

Comportamiento de respuesta de Proveedores con reclamos en el SERNAC

Segundo semestre 2015 / Segundo semestre 2016

Julio, 2017



Qué hacemos con los reclamos que llegan al SERNAC

¿Qué hacemos con los reclamos que llegan al SERNAC?

- ✓ El proceso de mediación tiene un carácter **voluntario** para las empresas y busca obtener una **solución extrajudicial** entre las partes involucradas.
- ✓ El SERNAC mantiene **convenios de interoperabilidad** con 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 mantienen actualizados sus datos y **responden los reclamos en el plazo definido.**
- ✓ En su conjunto estas empresas gestionan cerca del **95% del total** de reclamos recibidos en el SERNAC.



Qué hacemos con los reclamos que llegan al SERNAC

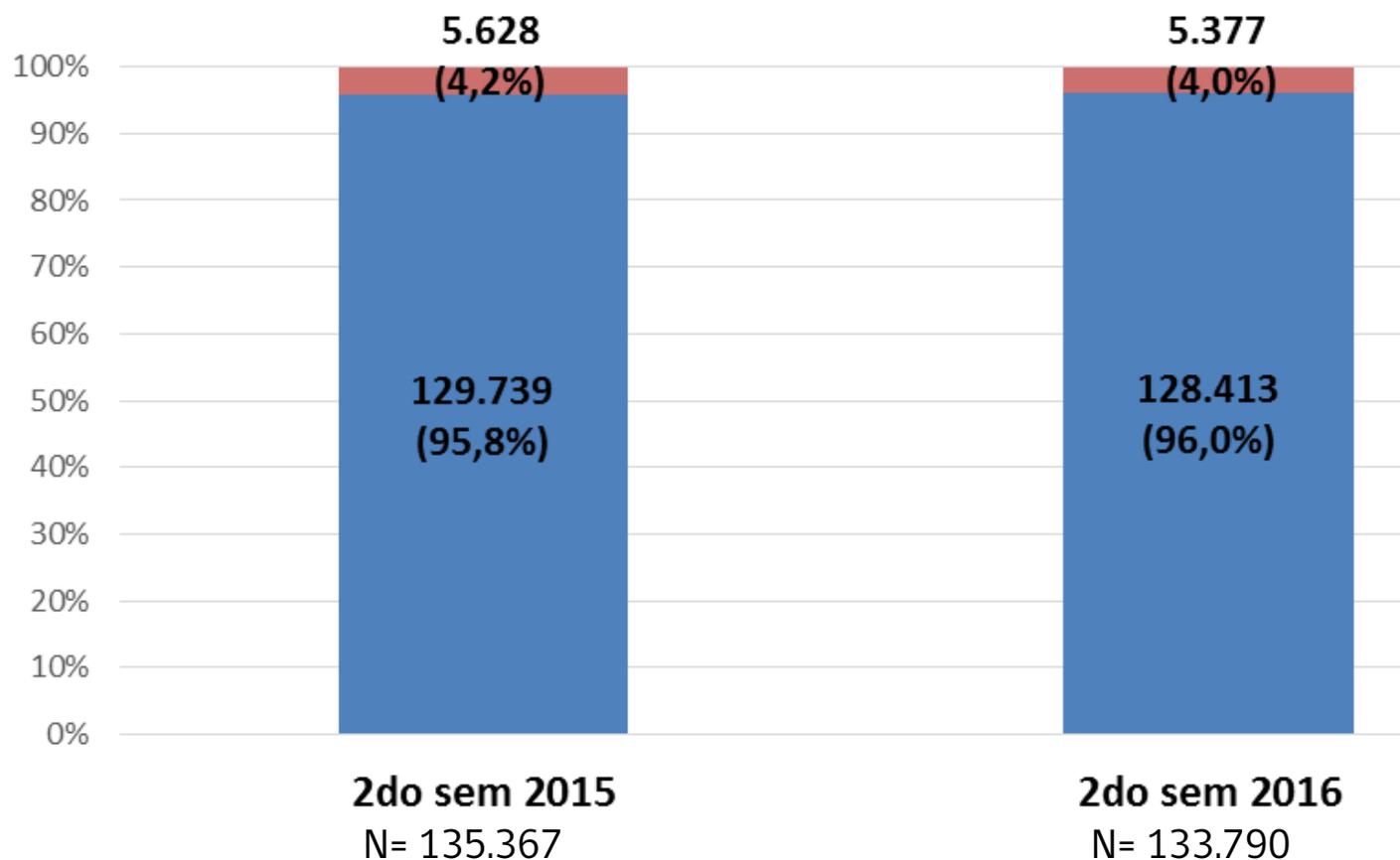
- ✓ Cerca del **5% del total de reclamos se tramitan con proveedores no registrados** por lo que el resultado de la gestión es menos eficiente, y un alto volumen de estos casos no son respondidos por las empresas.
- ✓ El comportamiento de los proveedores es caracterizado de la siguiente manera:
 - ▶ **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.



Reclamos 2015 y 2016

Reclamos totales ingresados al SERNAC:

■ Proveedores registrados ■ Proveedores no registrados



2º semestre del año 2016 el 96% (128.413) del total de casos fue gestionado con proveedores validados.

El 4% (5.377) de los casos corresponden a reclamos asociados a proveedores no registrados, cuyos reclamos se tramitan vía correo postal.



Reclamos de empresas no registradas

- ▶ Los proveedores no registrados con más reclamos, corresponden principalmente a empresas productoras de eventos y espectáculos, inmobiliarias y proveedores del comercio minoristas.
- ▶ En relación a los reclamos asociados a empresas no registradas, SERNAC realiza gestiones para tramitar sus reclamos, instancia en la que se invita a los proveedores a registrarse en el portal del proveedor.

