



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Versión : 1.0

Estado: Vigente

Página 1 de 20

**Estudio sobre tendencia del comportamiento de las Empresas
más reclamadas, en el Mercado Locales Comerciales**

**Estudio sobre tendencia del comportamiento de las
Empresas más reclamadas, en el Mercado Locales
Comerciales.**

Primer Semestre de 2017 – Primer Semestre de 2018

Noviembre, 2018

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	05/11/2018 – 19/10/2018	20/11/2018	20/11/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Versión : 1.0

Estado: Vigente

Página 2 de 20


Estudio sobre tendencia del comportamiento de las Empresas más reclamadas, en el Mercado Locales Comerciales

Dirección Regional de La Araucanía.

ÍNDICE

1. Introducción.....	3
2. Objetivos.....	5
3. Alcances Metodológicos.....	5
4. Volumen y Distribución de Reclamos.....	6
5. Comportamiento General del Mercado.....	11
6. Conclusiones.....	15

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	05/11/2018 – 19/10/2018	20/11/2018	20/11/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

 <p>Servicio Nacional del Consumidor</p> <p>Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	<p>Versión : 1.0</p>	<p>Estado: Vigente</p>	<p>Página 3 de 20</p>
	<p>Estudio sobre tendencia del comportamiento de las Empresas más reclamadas, en el Mercado Locales Comerciales</p>		

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes:

El siguiente estudio tiene por objetivo conocer la realidad regional con respecto a los reclamos del mercado de Locales Comerciales, por medio de la base de datos del Modelo de Atención al Consumidor (MAC) Regional, comparando Primer Semestre año 2017 con Primer Semestre año 2018.


El MAC es la Plataforma de gestión de los reclamos y consultas de los consumidores, que constituye una instancia pública e institucional en el ámbito de la Protección de sus derechos. Está conformado por el Portal del Consumidor, Portal del Proveedor y Sistema para el Ingreso de Casos. El Portal del Consumidor, es un portal personalizado y de acceso seguro para la presentación y seguimiento de los requerimientos ingresados por los consumidores/as en SERNAC.

El mercado de Locales Comerciales es el más reclamado por los consumidores de la Región de La Araucanía en 2017, por lo cual se hace muy relevante analizar el comportamiento de los proveedores ante aquellos reclamos realizados en la región, comparando Primer Semestre de 2017 con Primer Semestre de 2018.

Además, este mercado se encuentra en el lugar número 5 de los Mercados incluidos en la Matriz de Priorización de Mercados y Productos año 2017 (Anexo 3) de la “Guía de Directrices para la generación de instrumentos y productos de información con perspectiva regional” (elaborado por el Departamento de Estudios e Inteligencia, DEI, enero 2018).

Este estudio es relevante puesto que los consumidores pueden utilizarlo como un antecedente ante futuras decisiones de consumo, buscando realizar sus compras a

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	05/11/2018 – 19/10/2018	20/11/2018	20/11/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

 <p>Servicio Nacional del Consumidor</p> <p>Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión : 1.0	Estado: Vigente	Página 4 de 20
	<p>Estudio sobre tendencia del comportamiento de las Empresas más reclamadas, en el Mercado Locales Comerciales</p>		

proveedores que demuestran mayor disposición a los problemas de los consumidores en las materias de consumo que le atañen.

Igualmente, se presenta como un nuevo avance en el análisis de los mercados más reclamados, debido a que en 2017 se realizó un “Estudio de Comportamiento de Respuesta de Proveedores con reclamos en SERNAC Araucanía”.

En esta oportunidad, el estudio considerará un análisis estadístico de los reclamos, específicamente en información como género, comunas de los consumidores Universo, causal de cierre, motivos legales, etc.


El proceso de tramitación de reclamos de reclamos realizado por SERNAC, tiene un carácter voluntario para las empresas, y busca obtener una solución extrajudicial al caso presentado, entre las partes de un reclamo, pero principalmente que se entregue una solución al problema planteado por el/la consumidor/a.

