

Estudio elaborado con perspectiva e información Regional.
Región de Los Ríos

Empresas más reclamadas y su comportamiento frente a reclamos en el mercado de locales comerciales en 2017



1	Tabla de contenido	
2	Presentación	3
3	Objetivos	4
3.1	Objetivo General:	4
3.2	Objetivos Específicos:	4
4	Metodología	5
5	Análisis	6
5.1	Reclamos por categoría de mercado	6
5.2	Proveedores más reclamados	7
5.3	Categoría motivo legal	8
5.4	Cierre corto	10
5.5	Canal de ingreso	11
6	Conclusión	12

Tabla de Gráficos

2	Presentación	3
3	Objetivos	4
3.1	Objetivo General:	4
3.2	Objetivos Específicos:	4
4	Metodología	5
5	Análisis	6
5.1	Reclamos por categoría de mercado	6
5.2	Proveedores más reclamados	7
5.3	Categoría motivo legal	8
5.4	Cierre corto	10
5.5	Canal de ingreso	11
6	Conclusión	12

2 Presentación

El mercado de locales comerciales, o retail, ha sido durante años el más reclamado en la región de Los Ríos. En el año 2017, dicho mercado concentró el 23,47 % de los reclamos, correspondiente a 1.097 de un total de 4.673. Dado lo anterior, el presente estudio analizará y mostrará datos que permitan describir el comportamiento de las empresas ante los reclamos de los consumidores de la región de Los Ríos durante el año 2017, poniendo atención en las categorías de mercados existentes, proveedores más reclamados, resultados de los reclamos, categoría legal más reclamada y canales por los cuales han optado los consumidores para reclamar.

Finalmente, la información entregada por este estudio, permitirá a los consumidores tener antecedentes relevantes a la hora de tomar una decisión de consumo en el mercado de locales comerciales o retail.

3 Objetivos

3.1 Objetivo General:

Conocer y transparentar el comportamiento de las empresas del mercado de locales comerciales en la región de Los Ríos, generando análisis de utilidad para los consumidores al momento de decidir u optar por la adquisición de un producto en el mercado analizado.

3.2 Objetivos Específicos:

- 1.- Conocer las categorías de mercado que integran el mercado de locales comerciales, y la cantidad de reclamos recibidos por cada una.
- 2.- Distinguir las empresas más reclamadas de la región de Los Ríos en el mercado locales comerciales, mediante información contenida en el MAC (Modelo de atención al consumidor) de Sernac.
- 3.- Describir los tipos de respuesta entregados por las empresas frente a reclamos ingresados en Sernac durante el año 2017, por consumidores de la región de Los Ríos.
- 4.- Identificar los principales motivos legales sujetos a reclamos durante el año 2017, por consumidores de la región de Los Ríos.
- 5.- Dar a conocer los canales de ingreso de reclamos más utilizados por los consumidores de la región de Los Ríos.

4 Metodología

La metodología para el presente estudio, ha sido un análisis estadístico y gráfico, de la base de datos obtenida en el Modelo de Atención al Cliente (MAC) de Sernac, durante todo el año 2017, validada por el Departamento de Gestión Territorial y Canales (GTC).