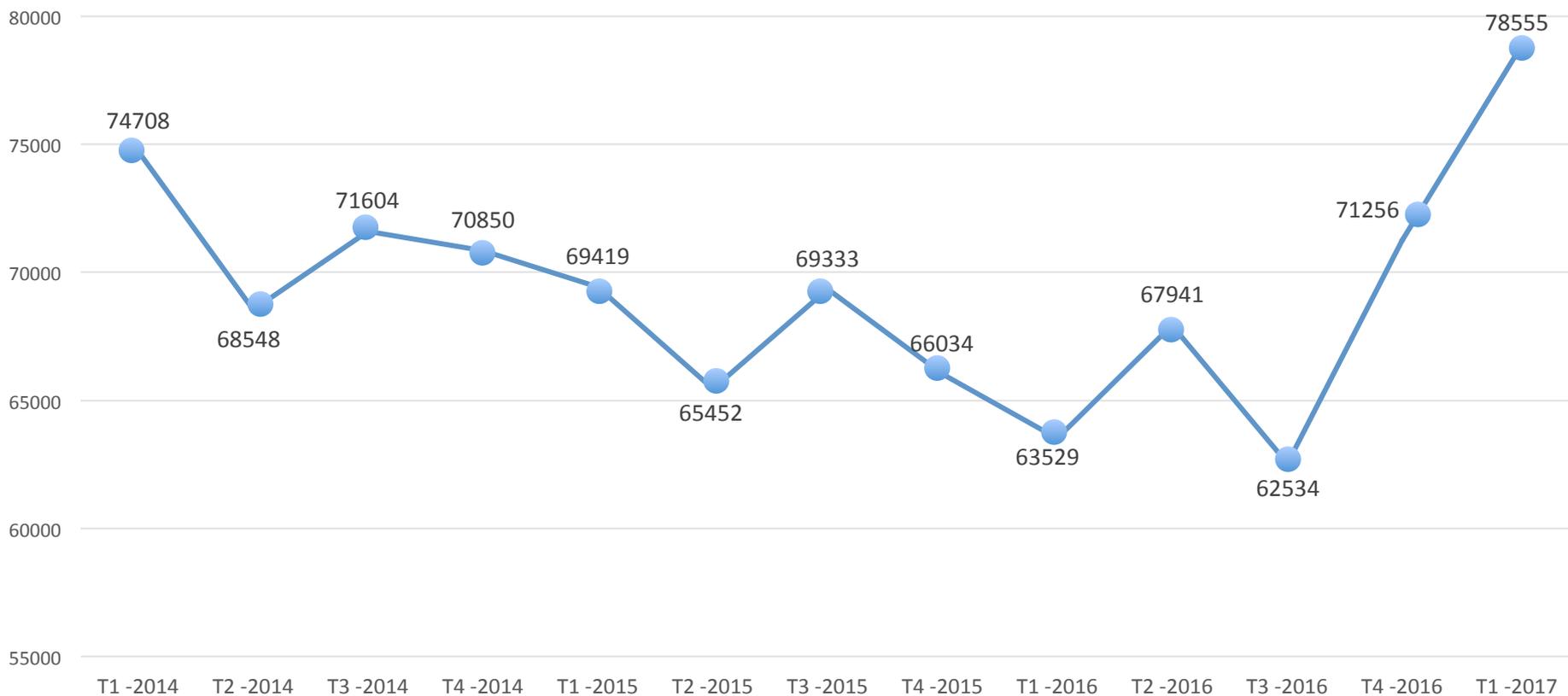
Proveedores no registrados con más de 10 reclamos

Proveedores no registrados	Reclamos 2do semestre 2016
Productora de eventos Transistor	125
Uber	70
Sociedad de inversiones My Way ltda	30
Benditas creadoras	20
Smile Way	12
Empire Producciones Chile Spa	12



Evolución de reclamos por semestre

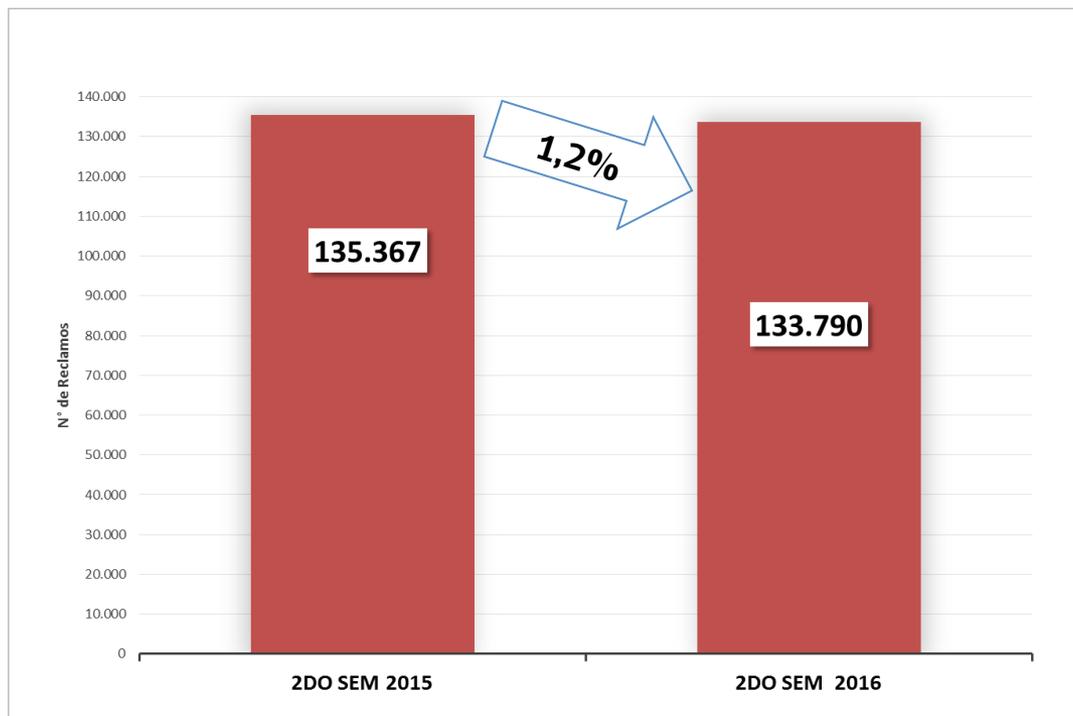
Reclamos Trimestrales 2014 - 1ºT 2017





Reclamos ingresados al SERNAC

Total reclamos ingresados al SERNAC



133.790 reclamos totales el segundo semestre del 2016.