Los canales de atención que SERNAC mantiene habilitado para el ingreso de reclamos son: la página web, las oficinas presenciales que se ubican en las Direcciones Regionales y la línea gratuita 800 700 100. Dentro de otros canales se encuentran, las 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:

- **Proveedor Acoge (PA):** empresa entrega una respuesta positiva o parcialmente favorable para el consumidor/A, 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.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	05/11/2018 – 19/10/2018	20/11/2018	20/11/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

 <p>Servicio Nacional del Consumidor</p> <p>Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	<p>Versión : 1.0</p>	<p>Estado: Vigente</p>	<p>Página 5 de 20</p>
	<p>Estudio sobre tendencia del comportamiento de las Empresas más reclamadas, en el Mercado Locales Comerciales</p>		

2. OBJETIVOS


2.1 Objetivo General

Conocer el comportamiento de las empresas más reclamadas en SERNAC, del mercado de Locales Comerciales en la Región de La Araucanía, a fin de disponer información a los/as consumidores/as para una toma de decisión informada.

2.2 Objetivo Específico del Estudio:

- Conocer las categorías de mercado que integran el mercado de locales comerciales, y la cantidad de reclamos recibidos por cada una.
- Distinguir las empresas más reclamadas en la Región de La Araucanía, en el mercado Locales Comerciales, mediante información contenida en el MAC (Modelo de atención al consumidor) de SERNAC.
- Identificar los tipos de respuesta entregados por las empresas frente a reclamos ingresados en SERNAC, comparando Primer Semestre de 2017 con Primer Semestre de 2018, por consumidores de la Región de la Araucanía.
- Identificar los principales motivos legales sujetos a reclamos, comparando Primer Semestre de 2017 con Primer Semestre de 2018, por consumidores de la Región de La Araucanía.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	05/11/2018 – 19/10/2018	20/11/2018	20/11/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

 <p>Servicio Nacional del Consumidor</p> <p>Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	<p>Versión : 1.0</p>	<p>Estado: Vigente</p>	<p>Página 6 de 20</p>
	<p>Estudio sobre tendencia del comportamiento de las Empresas más reclamadas, en el Mercado Locales Comerciales</p>		


3. ALCANCES METODOLÓGICOS

Para el análisis de datos, se han analizado las diversas variables que componen los reclamos ingresados por consumidores/as de la Región de La Araucanía durante el Primer Semestre de 2017 y Primer Semestre de 2018. Específicamente, a través de gráficos y tablas, se analizarán cantidades de reclamos, categorías de motivo legal, resultados del reclamo, entre otros.

El método de investigación ha sido de tipo Descriptivo, acerca de las diversas variables que caracterizan los reclamos de los consumidores de la Región de La Araucanía, hacia el mercado de Locales Comerciales.

La recolección de datos, se realizó a través de la Base de datos de reclamos ingresados al MAC durante EL Primer Semestre año 2017 y Primer Semestre año 2018.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	05/11/2018 – 19/10/2018	20/11/2018	20/11/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

 <p>Servicio Nacional del Consumidor</p> <p>Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión : 1.0	Estado: Vigente	Página 7 de 20
	<p>Estudio sobre tendencia del comportamiento de las Empresas más reclamadas, en el Mercado Locales Comerciales</p>		

4. VOLUMEN Y DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS.

4.1 Reclamos por Comuna Mercado Locales Comerciales.

En el siguiente cuadro y de acuerdo al volumen de ingreso de reclamos de las 4 primeras comunas, se puede apreciar que la comuna que concentra el mayor número de ingresos es Temuco (Capital Regional – Provincia de Cautín), representada por un 56,1% y 52,4% en cada período respectivamente. Le sigue la comuna de Padre Las casas (Provincia de Cautín), con un 7,4% y 6,6%, Angol (Provincia de Malleco), con un 6,1% y 8,8%, Villarrica, con un 5,6% y 4,3% y Victoria, con un 3,6% y 2,5%.

Las comunas que han **disminuido sus ingresos** entre ambos períodos son: Toltén, con una variación porcentual de un 80,0%, Cunco y CholChol, ambas con una variación porcentual de un 66,7%, Loncoche, con una variación porcentual de un 57,9%, Perquenco y Curarrehue, con una variación porcentual de un 50,0%.

Las comunas que han **umentado sus ingresos** entre ambos períodos son: Renaico, con una variación porcentual de un 550,0%, Purén, con una variación porcentual de un 300,0%, Vilcún, con una variación porcentual de un 171,4%%, Ercilla, con una variación porcentual de un 150,0%.

