1.793</b>	<b>-7,7%</b>

**Automotores Gildemaister fue la más reclamada durante el primer semestre 2015**, mientras que durante **el primer semestre del 2016 presentó una disminución del 31,6%**. Por su parte, **Derco que fue la más reclamada la primera mitad del año 2016, aumentó un 5,1% el total de sus reclamos.**

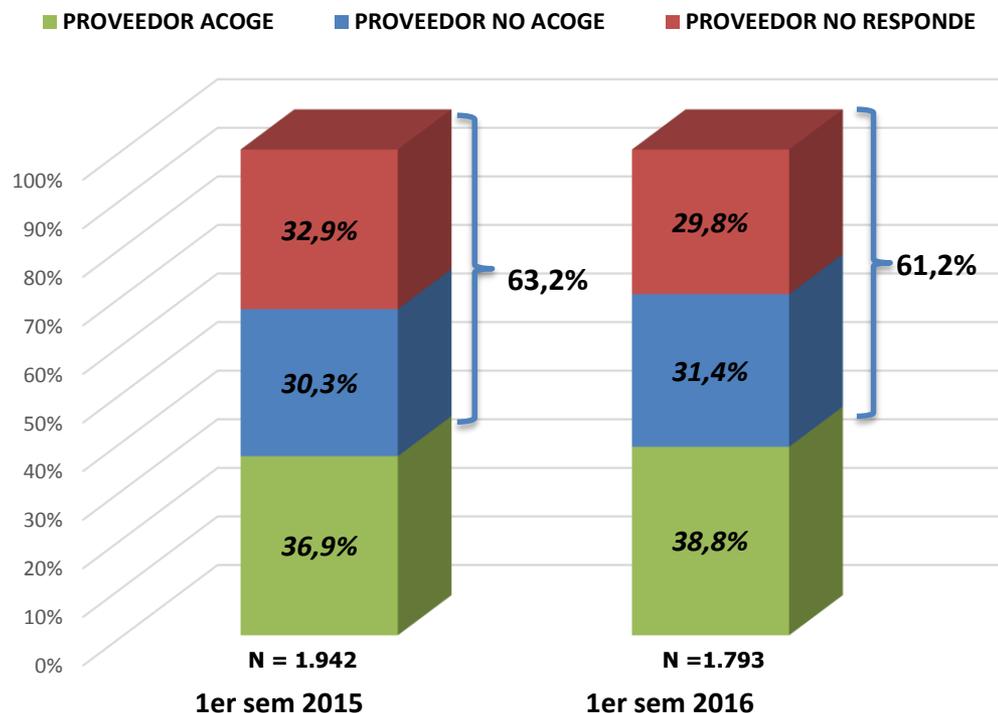
**Automotriz Portillo**, fue el proveedor que **más elevó sus reclamos el año 2016, aumentando los casos en un 70%.**



Tasa de Respuesta  
Desfavorable  
(proveedor  
no acoge y no  
responde):  
Venta de Vehículos

# Comportamiento general

**Respuesta de Proveedores a Reclamos ingresados a SERNAC  
Venta de Vehículos**



Del total de reclamos ingresados contra las empresas de venta de vehículos durante el primer semestre del año 2016, **el 38,8% se resolvió favorablemente** para los consumidores, mientras que un **61,2% no obtuvo una respuesta positiva por parte del proveedor.**

Las empresas de este mercado presentan un alto porcentaje de **reclamos que no son respondidos.** Este año 2016 llegó a **un 29,8%.**