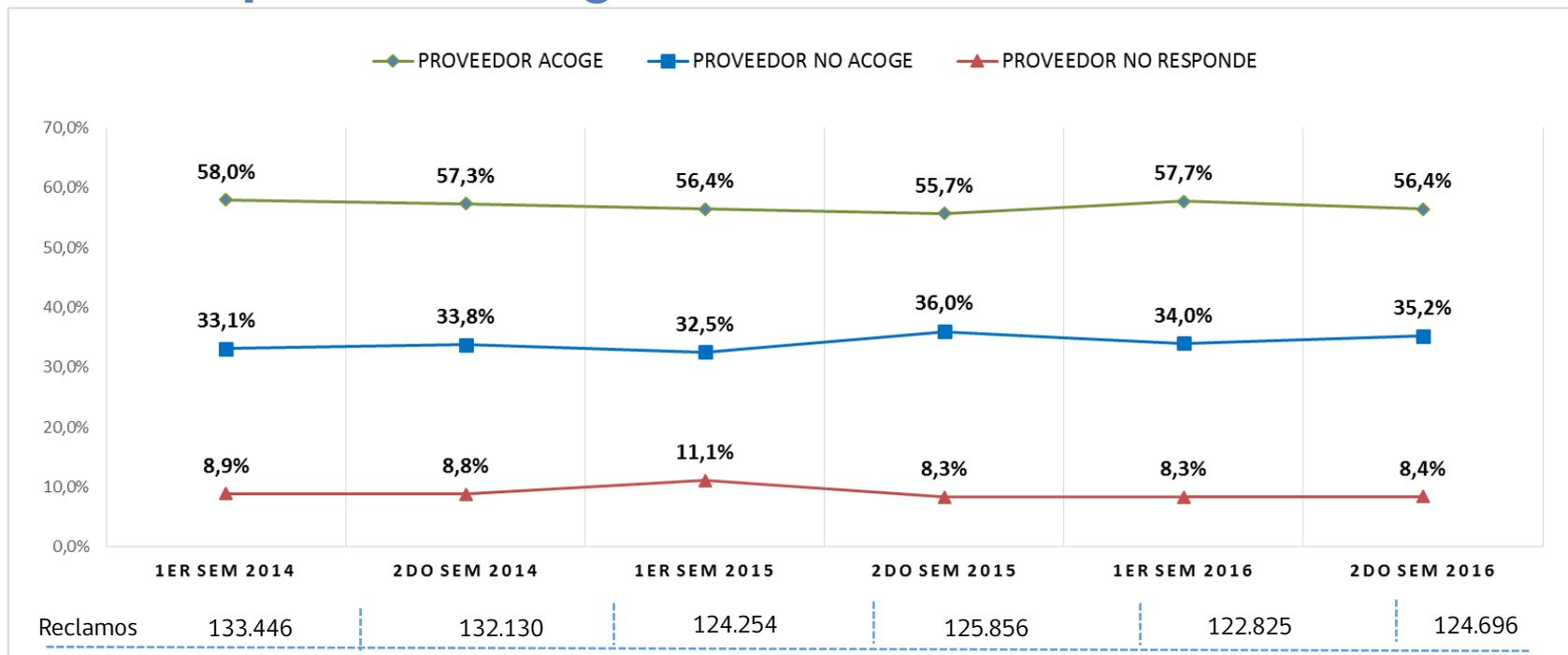
Disminución del **1,2%** en el total de reclamos, respecto del segundo semestre del año 2015.

Aunque el cuarto trimestre del 2016 se observa un alza de un 13% (8.722 reclamos) respecto al trimestre anterior



¿Cómo responden las empresas al SERNAC?

Comportamiento general del Mercado (2014-2016)



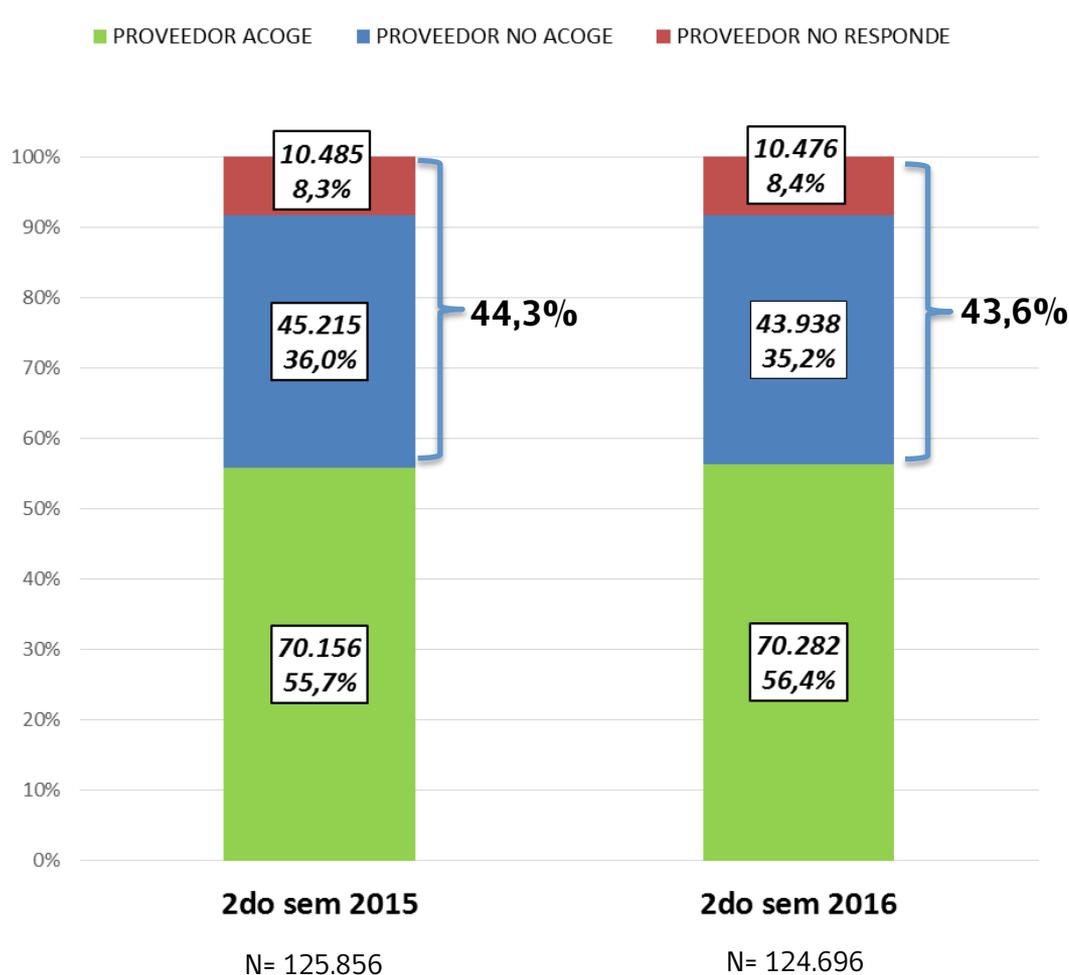
Entre los años 2014 y 2016:

- ▶ El comportamiento en general de las empresas se ha mantenido constante.
- ▶ Los reclamos resueltos favorablemente por parte de las empresas nunca han superado el 60% y las respuestas negativa se han mantenido siempre cercana al 40%.



¿Cómo responden las empresas al SERNAC?

Respuesta del proveedor a reclamos ingresados en el SERNAC



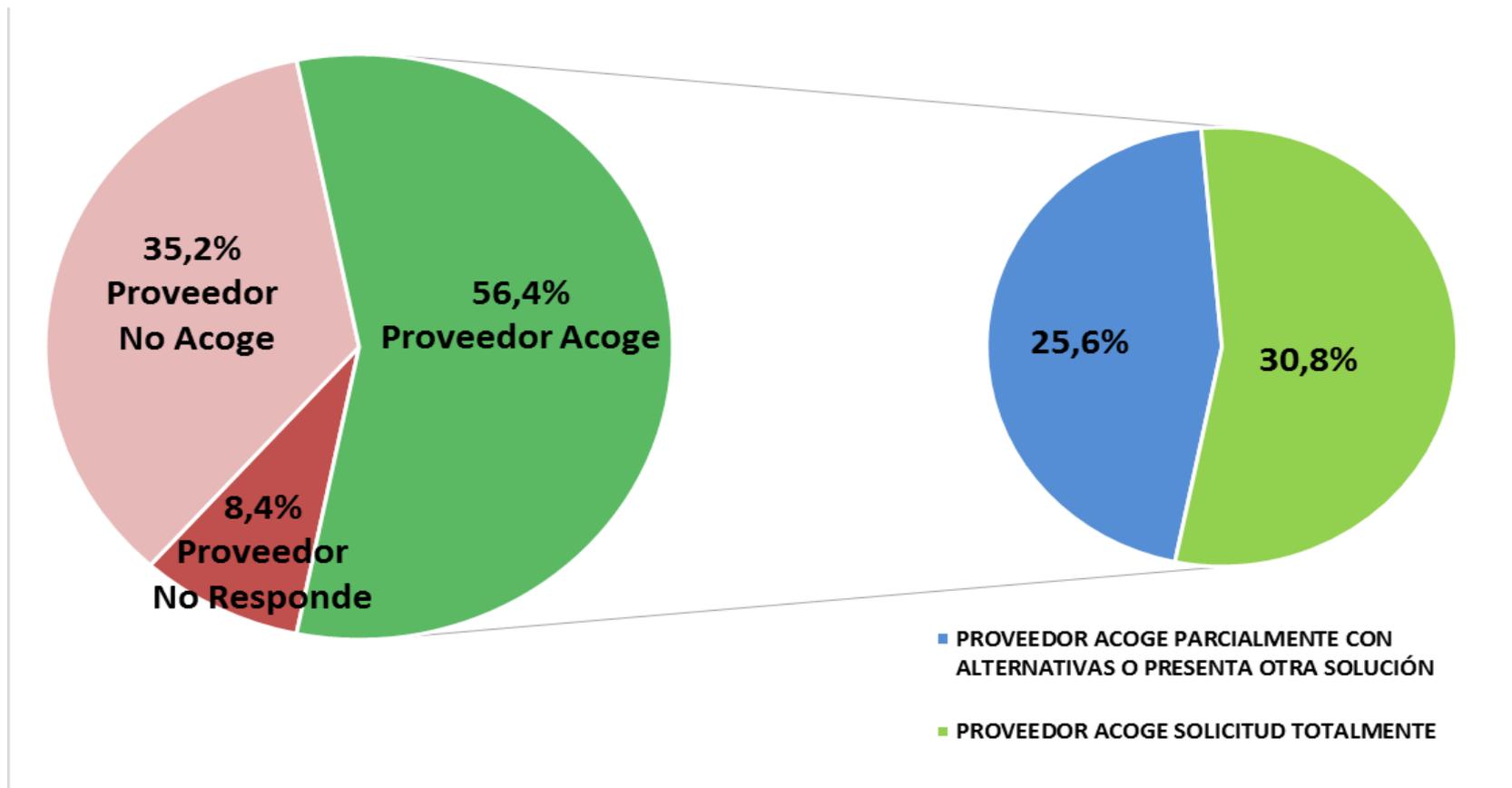
- ▶ Durante el segundo semestre del año 2016 el **56,4%** de los casos se resolvió favorablemente para el consumidor.
- ▶ **43,6%** obtuvo una respuesta negativa por parte del proveedor (no acoge 35,2% y no responde 8,4%).
- ▶ Mejoró levemente el porcentaje de respuestas favorables, respecto del segundo semestre 2015, en 0,7 puntos porcentuales.



¿Cómo responden las empresas al SERNAC?

Respuestas de los proveedores a los reclamos ingresados al SERNAC

Segundo semestre 2016





Proveedor No Responde

Tasa Proveedor No Responde

MERCADOS	Segundo Semestre 2015		Segundo Semestre 2016		Variación Indicador
	Indicador PNR (%)	Reclamos	Indicador PNR (%)	Reclamos	
Servicios públicos	22,2%	9	0,0%	7	-22,2
Telecomunicaciones	2,1%	29.264	0,4%	24.687	-1,7
Financieros (bancos-cajas de compensación-tarjetas de crédito)	1,6%	23.748	1,3%	24.205	-0,3
Seguridad (servicios de alarmas y guardias de seguridad)	5,1%	709	3,7%	866	-1,4
Servicios básicos	5,5%	5.862	5,2%	4.204	-0,3
Funerarias y cementerios	3,8%	370	5,7%	422	1,9
Seguros (corredoras de seguros)	6,2%	4.160	6,3%	3.594	0,1
Comercio distancia/ electrónico	5,0%	11.813	6,6%	19.664	1,6
Retail ferretero (cadenas de hogar y construcción)	6,7%	1.025	8,0%	1.123	1,3
Transporte	10,1%	10.092	9,7%	8.029	-0,4
COMbustible (bombas de bencina-leñerías)	13,7%	197	12,4%	177	-1,3
Locales comerciales (multitiendas-supermercados-comercio especializado)	14,0%	22.214	14,4%	23.418	0,4
Educación (universidades- institutos-colegios)	18,1%	2.629	18,1%	2.479	0,0



Proveedor No Responde

MERCADOS	Segundo Semestre 2015		Segundo Semestre 2016		Variación Indicador
	Indicador PNR (%)	Reclamos	Indicador PNR (%)	Reclamos	
Salud (isapre-clínicas-hospitales- centros médicos)	16,7%	1.950	18,7%	1.883	2,0
Entretención (ticketeras- productoras de eventos)	23,0%	3.169	22,4%	909	-0,6
Inmobiliarias	26,7%	3.112	25,8%	2.708	-0,9
Vehículos (compra venta-arriendos-estacionamientos-respuestos)	26,7%	2.181	30,2%	2.681	3,5
Prensa información (diarios-revistas-canales de tv- radios)	22,8%	250	30,6%	232	7,8
Turismo (agencias de viajes-hospedaje)	19,6%	845	31,7%	823	12,1
Centros de estética y gimnasios	26,2%	699	32,0%	900	5,8
Servicios profesionales (agencias de empleo-consultorías)	35,0%	257	39,2%	263	4,2
Previsión (afp)	42,3%	104	45,2%	126	2,9
Servicio técnico; serv. de mantención y reparación	43,1%	771	52,5%	785	9,4
Consumo en local (restaurant-bar-comida rápida-cafetería)	51,2%	426	58,1%	511	6,9
Total General	8,3%	125.856	8,4%	124.696	0,1



Indicador por mercado:

Mercados con porcentajes más altos de reclamos cerrados sin respuesta (PNR):

- ▶ Consumo en Local (Restaurantes-Bar-cadenas comida rápida, cafeterías): **58,1%**.
- ▶ Servicios Técnico de Reparación y Mantenición: **52,5%**.
- ▶ Previsión (AFP): **45,2%**

Mercados con porcentajes más bajos de reclamos cerrados sin respuesta (PNR):

- ▶ Servicios Públicos: **0,0%** (categoría que presenta un número muy bajo de reclamos).
- ▶ Telecomunicaciones: **0,4%**
- ▶ Financiero (Banca, Cajas de Compensación, Tarjetas de Crédito): **1,3%**



Indicador por mercado:

Peor comportamiento respecto de si mismo de 2015 a 2016:

- ▶ Turismo: de **19,6%** de reclamos PNR a **31,7%**.
- ▶ Servicios Técnico de Reparación y Mantenición: de **43,1%** reclamos PNR a **52,5%**.

Mejoras respecto de si mismo de 2015 a 2016:

- ▶ Servicios Públicos: de **22,2%** de reclamos PNR a **0,0%**.
- ▶ Telecomunicaciones: de **2,1%** de reclamos PNR a **0,4%**.
- ▶ Seguridad: de **5,1%** de reclamos PNR a **3,7%**.

El **37,5%** de los mercados (9 de 24) **han mejorado** sus resultados 2016 en relación al mismo periodo 2015.

El **58,3%** (14 de 24) **han empeorado**.



Proveedor No Responde

Empresas con indicador Proveedor No Responde más alto con más de 1.000 reclamos durante 2º semestre 2016

PROVEEDOR	Segundo Semestre 2015		Segundo Semestre 2016		Variación Indicador
	Indicador PNR (%)	Reclamos	Indicador PNR (%)	Reclamos	
Movistar (hogar)	0,6%	6.602	0,1%	5.535	-0,5
Despegar.com	0,2%	569	0,3%	1.173	0,1
Banco de Chile - Credichile - Banco Edwards - Citi	0,0%	1.425	0,5%	1.225	0,5
Entel pcs móvil	0,1%	5.187	0,6%	4.351	0,5
Falabella	0,7%	3.905	0,6%	4.846	-0,1
La Polar	0,5%	1.461	0,6%	1.251	0,1
ABCDIN	0,3%	2.075	0,9%	2.700	0,6
Tarjeta Líder Mastercard- Tarjeta Presto	3,7%	1.028	2,1%	1.217	-1,6
Híper Lider	9,6%	1.151	3,0%	1.351	-6,6
EASY	0,0%	386	9,9%	1.299	9,9



Proveedor No Responde

Empresas con indicador Proveedor No Responde más alto con más de 1.000 reclamos durante 2º semestre 2016

Peor comportamiento respecto de si mismo de 2015 a 2016

- ▶ **Easy:** de **0,0%** de reclamos PNR a **9,9%** de reclamos sin respuesta.

Mejoras respecto de si mismo de 2015 a 2016

- ▶ **Híper Líder:** de **9,6%** de reclamos PNR a **3,0%**.
- ▶ **Tarjeta Líder Mastercard-Presto:** de **3,7%** de reclamos PNR a **2,1%**.

En general, las empresas con más reclamos presentan un buen comportamiento de respuesta.



Proveedor No Responde

Empresas con indicador Proveedor No Responde más alto que recibieron entre 500 y 1.000 reclamos durante 2º semestre 2016:

PROVEEDOR	Segundo Semestre 2015		Segundo Semestre 2016		Variación Indicador
	Indicador PNR (%)	Reclamos	Indicador PNR (%)	Reclamos	
ENEL	3,9%	1.180	0,6%	853	-3,3
Corona	0,0%	575	0,7%	711	0,7
Groupon	29,0%	867	0,9%	849	-28,1
Club point	10,7%	242	0,9%	633	-9,8
Entelphone	0,3%	609	1,0%	585	0,7
Seguros Falabella generales y vida	1,0%	492	1,2%	570	0,2
Lider.cl	3,6%	393	5,8%	691	2,2
CGE distribucion S.A.	3,3%	996	7,8%	603	4,5
Forus/Columbia, Azaleia, Jansport, Just smile, Brooks, Funsport, CAT, Chaco, Patagonia	77,6%	228	29,9%	643	-47,7
Adidas Chile	29,4%	231	51,1%	925	21,7



Proveedor No Responde

Empresas con indicador Proveedor No Responde más alto que recibieron entre 500 y 1.000 reclamos durante 2° semestre 2016:

Peor comportamiento respecto de si mismo de 2015 a 2016

- ▶ **Adidas:** de **29,4%** de reclamos PNR a **51,1%**.

Mejoras respecto de si mismo de 2015 a 2016

- ▶ **Forus/Columbia:** de **77,6%** de reclamos PNR a **29,9%**. (Pese a la mejora, el % y volumen de reclamos sin respuesta sigue siendo alto).
- ▶ **Groupon:** de **29,0%** de reclamos PNR a **0,9%**.

Dentro de las 10 empresas con peor comportamiento **4** han **mejorado levemente** sus resultados en relación al periodo 2015.



Proveedor No Responde

Empresas con indicador PNR más alto que recibieron entre 100 y 499 reclamos durante el 2º semestre 2016

PROVEEDOR	Segundo Semestre 2015		Segundo Semestre 2016		Variación Indicador
	Indicador PNR (%)	Reclamos	Indicador PNR (%)	Reclamos	
Automotores Gildemeister S.A- Hyundai automóviles	4,0%	150	13,4%	149	9,4
HELP emergency medical service	13,9%	101	22,0%	109	8,1
Rotter & Krauss	29,6%	115	29,5%	105	-0,1
Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.	19,0%	100	48,5%	101	29,5
Transportes Cometa - Buses Pullman Bus	23,9%	230	56,6%	205	32,7
Colloky	2,6%	38	57,6%	170	55,0
Pacific fitness	5,7%	194	63,4%	235	57,7
Cuponatic- AAgрупemonos - Urbania-Zhetapricing	2,3%	130	68,5%	295	66,2
Microplay	25,2%	131	71,4%	206	46,2
Avianca	40,6%	64	100,0%	105	59,4



Proveedor No Responde

Empresas con indicador PNR más alto que recibieron entre 100 y 499 reclamos durante el 2º semestre 2016

Peor comportamiento respecto de si mismo de 2015 a 2016

- ▶ **Cuponatic-Agrupemonos:** de **2,3%** de reclamos PNR a **68,5%**.
- ▶ **Avianca:** de **40,6%** reclamos PNR a **100%**.
- ▶ **Pacific Fitness:** de **5,7%** reclamos PNR a **63,4%**.
- ▶ **Colloky:** de **2,6%** reclamos PNR a **57,6%**.

Dentro de las 10 empresas con peor comportamiento, solo Rotter & Krauss ha mejorado levemente sus resultados en relación al periodo 2015.



Respuesta Desfavorable

Tasa de Respuesta Desfavorable

Indicador por mercado:

MERCADOS	Segundo semestre 2015		Segundo semestre 2016		Variación indicador
	Indicador Respuesta Desfavorable	Reclamos	Indicador Respuesta Desfavorable	Reclamos	
Servicios Públicos	55,6%	9	28,6%	7	-27,0
Telecomunicaciones	29,8%	29.264	30,8%	24.687	1,0
Comercio Distancia/ Electrónico	34,3%	11.813	31,6%	19.664	-2,7
Retail Ferretero (cadenas de hogar y construcción)	43,3%	1.025	37,0%	1.123	-6,3
Financieros (bancos-cajas de compensación-tarjetas de crédito)	37,6%	23.748	40,0%	24.205	2,4
Funerarias y Cementerios	46,5%	370	43,8%	422	-2,7
Seguridad	46,0%	709	44,8%	866	-1,2
Prensa información (diarios-revistas-canales de tv- radios)	52,0%	250	45,7%	232	-6,3
Seguros (corredoras de seguros)	44,0%	4.160	46,2%	3.594	2,2
Transporte	53,0%	10.092	48,3%	8.029	-4,7
Servicios Básicos	45,5%	5.862	51,5%	4.204	6,0
Combustible (bombas de bencina-leñerías)	48,7%	197	53,1%	177	4,4



Respuesta Desfavorable

Tasa de Respuesta Desfavorable

Indicador por mercado:

MERCADOS	Segundo semestre 2015		Segundo semestre 2016		Variación indicador
	Indicador Respuesta Desfavorable	Reclamos	Indicador Respuesta Desfavorable	Reclamos	
Locales Comerciales (multitiendas-supermercados-comercio especializado)	56,1%	22.214	55,5%	23.418	-0,6
Previsión (AFP)	51,9%	104	55,6%	126	3,7
Inmobiliarias	59,4%	3.112	59,8%	2.708	0,4
Salud (Isapre-clínicas-hospitales- centros médicos)	62,1%	1.950	60,1%	1.883	-2,0
Entretención (ticketeras- productoras de eventos)	70,2%	3.169	61,6%	909	-8,6
Centros de Estética y Gimnasios	63,8%	699	62,3%	900	-1,5
Vehículos (compra venta-arriendos-estacionamientos-repuestos)	61,3%	2.181	64,3%	2.681	3,0
Consumo en local (restaurant-bar-comida rápida-cafetería)	63,8%	426	66,3%	511	2,5
Educación (universidades- institutos-colegios)	69,9%	2.629	68,1%	2.479	-1,8
Turismo (agencias de viajes-hospedaje)	66,3%	845	68,2%	823	1,9
Servicios Profesionales (agencias de empleo-consultorías)	69,3%	257	74,9%	263	5,6
Servicio Técnico; serv. de mantenimiento y reparación	70,3%	771	75,7%	785	5,4
Total general	44,3%	125.856	43,6%	124.696	-0,7



Indicador por mercado:

Mercados con porcentajes más altos de reclamos con respuesta desfavorable:

- ▶ Servicios Técnico de reparación y mantención, con **75,7%** de respuesta negativa.
- ▶ Servicios profesionales, con **74,9%** respuesta negativa.
- ▶ Turismo (Agencias de viajes, hospedaje), con **68,2%** de respuesta negativa.

Mercados con porcentajes más bajos de reclamos con respuesta desfavorable:

- ▶ Servicios Públicos con **28,6%** de respuesta negativa (categoría que presenta un número muy bajo de reclamos).
- ▶ Telecomunicaciones, con **30,8%** de respuesta negativa.
- ▶ Comercio a distancia/electrónico), con **31,6%** de respuesta negativa.



Indicador por mercado:

Peor comportamiento respecto a si mismo de 2015 a 2016

- ▶ Servicios Básicos: de **45,5%** de respuestas desfavorables a **51,5%**.
- ▶ Servicios profesionales (agencias de empleos, consultorías): de **69,3%** de respuestas desfavorables a **74,9%**
- ▶ Servicios técnico: de **70,3%** de respuestas desfavorables a **75,7%**.

Mejoras respecto a si mismo de 2015 a 2016

- ▶ Servicios Públicos: de **55,6%** de reclamos desfavorables a **22,2%**.
- ▶ Entretenimiento (Ticketeras-Productoras): de **70,2%** de reclamos desfavorables a **61,6%**.
- ▶ Retail Ferretero (Cadenas de hogar y construcción): de **43,3%** de reclamos desfavorables a **37%**

El 50% de los mercados (12 de 24) han mejorado sus resultados 2016 en relación al mismo periodo 2015, y el otro 50% han empeorado.