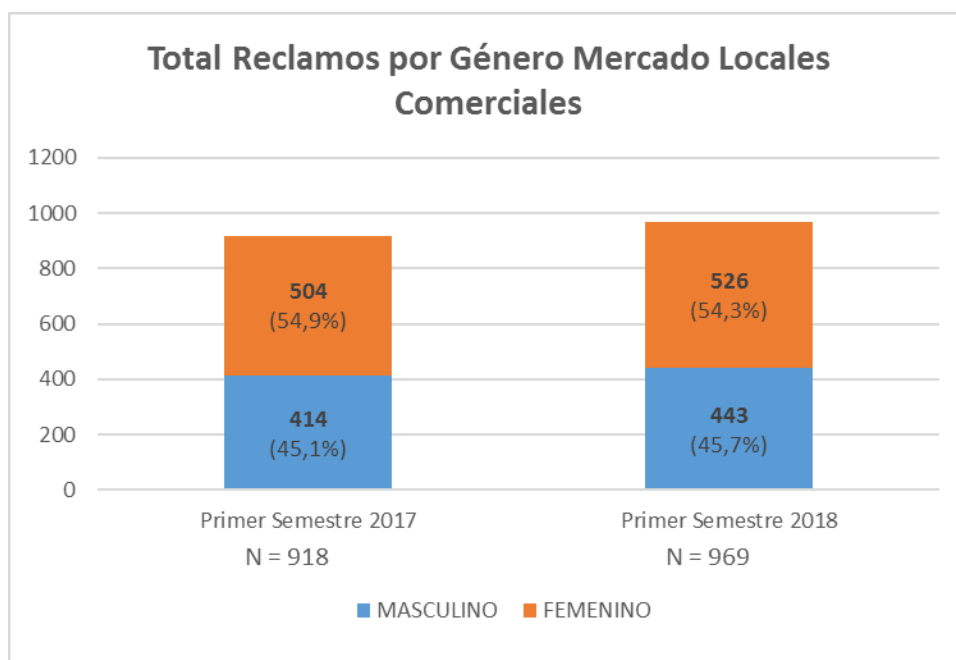
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	05/11/2018 – 19/10/2018	20/11/2018	20/11/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

COMUNA	TOTAL DE RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2017	%	COMUNA	TOTAL DE RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2018	%	VARIACIÓN %
TEMUCO	515	56,1	TEMUCO	508	52,4	-1,4
PADRE LAS CASAS	68	7,4	PADRE LAS CASAS	64	6,6	-5,9
ANGOL	56	6,1	ANGOL	85	8,8	51,8
VILLARRICA	51	5,6	VILLARRICA	42	4,3	-17,6
VICTORIA	33	3,6	VICTORIA	24	2,5	-27,3
LAUTARO	19	2,1	LAUTARO	29	3,0	52,6
LONCOCHE	19	2,1	LONCOCHE	8	1,5	-57,9
PITRUFQUEN	17	1,9	PITRUFQUEN	15	1,5	-11,8
PUCON	16	1,7	PUCON	28	2,9	75,0
CUNCO	15	1,6	CUNCO	5	0,5	-66,7
NUEVA IMPERIAL	13	1,4	NUEVA IMPERIAL	15	1,5	15,4
COLLIPULLI	12	1,3	COLLIPULLI	20	2,1	66,7
FREIRE	10	1,1	FREIRE	10	1,0	0,0
CURACAUTIN	8	0,9	CURACAUTIN	14	1,4	75,0
TRAIGUEN	7	0,8	TRAIGUEN	9	0,9	28,6
VILCUN	7	0,8	VILCUN	19	2,0	171,4
CARAHUE	7	0,8	CARAHUE	13	1,3	85,7
GORBEA	7	0,8	GORBEA	12	1,2	71,4
CHOLCHOL	6	0,7	CHOLCHOL	2	0,2	-66,7
LOS SAUCES	6	0,7	LOS SAUCES	5	0,5	-16,7
TOLTEN	5	0,5	TOLTEN	1	0,1	-80,0
GALVARINO	5	0,5	GALVARINO	4	0,4	-20,0
PERQUENCO	4	0,4	PERQUENCO	2	0,2	-50,0
MELIPEUCO	3	0,3	MELIPEUCO	2	0,2	-33,3
ERCILLA	2	0,2	ERCILLA	5	0,5	150,0
RENAICO	2	0,2	RENAICO	13	1,3	550,0
CURARREHUE	2	0,2	CURARREHUE	1	0,1	-50,0
TEODORO SCHMIDT	1	0,1	TEODORO SCHMIDT	2	0,2	100,0
PUREN	1	0,1	PUREN	4	0,4	300,0
LUMACO	1	0,1	LUMACO	1	0,1	0,0
SAAVEDRA	0	0,0	SAAVEDRA	4	0,4	0,0
LONQUIMAY	0	0,0	LONQUIMAY	3	0,3	0,0
TOTAL RECLAMOS	918	100,0	TOTAL RECLAMOS	969	100,0	5,6

Fuente: Base de datos SERNAC Primer Semestre 2017 y 2018.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	05/11/2018 – 19/10/2018	20/11/2018	20/11/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

4.2 Reclamos por Género Mercado Locales Comerciales.




Fuente: Base de datos SERNAC Primer Semestre 2017 y 2018.