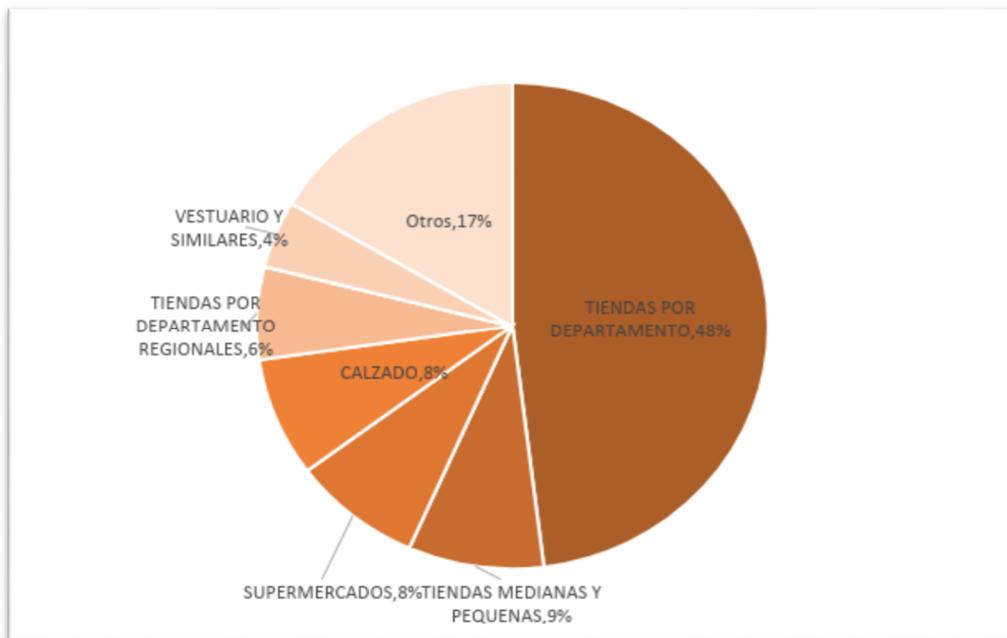
Con la mencionada base de datos, se ha realizado estudio de comportamiento de las distintas empresas del mercado de “Locales Comerciales” reclamadas por consumidores de la Región de Los Ríos, incorporando variables como cantidad de reclamos, vías de ingreso, resultados de los reclamos y motivos legales.

5 Análisis

5.1 Reclamos por categoría de mercado

A continuación, se muestra las categorías de mercado identificadas dentro del mercado de locales comerciales.

Gráfico 1 Categoría de mercado



Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que, de los 1097 reclamos, el 80 % se distribuye en 6 categorías, donde la mayor cantidad de reclamos se encuentra en "Tiendas por departamento", con 527 reclamos. Esta categoría, apunta principalmente a las grandes tiendas de cadena nacional.

Posteriormente, con un 9% de los reclamos (94 reclamos), se encuentran las "Tiendas medianas y pequeñas". Con un 8% de los reclamos, se encuentran las tiendas de "calzado" y los "supermercados", con 87 y 90 reclamos respectivamente.

Finalmente, las tiendas por departamento regionales, obtuvieron 68 reclamos, y las tiendas de "Vestuario y similares" 49 reclamos.

5.2 Proveedores más reclamados

Dentro del mercado de Locales comerciales, es muy relevante separar entre proveedores, por tanto, a continuación, se muestra la cantidad de reclamos de los 10 locales más reclamados por los consumidores de la región de Los Ríos.

Gráfico 2 Reclamos por proveedor



Fuente: Elaboración propia

Entre los 10 proveedores más reclamados, destaca la tienda Falabella, con el 16,4%, y la tienda Ripley, con el 10,3% de los reclamos.