# Tasa de Respuesta Desfavorable por empresa de Venta de Vehículos

PROVEEDORES DE VENTA DE VEHÍCULOS		Tasa de Respuesta Desfavorable		Primer semestre 2016					
		Indicador 1er sem 2015 (%)	Indicador 1er sem 2016 (%)	Total reclamos	Reclamos PNR	%	Reclamos PNA	%	Respuesta Desfavorable (PNR+ PNA)
1	SALFA SALINAS Y FABRES	42,9%	25,0%	28	0	0,0%	7	25,0%	25,0%
2	INDUMOTORA ONE - NEXO AUTOMOTRIZ	30,9%	33,8%	65	0	0,0%	22	33,8%	33,8%
3	AUTO SUMMIT CHILE S A	75,0%	38,7%	31	0	0,0%	12	38,7%	38,7%
4	E. KOVACS	51,5%	43,2%	37	0	0,0%	16	43,2%	43,2%
5	DERCO - DERCOCENTER	51,0%	45,5%	165	6	3,6%	69	41,8%	45,5%
6	AUTOMOTRIZ ROSSELOT	44,2%	48,5%	33	0	0,0%	16	48,5%	48,5%
7	COSECHE	57,6%	52,4%	42	4	9,5%	18	42,9%	52,4%
8	CURIFOR	76,7%	54,8%	42	10	23,8%	13	31,0%	54,8%
9	AUTOMOTORES GILDEMEISTER S.A	52,9%	55,5%	128	20	15,6%	51	39,8%	55,5%
10	AUTOMOTRIZ PORTILLO	90,0%	58,8%	34	8	23,5%	12	35,3%	58,8%
11	POMPEYO CARRASCO AUTOMOTRIZ	85,7%	60,0%	50	26	52,0%	4	8,0%	60,0%
12	AUTOMOTRIZ GUILLERMO MORALES LIMITADA	71,7%	61,0%	41	14	34,1%	11	26,8%	61,0%
13	FORTALEZA AUTOMOVILES	52,6%	68,0%	25	9	36,0%	8	32,0%	68,0%
14	AUTOMOTRIZ CORDILLERA - CECOR S.A.	58,9%	68,2%	85	35	41,2%	23	27,1%	68,2%
15	AUTOFRANCE - BRUNO FRITSCH	43,5%	71,7%	60	0	0,0%	43	71,7%	71,7%
16	AUTOMOTORA INALCO	84,8%	80,0%	30	20	66,7%	4	13,3%	80,0%

- En el primer semestre del año 2016 **las tasas de respuesta desfavorable más alta las registró Automotora Inalco**, empresa que en un 80% de los casos ingresados no entregó una solución positiva a los usuarios.
- Las empresas que mostraron **las menores tasas de respuesta desfavorable fueron: SALFA Salinas y Fabres e Indumotora One**.

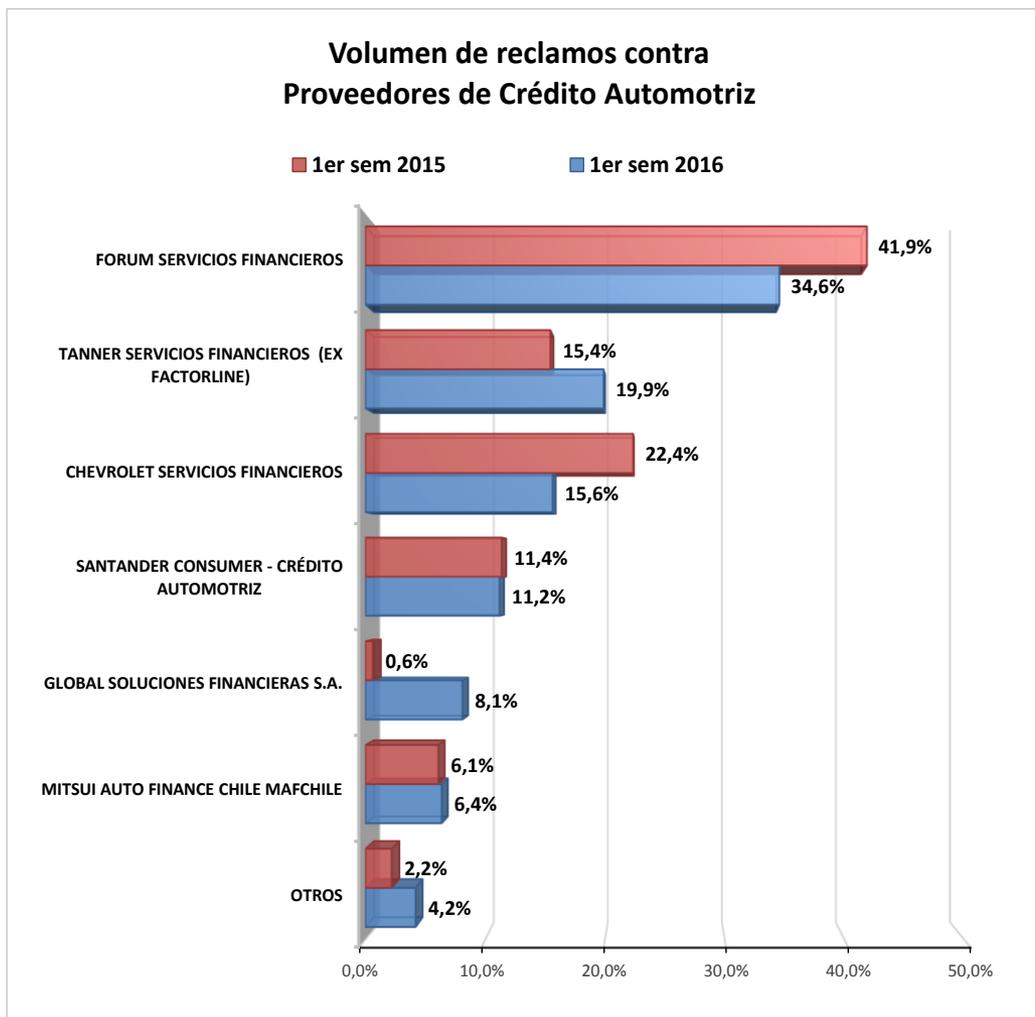
# Tasa de Respuesta Desfavorable por Empresa de Venta de Vehículos