El género Femenino lidera en número de reclamos ingresados, reflejado en un 54,9% versus un 45,1% del género masculino, el Primer Semestre año 2017 y un 54,3% versus un 45,7% del género Masculino el Primer Semestre año 2018.

El aumento en el número de reclamos ingresados por el género Femenino, entre ambos períodos fue de 22, lo que representa un 4,2% de aumento. Mientras que el género Masculino ingreso 29 reclamos más entre ambos períodos, lo que representa un 7,0% de aumento.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	05/11/2018 – 19/10/2018	20/11/2018	20/11/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

 Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Versión : 1.0	Estado: Vigente	Página 10 de 20
	Estudio sobre tendencia del comportamiento de las Empresas más reclamadas, en el Mercado Locales Comerciales		

Si bien ambos géneros aumentaron porcentualmente sus ingresos entre un período y otro respectivamente, fue el género Masculino el que presentó un mayor porcentaje de aumento, esto es un 7,0% versus el género Femenino con un 4,2%.

4.3 Universo Mercado Locales Comerciales.


El **Primer Semestre año 2017**, se ingresaron en la Región de La Araucanía, un total de **918** reclamos en contra del Mercado Locales Comerciales, mientras que el **Primer Semestre año 2018**, se ingresaron en la Región de La Araucanía, un total de **969** reclamos en contra del Mercado Locales Comerciales.

4.3.1 Reclamos por Categoría de Mercado

Reclamos por Categoría de Mercado	2017	2018	Variación %
TIENDAS POR DEPARTAMENTO	392	411	4,9
SUPERMERCADOS	120	128	6,7
CALZADO	82	77	-6,1
TIENDAS MEDIANAS Y PEQUENAS	73	82	12,3
VESTUARIO Y SIMILARES	60	48	-20,0
COMPUTACION Y SIMILARES	29	34	17,2
Otros	162	189	16,7
Total Reclamos	918	969	5,6

Fuente: Base de datos SERNAC: 80% de los reclamos por categoría de mercado Primer Semestre 2017 y 2018.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	05/11/2018 – 19/10/2018	20/11/2018	20/11/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

 <p>Servicio Nacional del Consumidor</p> <p>Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	<p>Versión : 1.0</p>	<p>Estado: Vigente</p>	<p>Página 11 de 20</p>
	<p>Estudio sobre tendencia del comportamiento de las Empresas más reclamadas, en el Mercado Locales Comerciales</p>		

Se han identificado las 6 categorías que concentran el 80% aproximado del total de reclamos en cada período respectivamente, donde la mayor cantidad de reclamos se encuentra en Tiendas por departamento, con 392 y 411 reclamos en cada período, con un aumento porcentual de un 4,9; luego Supermercados; con 120 y 128 reclamos y un aumento porcentual de un 6,7; finalmente Calzados; con 82 y 77 reclamos, con una disminución de un 6,1.

4.4 Proveedores más reclamados en el Mercado de Locales Comerciales

La gráfica expuesta a continuación, se encuentra ordenada de acuerdo a los Proveedores más reclamados y que evidencian los volúmenes más altos de reclamos ingresados en cada período, destacando en los 3 primeros lugares:

- **Tiendas ABCDIN**, 95 y 107 reclamos respectivamente.
- **Tiendas Ripley**, 76 y 67 reclamos respectivamente.
- **Tiendas Falabella**, 62 y 66 reclamos respectivamente.