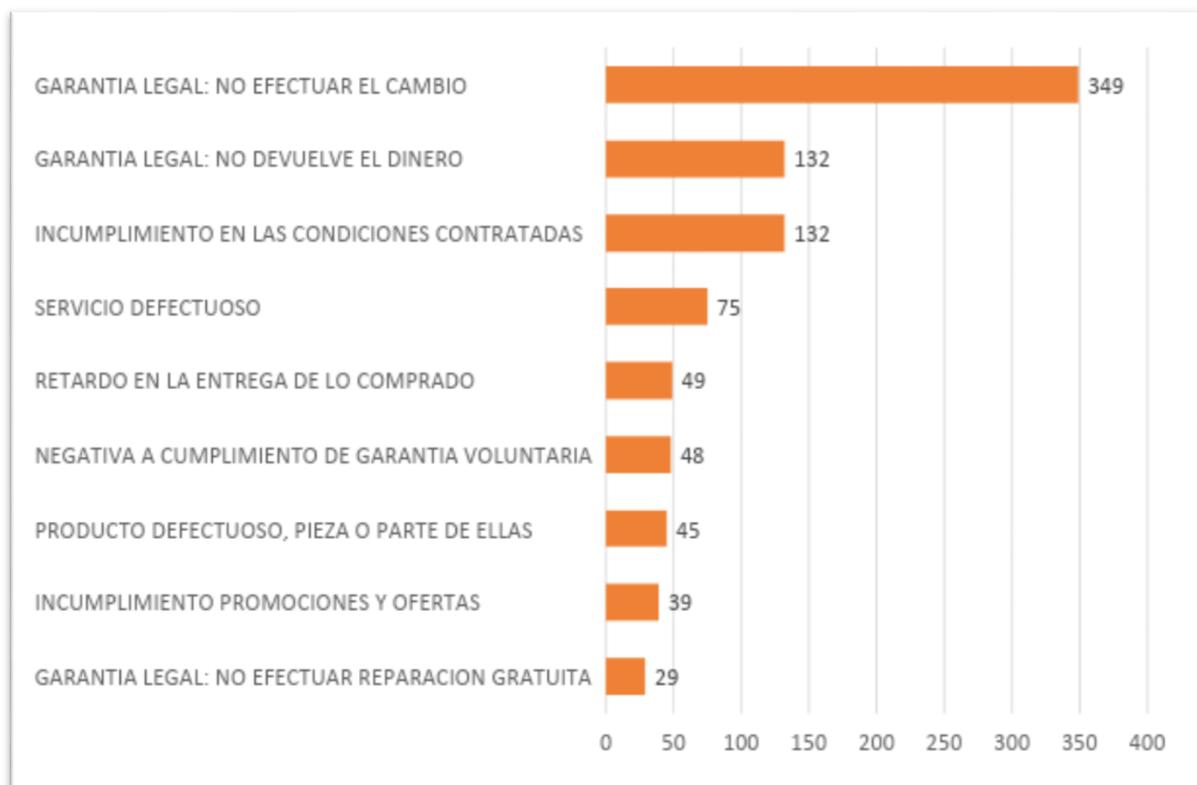
Ahora bien, los motivos por los cuales se reclama en estas tiendas, se presenta en el siguiente ítem.



5.3 Categoría motivo legal

Cada reclamo que ingresa a Sernac, es clasificado en una categoría de motivo legal, con lo cual es posible entender los principales problemas que están teniendo los consumidores para exigir sus derechos. A continuación, se muestra la distribución de los reclamos por categoría de motivo legal.

Gráfico 3 Reclamos por categoría de motivo legal



Fuente: Elaboración propia

Del presente gráfico, se puede observar que el 46,5% de los reclamos ingresados por los consumidores de la región, son debido a que no se les respeta su derecho a Garantía Legal, ya sea porque no son respetados los 3 meses de plazo, o bien porque no permiten alguna de las 3 medidas dictadas por la ley: cambio de producto (31,8%), devolución del dinero (12,0%) o reparación del producto defectuoso (2,6%).

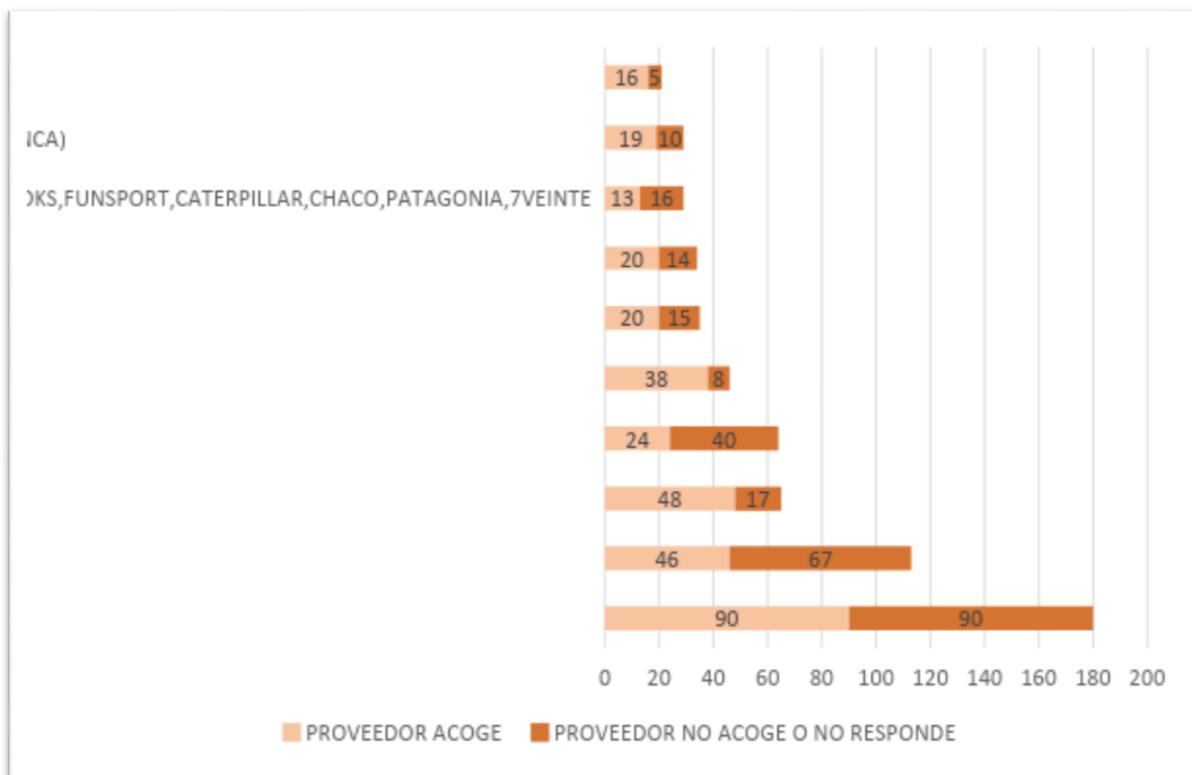


Además, importante mencionar que, en segundo lugar, el motivo “Incumplimiento en las condiciones contratadas”, acumula otro 31,8% del total de los reclamos.

5.4 Cierre corto

Para entender las consecuencias de los reclamos ingresados ante el Sernac, es relevante analizar los resultados de dichas gestiones a través de su cierre corto:

Gráfico 4 Cierre corto de los reclamos por proveedor



Fuente: Elaboración propia

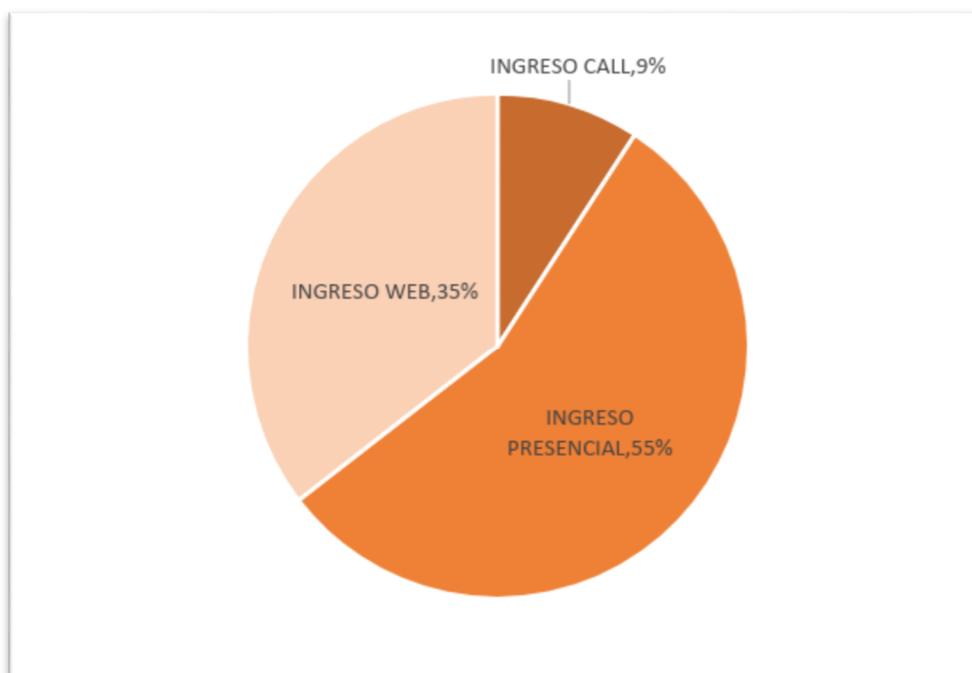
Como se puede observar en la gráfica anterior, en tiendas Falabella, se tiene un 50% de acogida de los reclamos, es decir, la tienda reconoce el derecho del consumidor y acepta corregirlo. Tienda Corona, destaca por tener un 82,6% de acogida ante sus reclamos (38 de 46 reclamos) durante el año 2017. Tienda La Polar, posee un 73,8% de acogida a los reclamos de los consumidores, y la Tienda Ripley, un 40,3% de acogida.

Ahora bien, para un consumidor con la necesidad o deseo de acudir a estos proveedores, puede ser relevante analizar la cantidad de reclamos que estos poseen, y en cuántos de estos, el proveedor acoge los derechos de los consumidores que reclaman.

5.5 Canal de ingreso

Para conocer las modalidades que más acomodan a los consumidores de la región, se muestra a continuación los canales de ingreso utilizados para reclamar.

Gráfico 5 Reclamos por canal de ingreso



Fuente: Elaboración propia

Del gráfico, se observa una clara predominancia de los ingresos de reclamos presencialmente, agrupando 607 de los 1097 en total. Dicha cantidad correspondiente al 55% de los reclamos, contrasta con la realidad a nivel nacional, donde sólo cerca del 25% de los reclamos se realizan de manera presencial, lo cual indica que, en Los Ríos, aún los consumidores prefieren acudir a una oficina con una persona que los escuche de frente para explicar su problema con algún proveedor.

Los ingresos vía página web, acumularon 389 reclamos, y por último la vía telefónica, acumuló 101 reclamos en todo el año 2017.

6 Conclusión

El presente estudio da a conocer características estadísticas de los reclamos, cantidades y sus resultados en el mercado de Locales comerciales, lo cual permite a los consumidores tomar decisiones informados al momento de necesitarlo.

Específicamente, se mostró que, durante el año 2017, los consumidores de la región de Los Ríos, ingresaron 1097 reclamos contra proveedores del mercado de Locales Comerciales. Dentro de estos reclamos, la categoría de mercado que destacó, fue la de Tiendas por departamentos (Multitiendas), las cuales concentraron el 48 % de los reclamos, siendo las 5 tiendas más reclamadas Falabella, Ripley, La Polar, Abcdin y Corona respectivamente.

En cuanto a los motivos por los cuales reclaman los consumidores de la región, principalmente es por no respeto al derecho de garantía legal, con un 46,5 % de los reclamos, y el incumplimiento de las condiciones pactadas con un 31,8% de los reclamos.

Analizando los medios por los cuales ingresan los reclamos, los consumidores de la región prefieren asistir presencialmente a reclamar, canal que concentra el 55% de los reclamos. Esto contrasta con la realidad nacional, donde la comunidad se encuentra más familiarizada con los medios no presenciales, y donde sólo un 25% de los reclamos se hacen presencialmente en las oficinas de Sernac.

Finalmente, es preciso recomendar a los consumidores informarse de lo establecido en la Ley de protección al consumidor, principalmente lo referido a garantía legal, haciendo respetar su derecho a cambio, reparación o restitución por fallas de fábrica de un producto.