POSICIÓN	EMPRESA DE VENTA DE VEHÍCULOS	TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE
1	SALFA SALINAS Y FABRES	25,0%
2	INDUMOTORA ONE - NEXO AUTOMOTRIZ	33,8%
3	AUTO SUMMIT CHILE S A	38,7%
4	E. KOVACS	43,2%
5	DERCO - DERCOCENTER	45,5%
6	AUTOMOTRIZ ROSSELOT	48,5%
7	COSECHE	52,4%
8	CURIFOR	54,8%
9	AUTOMOTORES GILDEMEISTER S.A	55,5%
10	AUTOMOTRIZ PORTILLO	58,8%
11	POMPEYO CARRASCO AUTOMOTRIZ	60,0%
12	AUTOMOTRIZ GUILLERMO MORALES LIMITADA	61,0%
13	FORTALEZA AUTOMOVILES	68,0%
14	AUTOMOTRIZ CORDILLERA - CECOR S.A.	68,2%
15	AUTOFRANCE - BRUNO FRITSCH	71,7%
16	AUTOMOTORA INALCO	80,0%



# EMPRESAS DE CRÉDITO AUTOMOTRIZ

# Empresas de Crédito Automotriz más reclamadas



La entidad de crédito automotriz que concentró la **mayor cantidad de reclamos durante el primer semestre de 2016** fue **Forum Servicios Financieros**, con el **34,6%** de los casos, seguida de Tanner Servicios Financieros. Es decir, 5 de cada 10 reclamos ingresados a SERNAC se vinculan a estas dos empresas.

De las entidades analizadas, **Mitsui Auto Finance** fue la que registró el menor volumen de reclamos.

N 1er sem 2015= 492

N 1er sem 2016= 518

# Principales Motivos Reclamados: Empresas de Crédito Automotriz Primer semestre 2016



- 📍 Cobranzas extrajudiciales que no corresponden.
- 📍 Cobro de deudas de un tercero no conocido en el domicilio.
- 📍 Problemas con cambios de fechas de pago.
- 📍 No se reversan cargos mal efectuados.
- 📍 Problemas con el prepago, por ejemplo, retraso en la entrega de liquidación prepago, negativa de la empresa a recibir pago anticipado de deuda, entre otros.
- 📍 Cobro de comisiones excesivos.
- 📍 Cobros por productos o servicios no contratados.
- 📍 Empresas no informas monto total a pagar.