En términos de variación porcentual de aumento de reclamos, destacan:

- **Supermercados UNIMARC**, con un 60,0% de aumento.
- **Tiendas corona**, con un 51,6% de aumento.
- **Forus/Columbia, Azaleia, Jansport, Justsmile, Brooks, Funsport, Caterpillar, Chaco, Patagonia, 7veinte**, con un 28,6% de aumento.
- **Híper Líder**, con un 26,8% de aumento.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	05/11/2018 – 19/10/2018	20/11/2018	20/11/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional



Servicio Nacional
del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Versión : 1.0

Estado: Vigente

Página 12 de 20


Estudio sobre tendencia del comportamiento de las Empresas más reclamadas, en el Mercado Locales Comerciales

Proveedor	Primer Semestre 2017	Primer Semestre 2018	Variación %
TIENDAS ABCDIN (GARANTIA EXTENDIDA) Y VENTAS INTERNET	95	107	12,6
TIENDAS RIPLEY - VENTAS INTERNET - EXTRA GARANTIA (GARANTIA EXTENDIDA)	76	67	-11,8
TIENDAS FALABELLA (GARANTIA EXTENDIDA- VENTAS INTERNET - VENTAS TV Y VENTA TELEFONICA)	62	66	6,5
TIENDAS HITES - GARANTIA EXTENDIDA Y VENTAS INTERNET	60	44	-26,7
TIENDAS PARIS - GARANTIA EXTENDIDA - VENTAS INTERNET	53	56	5,7
HIPER LIDER	41	52	26,8
TIENDAS CORONA Y VENTAS INTERNET - (INCUMPLIMIENTO POLIZAS Y SEGUROS)	31	47	51,6
SUPERMERCADOS SANTA ISABEL - JUMBO (JUMBO.CL VENTAS INTERNET)	28	21	-25,0
FORUS/COLUMBIA,AZALEIA,JANSPORT,JUST SMILE,BROOKS,FUNSPORT,CATERPILLAR,CHACO,PATAGONIA,7VEINTE	14	18	28,6
SUPERBODEGA ACUENTA	12	10	-16,7
SUPERMERCADOS UNIMARC	10	16	60,0
MAYORISTA 10	0	10	0,0
OTROS PROVEEDORES	436	455	4,4
Total General	918	969	

Fuente: Base de datos SERNAC Primer Semestre 2017 y 2018.

5.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	05/11/2018 – 19/10/2018	20/11/2018	20/11/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

 Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Versión : 1.0	Estado: Vigente	Página 13 de 20
	Estudio sobre tendencia del comportamiento de las Empresas más reclamadas, en el Mercado Locales Comerciales		

6. COMPORTAMIENTO GENERAL DEL MERCADO.

6.1 Categorías Motivos Legales Mercado Locales Comerciales.


Para entender el motivo por el cual los consumidores/as no se encuentran conformes con un producto o servicio, y deciden hacer un reclamo ante el SERNAC, se muestra la clasificación de reclamos por categoría de motivo legal.

Categoría Motivo Legal de Los Reclamos	2017	2018
GARANTIA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	193	205
GARANTIA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	140	147
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	124	135
SERVICIO DEFECTUOSO	65	72
NEGATIVA A CUMPLIMIENTO DE GARANTIA VOLUNTARIA	64	53
RETARDO EN LA ENTREGA DE LO COMPRADO	51	42
PROBLEMA SANITARIO EN EL SERVICIO	50	47
PRODUCTO DEFECTUOSO, PIEZA O PARTE DE ELLAS	32	35
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	30	30
TRATO INDIGNO	22	19
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO, INFORMADO	15	27
NEGATIVA A EFECTUAR CAMBIO	14	18
NO ENTREGA INFORMACION COMPLETA	13	11
Total Reclamos por Categoría Motivo legal	813	841

Fuente: Base de datos SERNAC 80% de los Reclamos por Categoría Motivo Legal Primer Semestre 2017 y 2018.

Para clarificar el análisis, se han tomado las 13 categorías más reclamadas en cada período, las cuales concentran el 80% aproximadamente del total de reclamos ingresados respectivamente, siendo los motivos que concentran el mayor número de reclamos: **Garantía legal: no efectuar el cambio**, con un aumento de un 6.22%; **Garantía legal: no devuelve el dinero** con un aumento de un 5.0%; **Incumplimiento en las condiciones contratadas** con un aumento de un 8.9%.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	05/11/2018 – 19/10/2018	20/11/2018	20/11/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

 <p>Servicio Nacional del Consumidor</p> <p>Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión : 1.0	Estado: Vigente	Página 14 de 20
	<p>Estudio sobre tendencia del comportamiento de las Empresas más reclamadas, en el Mercado Locales Comerciales</p>		

6.2 Resultados o Causales de Cierres de Reclamos Mercado Locales Comerciales.

Para efectos de análisis general de reclamos, en el mercado Locales Comerciales de este estudio, se consideraron todos los reclamos cerrados ingresados a SERNAC Araucanía, correspondientes sólo a proveedores registrados (validados) en la institución.