Respuesta Desfavorable

Empresas con peor indicador de Respuesta Desfavorable que recibieron más de 1.000 reclamos durante el 2° semestre 2016:

PROVEEDOR	Segundo semestre 2015		Segundo semestre 2016		Variación indicador
	Indicador Respuesta Desfavorable	Reclamos	Indicador Respuesta Desfavorable	Reclamos	
Abcdin	52,7%	2.075	46,0%	2.700	-6,7
Banco de Chile - Credichile - Banco Edwards	40,6%	1.425	46,7%	1.225	6,1
Banco Estado	43,5%	2.677	47,3%	2.842	3,8
Tarjeta CMR Falabella	40,3%	1.723	49,0%	1.896	8,7
Banco Santander Banefe	45,7%	1.677	49,2%	1.462	3,5
Correos de Chile	37,7%	1.914	50,1%	1.108	12,4
Latam	50,6%	2.347	51,4%	2.015	0,8
Falabella	65,0%	3.905	52,7%	4.846	-12,3
Entel PCS Móvil	50,9%	5.187	53,9%	4.351	3,0
Híper Líder	58,8%	1.151	60,7%	1.351	1,9



Empresas con peor indicador de Respuesta Desfavorable que recibieron más de 1.000 reclamos durante el 2° semestre 2016:

Peor comportamiento respecto de si mismo de 2015 a 2016

- ▶ **Correos de Chile:** de 37,7% de reclamos con respuesta negativa a 50,1%.
- ▶ **Tarjeta CMR Falabella:** de 40,3% de reclamos con respuesta negativa a 49,0%.

Mejoras respecto de si mismo de 2015 a 2016

- ▶ **Falabella (Tienda):** de 65,0% de reclamos con respuesta negativa a 52,7%.
- ▶ **Abcdin:** de 52,7% de reclamos con respuesta negativa a 46,0%.

Dentro de las 10 empresas con peor comportamiento, solo 2 han mejorado levemente sus resultados en relación al mismo periodo 2015.



Respuesta Desfavorable

Empresas con peor indicador de Respuesta Desfavorable que recibieron entre 500 y 1.000 reclamos durante el 2° semestre 2016:

Proveedor	Segundo semestre 2015		Segundo semestre 2016		Variación indicador
	Indicador Respuesta Desfavorable	Reclamos	Indicador Respuesta Desfavorable	Reclamos	
Buses Tur Bus -Tas Choapa - Inter Sur	43,0%	912	28,9%	836	-14,1
Tarjeta Abcdin	28,3%	812	33,1%	952	4,8
Seguros Falabella	38,8%	492	34,7%	570	-4,1
Banco Falabella	36,9%	610	40,2%	825	3,3
Enel	40,8%	1.180	41,6%	853	0,8
Caja de Compensación los Andes	44,2%	543	42,5%	734	-1,7
Forus/Columbia, Azaleia, Jansport, Just Smile, Brooks, Funsport, Cat, Chaco, Patagonia	88,2%	228	45,1%	643	-43,1
Sky Airline	37,9%	767	48,2%	760	10,3
Adidas Chile	49,4%	231	57,7%	925	8,3
CGE distribución S.A.	56,8%	996	60,9%	603	4,1



Empresas con peor indicador de Respuesta Desfavorable que recibieron entre 500 y 1.000 reclamos durante el 2º semestre 2016:

Peor comportamiento respecto de si mismo de 2015 a 2016

- ▶ Sky Airlines: de **37,9%** de reclamos con respuesta negativa a **48,2%**.
- ▶ Adidas: de **49,4%** de reclamos con respuesta negativa a **57,7%**.

Mejoras respecto de si mismo de 2015 a 2016

- ▶ Forus/Columbia: de **88,2%** de reclamos con respuesta negativa a **45,1%**. (Pese a la mejora, el % y volumen de reclamos con respuesta desfavorable sigue siendo alto).
- ▶ Buses Tur Bus: de **43,0%** de reclamos con respuesta negativa a **28,9%**.

Dentro de las 10 empresas con peor comportamiento, **3 han mejorado** levemente sus resultados en relación al mismo periodo 2015.



Respuesta Desfavorable

Empresas con peor indicador de Respuesta Desfavorable que recibieron entre 100 y 499 reclamos durante el 2º semestre 2016:

PROVEEDOR	Segundo semestre 2015		Segundo semestre 2016		Variación indicador
	Indicador Respuesta Desfavorable	Reclamos	Indicador Respuesta Desfavorable	Reclamos	
Autopista Vespucio Sur	67,0%	270	78,8%	137	11,8
Cuponatic- Agrupémonos - Urbania-Zhetapricing	28,5%	130	79,3%	295	50,8
Mall Plaza S.A.	91,8%	194	79,9%	194	-11,9
Frontel	61,5%	109	81,5%	200	20,0
Instituto Profesional AIEP	85,1%	114	82,1%	145	-3,0
Tiendas Block-Ge 2- Blockstore	86,7%	75	82,2%	118	-4,5
Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.	65,0%	100	84,2%	101	19,2
Transportes Cometa - Buses Pullman Bus	63,5%	230	94,6%	205	31,1
Canon	24,0%	25	96,8%	186	72,8
Avianca	84,4%	64	100,0%	105	15,6



Empresas con peor indicador de Respuesta Desfavorable que recibieron entre 100 y 499 reclamos durante el 2º semestre 2016:

Peor comportamiento respecto de si mismo de 2015 a 2016

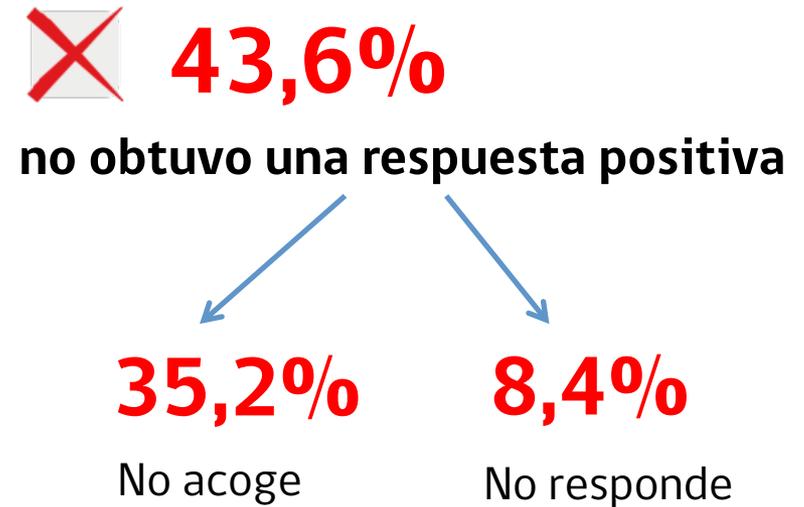
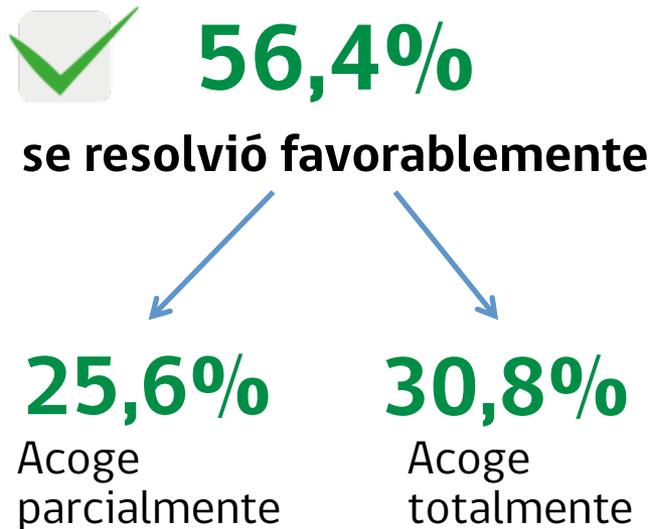
- ▶ Canon: de **24,0%** de reclamos con respuesta negativa a **96,8%**.
- ▶ Cuponatic: de **28,5%** de reclamos con respuesta negativa a **79,3%**.

Mejoras respecto de si mismo de 2015 a 2016

- ▶ Mall Plaza: de **91,8%** de reclamos con respuesta negativa a **79,9%**. (Pese a la mejora, el % y volumen de reclamos con respuesta desfavorable sigue siendo alto).
- ▶ Tiendas Block: de **86,7%** de reclamos con respuesta negativa a **82,2%**.

Todos los proveedores presentan una alta tasa de reclamos con respuesta negativa.

Del total de reclamos ingresados durante el segundo semestre del 2016



- ▶ Un **8,4%** del total de los reclamos gestionados por el SERNAC fueron cerrados **sin respuesta** y un **35,2%** **no fueron acogidos**, por lo que un **43%** **fue respondido desfavorablemente**.

Del total de reclamos ingresados durante el segundo semestre del 2016

Mercados con porcentajes más altos de reclamos cerrados sin respuesta (Proveedor No Responde):

- ▶ Consumo en el Local (Restaurantes-Bar-Cadenas de comida rápida, cafeterías) con **58,1%** de proveedor no responde.
- ▶ Servicios Técnico de Reparación y Mantenición, con **52,5%** de proveedor no responde.
- ▶ Previsión (AFP), con **45,2%** de proveedor no responde.

Mercados con mayores porcentajes de reclamos con respuesta desfavorable:

- ▶ Servicios Técnico de Reparación y Mantenición, con **75,7%** de respuesta negativa.
- ▶ Servicios profesionales (agencias de empleo, consultorías), con **74,9%** respuesta negativa.
- ▶ Turismo (Agencias de Viajes, Hospedaje)), con **68,2%** de respuesta negativa.

Tasa de Proveedor No Responde

Peor
comportamiento



Empresas con más
de 1.000 reclamos

Easy

9,9%



Empresas con entre
500 y 1.000 reclamos

Adidas

51,1%



Empresas con entre
100 y 499 reclamos

Avianca

100%

Tasa de Respuesta Desfavorable

Peor
comportamiento



Empresas con más
de 1.000 reclamos

Híper Líder

60,7%



Empresas con entre
500 y 1.000 reclamos

CGE
Distribución

60,9%



Empresas con entre
100 y 499 reclamos

Avianca

100%

Canon

96,8%

Acciones del SERNAC en los 10 mercados con peor comportamiento

- ▶ **Inmobiliarias**
- ▶ **Salud**
(Isapre-clínicas-hospitales- centros médicos)
- ▶ **Entretención**
(ticketeras- productoras de eventos)
- ▶ **Centros de estética y gimnasios**
- ▶ **Vehículos**
(compra venta-arriendos-estacionamientos-repuestos)
- ▶ **Consumo en local**
(restaurant-bar-comida rápida-cafetería)
- ▶ **Educación**
(universidades- institutos-colegios)
- ▶ **Turismo**
(agencias de viajes-hospedaje)
- ▶ **Servicios Profesionales**
(agencias de empleo-consultorías)
- ▶ **Servicio técnico**
(de mantenimiento y reparación)

35 Juicios Colectivos 2014 - 2017

▶ **Inmobiliarias**

12

▶ **Vehículos** (compra venta-arriendos-estacionamientos-
repuestos)

9

▶ **Entretención** (ticketeras- productoras de eventos)

6

▶ **Educación** (universidades- institutos-colegios)

5

▶ **Centros de estética y gimnasios**

2

▶ **Turismo** (agencias de viajes-hospedaje)

1

40 Mediaciones Colectivas 2014 - 2017

▶ **Salud** (Isapre-clínicas-hospitales- centros médicos)

14

▶ **Inmobiliarias**

11

▶ **Entretención** (ticketeras- productoras de eventos)

7

▶ **Centros de estética y gimnasios**

3

▶ **Vehículos** (compra venta-arriendos-estacionamientos-
repuestos)

2

▶ **Educación** (universidades- institutos-colegios)

2

▶ **Turismo** (agencias de viajes-hospedaje)

1

Acciones SERNAC en los 10 mercados con peor comportamiento

378 Juicios de Interés General 2015 - 2017

- ▶ **Vehículos** (compra venta-arriendos-estacionamientos-repuestos)
- ▶ **Salud** (Isapre-clínicas-hospitales- centros médicos)
- ▶ **Inmobiliarias**
- ▶ **Turismo** (agencias de viajes-hospedaje)
- ▶ **Educación** (universidades- institutos-colegios)
- ▶ **Entretención** (ticketeras- productoras de eventos)
- ▶ **Centros de estética y gimnasios**
- ▶ **Servicio técnico** (de mantenimiento y reparación)
- ▶ **Consumo en local** (restaurant-bar-comida rápida-cafetería)

224

46

32

24

23

9

8

7

5

Comportamiento de respuesta de Proveedores con reclamos en el SERNAC

Segundo semestre 2015 / Segundo semestre 2016

Junio, 2017