# Variación Reclamos en Empresas de Crédito Automotriz

EMPRESAS DE CRÉDITO AUTOMOTRIZ	N° de reclamos contra Empresas de Crédito Automotriz		
	1er sem 2015	1er sem 2016	Variación
FORUM SERVICIOS FINANCIEROS	206	179	-13,1%
TANNER SERVICIOS FINANCIEROS (EX FACTORLINE)	76	103	35,5%
CHEVROLET SERVICIOS FINANCIEROS	110	81	-26,4%
SANTANDER CONSUMER - CREDITO AUTOMOTRIZ	56	58	3,6%
GLOBAL SOLUCIONES FINANCIERAS S.A.	3	42	1300,0%
MITSUI AUTO FINANCE CHILE MAFCHILE	30	33	10,0%
OTROS	11	22	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>492</b>	<b>518</b>	<b>5,3%</b>

**Forum** fue la empresa de crédito automotriz más reclamada durante el primer semestre del año 2015 y 2016, aunque durante este último período presentó una disminución de un 13,1%.

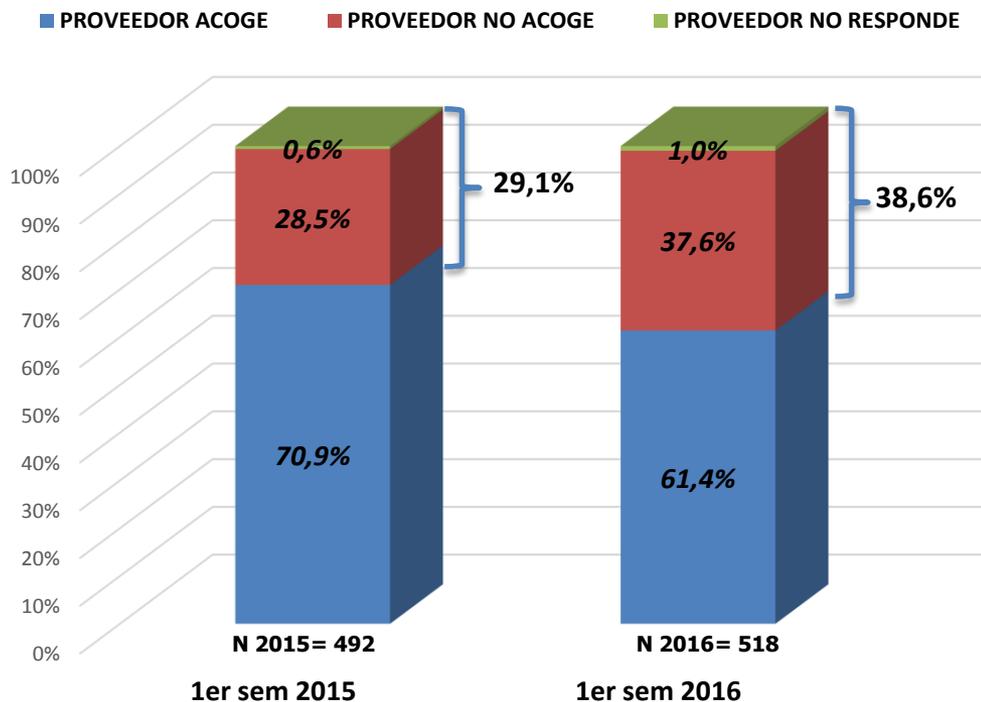
**Global Soluciones Financieras**, fue la empresa que más elevó sus reclamos durante el primer semestre de 2016, **augmentando los casos en un 1.300%** respecto de mismo periodo 2015.



Tasa de Respuesta  
Desfavorable  
(proveedor  
no acoge y no  
responde):  
Empresas de  
Crédito Automotriz

# Comportamiento general

**Respuesta de Proveedores a Reclamos ingresados a SERNAC  
Empresas de Crédito Automotriz**



Al comparar las respuestas a los reclamos asociados a empresas de crédito automotriz, se destaca **la disminución de la respuesta “proveedor acoge”, de un 70,9%, el primer semestre de 2015, a un 61,4%, el primer semestre de 2016.**

A su vez, las respuestas desfavorables (“proveedor no acoge” y “proveedor no responde”) aumentaron desde un **29,1%** durante el primer semestre de 2015 hasta un **38,6%, el primer semestre de 2016.**

# Tasa de Respuesta Desfavorable por Empresa de Crédito Automotriz

PROVEEDORES DE CRÉDITO AUTOMOTRIZ		Tasa de Respuesta		Primer semestre 2016					
		Indicador 1er sem 2015 (%)	Indicador 1er sem 2016 (%)	Total reclamos	Reclamos PNR	%	Reclamos PNA	%	Respuesta Desfavorable (PNR + PNA)
1	SANTANDER CONSUMER - CREDITO AUTOMOTRIZ	28,6%	24,1%	58	0	0,0%	14	24,1%	14
2	MITSUI AUTO FINANCE CHILE MAFCHILE	13,3%	27,3%	33	0	0,0%	9	27,3%	9
3	CHEVROLET SERVICIOS FINANCIEROS	34,5%	28,4%	81	0	0,0%	23	28,4%	23
4	TANNER SERVICIOS FINANCIEROS (EX FACTORLINE)	34,2%	32,0%	103	0	0,0%	33	32,0%	33
5	FORUM SERVICIOS FINANCIEROS	24,8%	39,7%	179	2	1,1%	69	38,5%	71
6	GLOBAL SOLUCIONES FINANCIERAS S.A.	66,7%	97,6%	42	0	0,0%	41	97,6%	41

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

- Durante el primer semestre del 2016 las **tasas de respuesta desfavorable** más alta las registró **Global Soluciones Financieras**, con un **97,6%**
- Las empresas que mostraron las menores tasas de respuesta desfavorable fueron: **Santander Consumer y Mitsui Auto Finance**, con un **24,1** y **27,3%**, respectivamente.

## Tasa de Respuesta Desfavorable por Empresa de Crédito Automotriz

POSICIÓN	EMPRESAS DE CRÉDITO AUTOMOTRIZ	TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE
1	SANTANDER CONSUMER - CREDITO AUTOMOTRIZ	24,1%
2	MITSUI AUTO FINANCE CHILE MAFCHILE	27,3%
3	CHEVROLET SERVICIOS FINANCIEROS	28,4%
4	TANNER SERVICIOS FINANCIEROS (EX FACTORLINE)	32,0%
5	FORUM SERVICIOS FINANCIEROS	39,7%
6	GLOBAL SOLUCIONES FINANCIERAS S.A.	97,6%

## Principales resultados:

-  Durante **el primer semestre del 2016 el SERNAC recibió 3.251 reclamos en contra del mercado automotriz, es decir, se produjo una disminución de un 11,4% respecto del período anterior, donde se registraron 3.669 casos.**
-  Un **55,2% de los reclamos se concentran en las empresas de venta de vehículos; el 28,9% de los reclamos son contra las autopistas, y un 15,9% de los casos son para las empresas de crédito automotriz.**
-  Un **17,2%** del total de los reclamos gestionados por el SERNAC fueron categorizados como **“Proveedor no responde”**. Si a esto se suman las **respuestas negativas** (“Proveedor no acoge”) dadas por las empresas, esta cifra **supera el 57% del total de reclamos**. En otras palabras, **en más de un 57% de los casos los consumidores no obtienen una solución satisfactoria a sus reclamos.**

## Principales resultados:

- 📍 En las Autopistas, la **Tasa de Reclamos (TR)** la más **baja** la obtuvo **Autopista Vespucio Sur** y la **más alta** la registró **Autopista del Maipo**. En el caso de las **respuestas**, **Autopista Central** fue la que **más respondió los reclamos**, mientras que **Autopista del Maipo** la que registró **el menor índice**. En definitiva, al analizar el comportamiento global, **el ranking de las autopistas lo lideró Autopista Central, seguida de Autopista Vespucio Sur, luego Autopista Costanera Norte y cierra Autopista del Maipo.**
- 📍 En el caso de las **empresas de venta de vehículos**, la menor **Tasa de Respuesta Desfavorable** se observó en la Empresa **SALFA Salinas y Fabres (25%)**, mientras que **la mayor la obtuvo Automotora Inalco (80%)**.
- 📍 En las **empresas de crédito automotriz**, la menor **Tasa de Respuesta Desfavorable** la obtuvo la empresa **Santander Consumer (24,1%)**, mientras que la mayor la registró en **Global Soluciones Financieras (97,6%)**.

# GRACIAS

---

 Servicio Nacional del Consumidor  
Gobierno de Chile

[www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)