Se analizaron los reclamos cuyas causales de cierre corresponden a las categorías: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde. Dichas categorías concentran un total de **821** y **867** reclamos respectivamente en cada período.

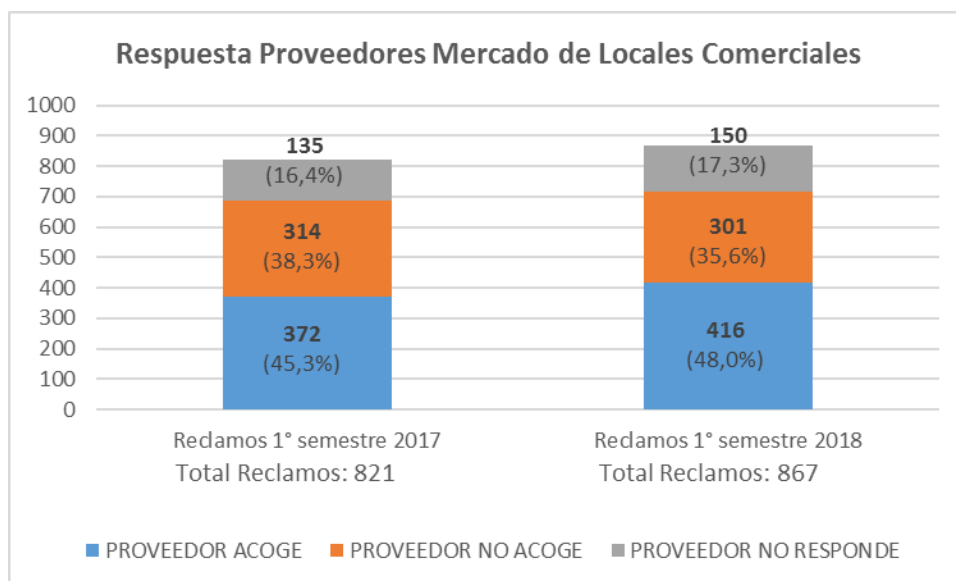
Se excluyen de este estudio, aquellos reclamos asociados a Proveedor Informa Caso No Procede, debido a que tienen un tratamiento especial.

CAUSAL CIERRE RECLAMO	Reclamos 1° Semestre 2017	CAUSAL CIERRE RECLAMO	Reclamos 1° Semestre 2018
PROVEEDOR ACOGE	372	PROVEEDOR ACOGE	416
PROVEEDOR NO ACOGE	314	PROVEEDOR NO ACOGE	301
PROVEEDOR NO RESPONDE	135	PROVEEDOR NO RESPONDE	150
UNIVERSO RECLAMOS	821	UNIVERSO RECLAMOS	867
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	20	PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	19
TOTAL RECLAMOS PROVEEDORES MERCADO LOCALES COMERCIALES	841	TOTAL RECLAMOS PROVEEDORES MERCADO LOCALES COMERCIALES	886

Fuente: Base de datos SERNAC Primer Semestre 2017 y 2018.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	05/11/2018 – 19/10/2018	20/11/2018	20/11/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional


6.3 Respuesta de Proveedores Mercado Locales Comerciales a Reclamos ingresados en SERNAC.



Fuente: Base de datos SERNAC Primer Semestre 2017 y 2018.

- Durante el Primer Semestre del año 2018 el **48,0%** de los casos se resolvió favorablemente para el/la consumidor/a (Proveedor Acoge).
- El **52,9%** obtuvo una respuesta negativa por parte del proveedor, (no acoge 35,6% y no responde 17,3%).
- El porcentaje de respuestas favorables, respecto del Primer Semestre 2017, aumentó en **6,0** puntos porcentuales.
- El volumen de las respuestas favorables aumentó en un **11,8%**, respecto del período Primer Semestre 2017, considerando el aumento global de reclamos el Primer Semestre del año 2018.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	05/11/2018 – 19/10/2018	20/11/2018	20/11/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

 <p>Servicio Nacional del Consumidor</p> <p>Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	<p>Versión : 1.0</p>	<p>Estado: Vigente</p>	<p>Página 16 de 20</p>
	<p>Estudio sobre tendencia del comportamiento de las Empresas más reclamadas, en el Mercado Locales Comerciales</p>		

6.3.1 Detalle por Empresas Causal de cierre Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge, Proveedor No Responde.


PROVEEDOR	Primer Semestre 2017			Primer Semestre 2018			TOTAL
	PROVEEDOR ACOGE	PROVEEDOR NO ACOGE	PROVEEDOR NO RESPONDE	PROVEEDOR ACOGE	PROVEEDOR NO ACOGE	PROVEEDOR NO RESPONDE	
TIENDAS ABCDIN (GARANTIA EXTENDIDA) Y VENTAS INTERNET	41,0%	59,0%	0	27,0%	26,0%	47,0%	104
TIENDAS RIPLEY - VENTAS INTERNET - EXTRA GARANTIA (GARANTIA EXTENDIDA)	39,0%	61,0%	0	39,0%	61,0%	0,0%	66
TIENDAS FALABELLA (GARANTIA EXTENDIDA- VENTAS INTERNET - VENTAS TV Y VENTA TELEFONICA	49,2%	41,0%	9,8%	71,0%	29,0%	0,0%	65
TIENDAS HITES - GARANTIA EXTENDIDA Y VENTAS INTERNET	67,2%	32,8%	0,0%	70,0%	30,0%	0,0%	43
TIENDAS PARIS - GARANTIA EXTENDIDA - VENTAS INTERNET	47,2%	52,8%	0,0%	36,0%	64,0%	0,0%	55
HIPER LIDER	53,7%	46,3%	0,0%	35,0%	65,0%	0,0%	52
TIENDAS CORONA Y VENTAS INTERNET - (INCUMPLIMIENTO POLIZAS Y SEGUROS)	82,8%	17,2%	0,0%	93,0%	7,0%	0,0%	44
SUPERMERCADOS SANTA ISABEL - JUMBO (JUMBO.CL VENTAS INTERNET)	53,6%	46,4%	0,0%	67,0%	24,0%	9,0%	21
FORUS/COLUMBIA,AZALEIA,JANSPORT,JUST SMILE,BROOKS,FUNSPORT,CATERPILLAR,CHACO,PATAGONIA,VEINTE	53,8%	46,2%	0,0%	50,0%	39,0%	11,0%	18
SUPERMERCADOS UNIMARC	60,0%	40,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%	16
OTROS	38,7%	25,8%	35,4%	47,0%	28,0%	25,0%	383
Total General	372	314	135	416	301	150	867

Fuente: Base de datos SERNAC Primer Semestre 2017 y 2018.

Entre las empresas con mayor volumen de reclamos ingresados, El Primer Semestre del año 2018, destacan 4 de ellas presentando el mayor porcentaje de reclamos con respuestas favorables (PA):

- **Tiendas Corona;** con un 93%.
- **Tiendas Falabella;** con un 71%.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	05/11/2018 – 19/10/2018	20/11/2018	20/11/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional


 <p>Servicio Nacional del Consumidor</p> <p>Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	<p>Versión : 1.0</p>	<p>Estado: Vigente</p>	<p>Página 17 de 20</p>
	<p>Estudio sobre tendencia del comportamiento de las Empresas más reclamadas, en el Mercado Locales Comerciales</p>		

- **Tiendas Hites;** con un 70%.
- **Tiendas Ripley;** con un 39%.

Las 3 empresas que presentan el mayor volumen de reclamos con respuestas desfavorables (PNA - PNR) durante este mismo período fueron:

- **Tiendas ABCDIN;** con un 73%.
- **Híper Líder;** con un 65%
- **Tiendas Paris;** con un 64%.
- **Tiendas Ripley;** con un 61%.


	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	05/11/2018 – 19/10/2018	20/11/2018	20/11/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

 <p>Servicio Nacional del Consumidor</p> <p>Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	<p>Versión : 1.0</p>	<p>Estado: Vigente</p>	<p>Página 18 de 20</p>
	<p>Estudio sobre tendencia del comportamiento de las Empresas más reclamadas, en el Mercado Locales Comerciales</p>		

7. Conclusiones.

- **Los reclamos por comunas** en el Mercado Locales Comerciales, demuestran mayor volumen de ingresos en las comunas de:
 - Temuco (Capital Regional – Provincia de Cautín); representada por un 52,1% y 52,4% en cada período.
- **En términos de ingreso por género**, el género Femenino es aquel que mayor número de reclamos ingresó en SERNAC, en ambos períodos, según el siguiente detalle:
 - Género Femenino 54,9% (504 reclamos) versus un 45,1% (414 reclamos) del género Masculino, durante el Primer Semestre de 2017.
 - Género Femenino 54,3% (526 reclamos) versus un 45,7% (443 reclamos) del género Masculino, durante el Primer Semestre de 2018.
- **El total de reclamos hacia el Mercado de Locales Comerciales**, durante el Primer Semestre de 2017 y 2018, fue de **918 y 969** respectivamente. Esto significa un aumento en el volumen de ingresos en **51** casos, lo que representa un **10,3%** de aumento.
- En los **Reclamos por categorías de Mercado**, la mayor cantidad de reclamos se concentran en: **Tiendas por departamento**, con un aumento porcentual de un 4,9 entre cada período; luego **Supermercados**; con un aumento porcentual de un 6,7 y finalmente **Calzados**; con una disminución de un 6,1.
- **Los Proveedores más reclamados** en ambos períodos son:
 - **Tiendas ABCDIN**; representado por un 10,3% y 11,0% de ingresos en cada período respectivamente.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	05/11/2018 – 19/10/2018	20/11/2018	20/11/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

 <p>Servicio Nacional del Consumidor</p> <p>Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	<p>Versión : 1.0</p>	<p>Estado: Vigente</p>	<p>Página 19 de 20</p>
	<p>Estudio sobre tendencia del comportamiento de las Empresas más reclamadas, en el Mercado Locales Comerciales</p>		

- **Tiendas Ripley;** representado por un 8,3% y 6,9% de ingresos en cada período respectivamente.
- **Tiendas Falabella;** representado por un 6,8% y 6,8% de ingresos en cada período respectivamente.


➤ **El Proveedor que evidencia mayor porcentaje de reclamos ingresados, corresponde a Tiendas ABCDIN,** con un volumen de 95 y 107 reclamos en cada período respectivamente.

Respecto del total de reclamos ingresados hacia este Proveedor, los motivos legales por los cuales reclaman los/as consumidores/as en ambos períodos considerando el 80% aproximadamente, del total de reclamos ingresados, son: **Garantía legal no efectuar el cambio;** con un 12,0% de aumento; **Garantía legal: no devuelve el dinero;** con un 7,1% de aumento; **Incumplimiento en las condiciones contratadas;** con variación de un 0,0%; **Negativa a cumplimiento de garantía voluntaria;** con un 9,1% de disminución; **Negativa a efectuar cambio;** con un 16,7% de aumento; **Incumplimiento promociones y ofertas;** con un 66,7% de disminución; **Retardo en la entrega de lo comprado;** con un 100,0% de aumento y **Garantía legal: no efectuar reparación gratuita;** con un 100,0%.

➤ **Los principales motivos por los cuales reclaman los consumidores;** en ambos períodos son: **Garantía legal: no efectuar el cambio,** con un aumento de un 6.22%; **Garantía legal: no devuelve el dinero** con un aumento de un 5.0%; **Incumplimiento en las condiciones contratadas** con un aumento de un 8.9%.

➤ **Respecto a los resultados o causales de cierre,** se analizaron los reclamos cuyas causales de cierre corresponden a las categorías: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde. Dichas categorías, concentran un total de **821** y **867** reclamos en cada período respectivamente.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	05/11/2018 – 19/10/2018	20/11/2018	20/11/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

 <p>Servicio Nacional del Consumidor</p> <p>Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	<p>Versión : 1.0</p>	<p>Estado: Vigente</p>	<p>Página 20 de 20</p>
	<p>Estudio sobre tendencia del comportamiento de las Empresas más reclamadas, en el Mercado Locales Comerciales</p>		

Entre las empresas con mayor volumen de reclamos ingresados, El Primer Semestre del año 2018, destacan 4 de ellas presentando el mayor porcentaje de reclamos con respuestas favorables (Proveedor Acoge):

- **Tiendas Corona;** con un 93%.
- **Tiendas Falabella;** con un 71%.
- **Tiendas Hites;** con un 70%.
- **Tiendas Ripley;** con un 39%.

Las 3 empresas que presentan el mayor volumen de reclamos con respuestas desfavorables (Proveedor No Acoge – Proveedor No Responde) durante este mismo período fueron:

- **Tiendas ABCDIN;** con un 73%.
- **Híper Líder;** con un 65%
- **Tiendas Paris;** con un 64%.
- **Tiendas Ripley;** con un 61%.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	05/11/2018 – 19/10/2018	20/11/2018	20/11/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional