



| | | | |
|--|--|-----------------|----------------|
|  SERNAC Servicio Nacional del Consumidor | Versión: 1.0 | Estado: Vigente | Página 1 de 18 |
| | 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

**Dirección Regional de la Región de los Ríos.
 Estudio elaborado con perspectiva e información Regional.**


| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|--|---|---|
| Fecha | 03-05-2018 | 03-05-2018 | 03-05-2018 |
| Cargo | Natalia Santana Profesional de apoyo financiero | María Verónica González Directora Regional (S) | María Verónica González Directora Regional (S) |

| | | | |
|--|--|-----------------|----------------|
|  SERNAC Servicio Nacional del Consumidor | Versión: 1.0 | Estado: Vigente | Página 2 de 18 |
| | Estudio elaborado con perspectiva e información Regional. Región De Los Ríos | | |

Índice de contenidos

| | | |
|-----|-----------------------------------|----|
| 1 | Presentación | 4 |
| 2 | Objetivos | 5 |
| 2.1 | Objetivo General: | 5 |
| 2.2 | Objetivos Específicos: | 5 |
| 3 | Metodología | 6 |
| 4 | Análisis | 7 |
| 4.1 | Reclamos por categoría de mercado | 7 |
| 4.2 | Proveedores más reclamados | 8 |
| 4.3 | Categoría motivo legal | 8 |
| 4.4 | Volumen total según proveedor | 10 |
| 4.5 | Grafico por proveedor | 11 |
| 4.6 | Canal de ingreso | 17 |
| 5 | Conclusión | 18 |

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|---|---|---|
| Fecha | 03-05-2018 | 03-05-2018 | 03-05-2018 |
| Cargo | Natalia Santana Profesional de apoyo financiero | María Verónica González Directora Regional (S) | María Verónica González Directora Regional (S) |

| | | | |
|--|--|-----------------|----------------|
|  SERNAC Servicio Nacional del Consumidor | Versión: 1.0 | Estado: Vigente | Página 3 de 18 |
| | Estudio elaborado con perspectiva e información Regional. Región De Los Ríos | | |

Índice de gráficos


| | | |
|--------------|--|----|
| Grafico 1.- | Categoría de mercado | 7 |
| Grafico 2.- | Reclamos por Proveedor | 8 |
| Grafico 3.- | Reclamos por categoría de motivo legal | 9 |
| Grafico 4.- | Tipos de respuestas Ripley | 11 |
| Grafico 5.- | Tipos de respuesta de la polar | 12 |
| Grafico 6.- | Tipos de respuesta de Falabella | 12 |
| Grafico 7.- | Tipos de respuesta de corona | 13 |
| Grafico 8.- | Tipos de respuesta ABC DIN | 13 |
| Grafico 9.- | Tipos de respuesta Unimarc | 14 |
| Grafico 10.- | Tipos de respuesta de Híper Lider | 14 |
| Grafico 11.- | Tipos de respuesta de Forus | 15 |
| Grafico 12.- | Tipos de respuesta de Comercial Socoepea | 15 |
| Grafico 13.- | Tipos de respuesta de Unimarc | 16 |
| Grafico 14.- | Reclamos por canal de Ingreso | 17 |

Índice de tablas

| | | |
|-----------|------------------------|----|
| Tabla 1.- | Reclamos por proveedor | 10 |
|-----------|------------------------|----|

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|---|---|---|
| Fecha | 03-05-2018 | 03-05-2018 | 03-05-2018 |
| Cargo | Natalia Santana Profesional de apoyo financiero | María Verónica González Directora Regional (S) | María Verónica González Directora Regional (S) |



| | | | |
|--|--|-----------------|----------------|
|  SERNAC Servicio Nacional del Consumidor | Versión: 1.0 | Estado: Vigente | Página 4 de 18 |
| | Estudio elaborado con perspectiva e información Regional. Región De Los Ríos | | |


1 Presentación

El mercado de locales comerciales y 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.

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|---|---|---|
| Fecha | 03-05-2018 | 03-05-2018 | 03-05-2018 |
| Cargo | Natalia Santana Profesional de apoyo financiero | María Verónica González Directora Regional (S) | María Verónica González Directora Regional (S) |



| | | | |
|--|--|-----------------|----------------|
|  SERNAC Servicio Nacional del Consumidor | Versión: 1.0 | Estado: Vigente | Página 5 de 18 |
| | Estudio elaborado con perspectiva e información Regional. Región De Los Ríos | | |

2 Objetivos

2.1 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.

2.2 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.

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|---|---|---|
| Fecha | 03-05-2018 | 03-05-2018 | 03-05-2018 |
| Cargo | Natalia Santana Profesional de apoyo financiero | María Verónica González Directora Regional (S) | María Verónica González Directora Regional (S) |



| | | | |
|--|--|-----------------|----------------|
|  SERNAC Servicio Nacional del Consumidor | Versión: 1.0 | Estado: Vigente | Página 6 de 18 |
| | Estudio elaborado con perspectiva e información Regional. Región De Los Ríos | | |

3 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.

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|---|---|---|
| Fecha | 03-05-2018 | 03-05-2018 | 03-05-2018 |
| Cargo | Natalia Santana Profesional de apoyo financiero | María Verónica González Directora Regional (S) | María Verónica González Directora Regional (S) |

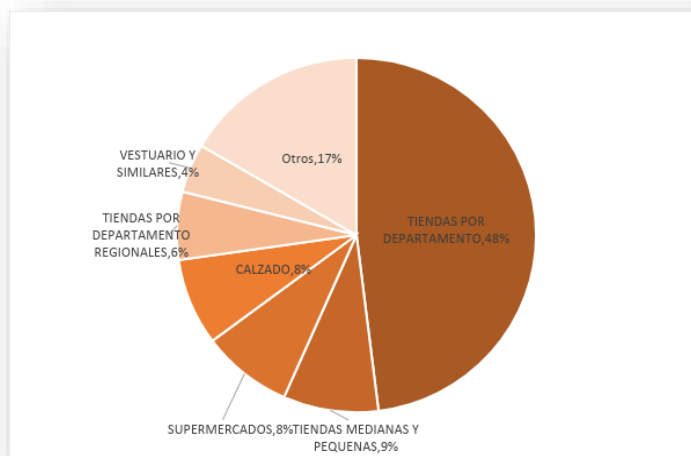
**Estudio elaborado con perspectiva e información Regional.
Región De Los Ríos**

4 Análisis

4.1 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.

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|---|---|---|
| Fecha | 03-05-2018 | 03-05-2018 | 03-05-2018 |
| Cargo | Natalia Santana Profesional de apoyo financiero | María Verónica González Directora Regional (S) | María Verónica González Directora Regional (S) |

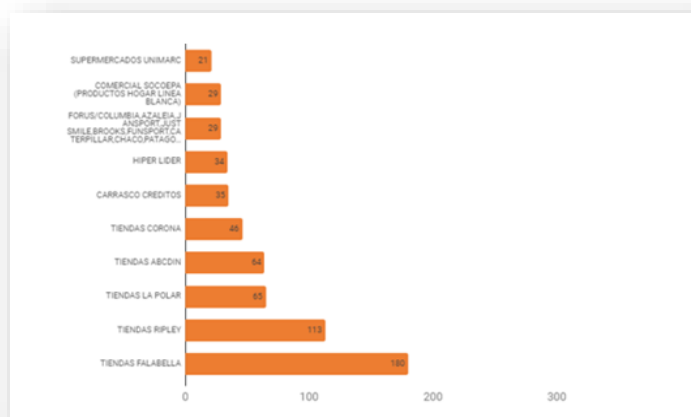


**Estudio elaborado con perspectiva e información Regional.
Región De Los Ríos**

4.2 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.

4.3 Categoría motivo legal

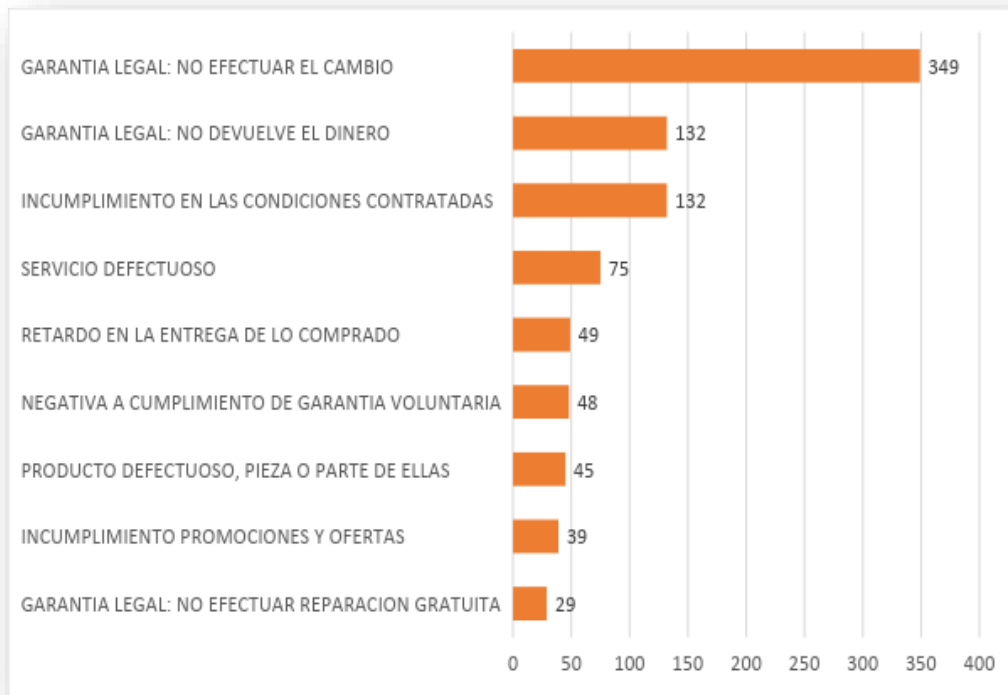
Cada reclamo que ingresa a Sernac, es clasificado en una categoría de motivo legal, con lo cual es posible entender los principales problemas que están teniendo los consumidores para exigir sus derechos. A continuación, se muestra la distribución de los reclamos por categoría de motivo legal.

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|--|---|---|
| Fecha | 03-05-2018 | 03-05-2018 | 03-05-2018 |
| Cargo | Natalia Santana Profesional de apoyo financiero | María Verónica González Directora Regional (S) | María Verónica González Directora Regional (S) |



**Estudio elaborado con perspectiva e información Regional.
Región De Los Ríos**

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 12% del total de los reclamos.

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|---|---|---|
| Fecha | 03-05-2018 | 03-05-2018 | 03-05-2018 |
| Cargo | Natalia Santana Profesional de apoyo financiero | María Verónica González Directora Regional (S) | María Verónica González Directora Regional (S) |



4.4 Volumen total según proveedor.

Para entender las consecuencias de los reclamos ingresados ante el Sernac, es relevante analizar los resultados de dichas gestiones a través de su causal de cierre y para esto se hizo una tabla con los proveedores más reclamados de la Región, teniendo un total de 1097 reclamos, pero para exponer el detalle se trabajarán en presente informe con los 10 proveedores más reclamados, haciendo un total de 616. Los 10 proveedores más reclamados son los que muestra la siguiente tabla:

Tabla 1: Reclamos por proveedor

| N° | Nombre Proveedor | Cantidad de reclamos | % |
|----|--|----------------------|-------------|
| 1 | TIENDAS FALABELLA (GARANTIA EXTENDIDA- VENTAS INTERNET - VENTAS TV Y VENTA TELEFONICA) | 180 | 16% |
| 2 | TIENDAS RIPLEY - VENTAS INTERNET - EXTRA GARANTIA (GARANTIA EXTENDIDA) | 113 | 10% |
| 3 | TIENDAS LA POLAR- GARANTIA EXTENDIDA (MAXIMA GARANTIA)- VENTAS INTERNET Y VENTA TELEFONICA | 65 | 6% |
| 4 | TIENDAS ABCDIN (GARANTIA EXTENDIDA) Y VENTAS INTERNET | 64 | 6% |
| 5 | TIENDAS CORONA Y VENTAS INTERNET - (INCUMPLIMIENTO POLIZAS Y SEGUROS) | 46 | 4% |
| 6 | CARRASCO CREDITOS | 35 | 3% |
| 7 | HIPER LIDER | 34 | 3% |
| 8 | FORUS/COLUMBIA,AZALEIA,JANSPORT,JUST SMILE,BROOKS,FUNSPORT,CATERPILLAR,CHACO,PATAGONIA,7VEINTE | 29 | 3% |
| 9 | COMERCIAL SOCOEPA (PRODUCTOS HOGAR LINEA BLANCA) | 29 | 3% |
| 10 | SUPERMERCADOS UNIMARC | 21 | 2% |
| 11 | OTROS | 481 | 44% |
| | TOTAL | 1097 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

En donde se destaca a Falabella con un total de 180 reclamos, esto quiere decir un 16% del total de los reclamos, seguido por tiendas Ripley con 113 reclamos (10% del total de los reclamos). Ya en menor cantidad se encuentra La Polar con 65 reclamos (6% del total), posteriormente le sigue Abc Din con 6%, luego Corona en quinto lugar con 4% de los reclamos, luego Carrasco Créditos (4%) e Híper Lider con el mismo porcentaje de reclamos, Forus y Comercial Socoepea tienen un 3% de los reclamos cada uno y finalmente supermercado Unimarc.

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|---|---|---|
| Fecha | 03-05-2018 | 03-05-2018 | 03-05-2018 |
| Cargo | Natalia Santana Profesional de apoyo financiero | María Verónica González Directora Regional (S) | María Verónica González Directora Regional (S) |



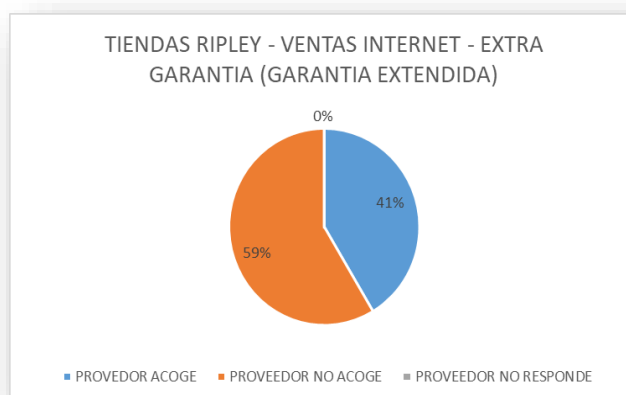
A continuación, se presenta una tabla y gráfico con las causales de cierre de cada proveedor en donde se evidencia las respuestas de los proveedores por los reclamos presentados por parte de los consumidores.

En el cuadro se agrupan por distintos tipos de respuesta:

- Proveedor Acoge
- Proveedor no acoge
- Proveedor no responde

4.5 Gráficos por proveedor

Grafico 4: Tipos de respuesta de Ripley



Fuente: Elaboración propia

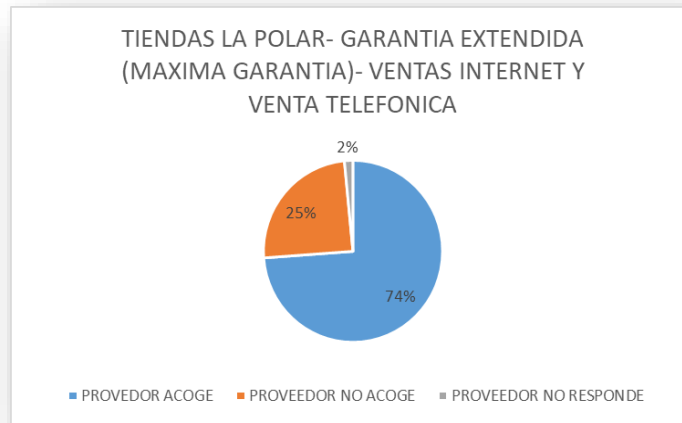
Como se puede observar en la gráfica anterior, tiendas Ripley tiene un 41% de reclamos con resultado Proveedor Acoge, un 59% proveedor no acoge o no responde, con un 0% el proveedor no responde.

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|--|---|---|
| Fecha | 03-05-2018 | 03-05-2018 | 03-05-2018 |
| Cargo | Natalia Santana Profesional de apoyo financiero | María Verónica González Directora Regional (S) | María Verónica González Directora Regional (S) |



**Estudio elaborado con perspectiva e información Regional.
Región De Los Ríos**

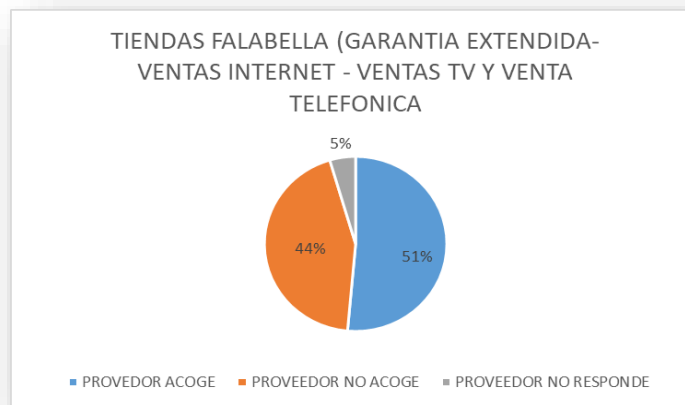
Grafico 5: Tipos de respuesta de La Polar



Fuente: Elaboración propia

Tienda La polar, tiene un 74% del total de los reclamos con resultado Proveedor acoge, un 25 % proveedor no acoge y un 2% proveedor no responde.

Grafico 6: Tipos de respuesta de Falabella



Fuente: Elaboración propia

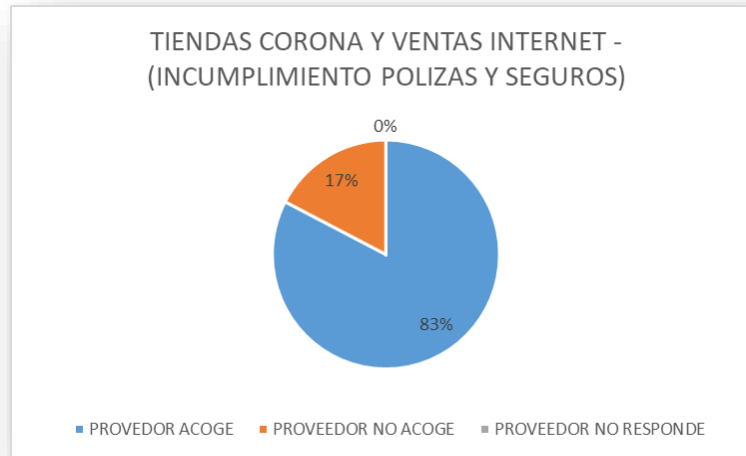
Tienda Falabella, posee un 51% de reclamos con resultado Proveedor acoge, un 44% proveedor no acoge, un 5% proveedor no responde.

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|--|---|---|
| Fecha | 03-05-2018 | 03-05-2018 | 03-05-2018 |
| Cargo | Natalia Santana Profesional de apoyo financiero | María Verónica González Directora Regional (S) | María Verónica González Directora Regional (S) |



**Estudio elaborado con perspectiva e información Regional.
Región De Los Ríos**

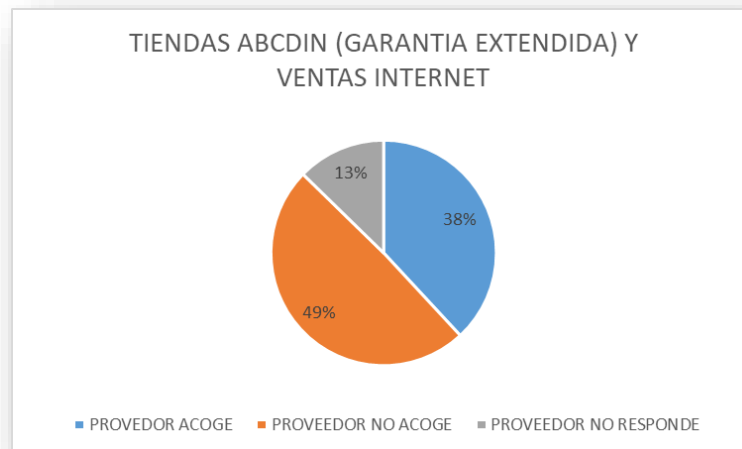
Grafico 7: Tipos de respuesta de Corona



Fuente: Elaboración propia

En Tiendas Corona, posee un 83% de reclamos con resultado Proveedor acoge y un 17% proveedor no acoge y un 0% proveedor no responde.

Grafico 8: Tipos de respuesta de ABCDIN



Fuente: Elaboración propia

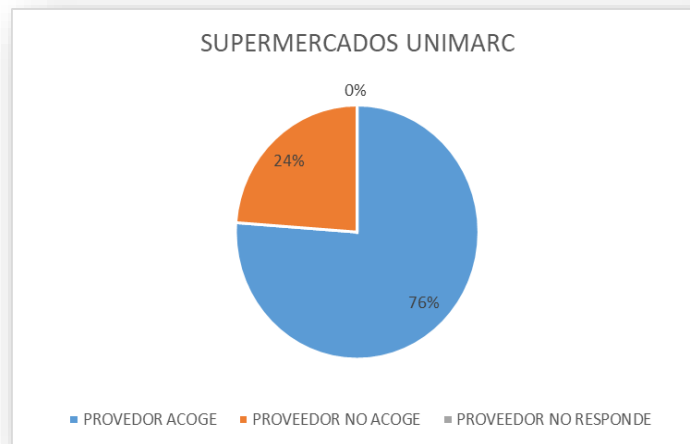
Para Tiendas Abc Din, posee un 38% de reclamos con resultado Proveedor acoge, un 49% proveedor no acoge, un 13% proveedor no responde.

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|---|---|---|
| Fecha | 03-05-2018 | 03-05-2018 | 03-05-2018 |
| Cargo | Natalia Santana Profesional de apoyo financiero | María Verónica González Directora Regional (S) | María Verónica González Directora Regional (S) |



**Estudio elaborado con perspectiva e información Regional.
Región De Los Ríos**

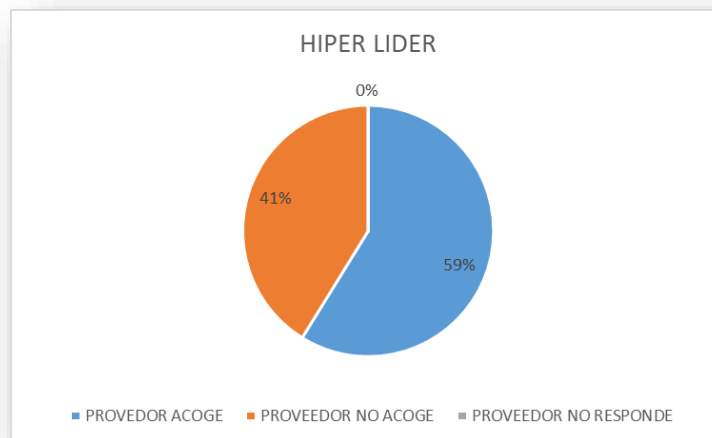
Grafico 9: Tipos de respuesta de Unimarc



Fuente: Elaboración propia

Para Supermercados Unimarc posee un 76% de reclamos con resultado Proveedor acoge y un 17% proveedor acoge.

Grafico 10: Tipos de respuesta de Híper Lider



Fuente: Elaboración propia

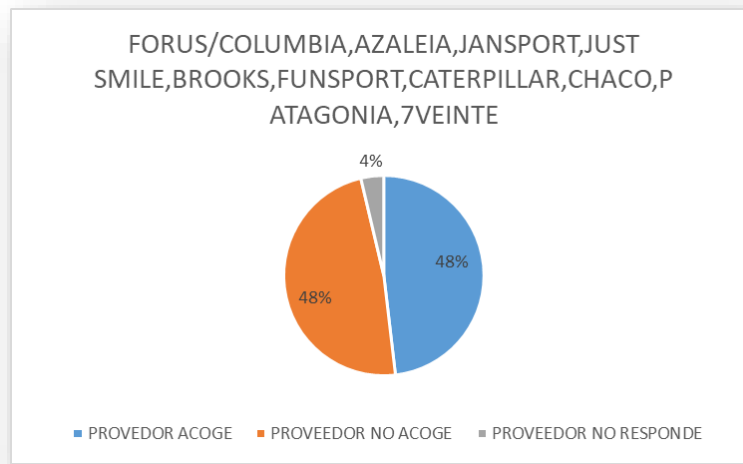
En Híper Líder, posee un 59% de reclamos con resultado Proveedor acoge y un 41% proveedor no acoge.

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|---|---|---|
| Fecha | 03-05-2018 | 03-05-2018 | 03-05-2018 |
| Cargo | Natalia Santana Profesional de apoyo financiero | María Verónica González Directora Regional (S) | María Verónica González Directora Regional (S) |



**Estudio elaborado con perspectiva e información Regional.
Región De Los Ríos**

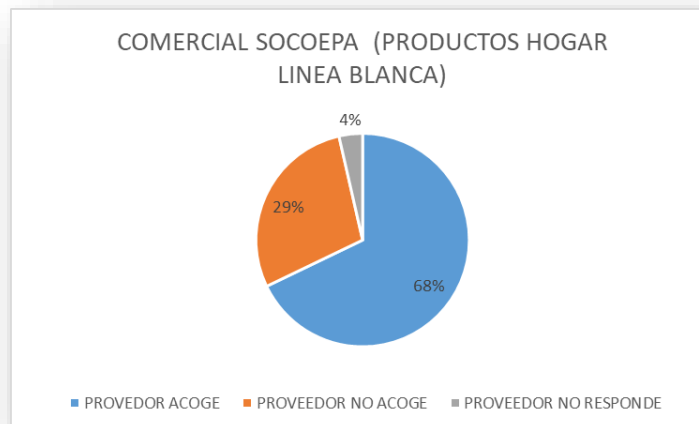
Grafico 11: Tipos de respuesta de Forus



Fuente: Elaboración propia

Para Forus tiene un 48% de reclamos con resultado acoge, un 48% proveedor no acoge y un 4% proveedor no responde.

Grafico 12: Tipos de respuesta de Comercial Socoepea



Fuente: Elaboración propia

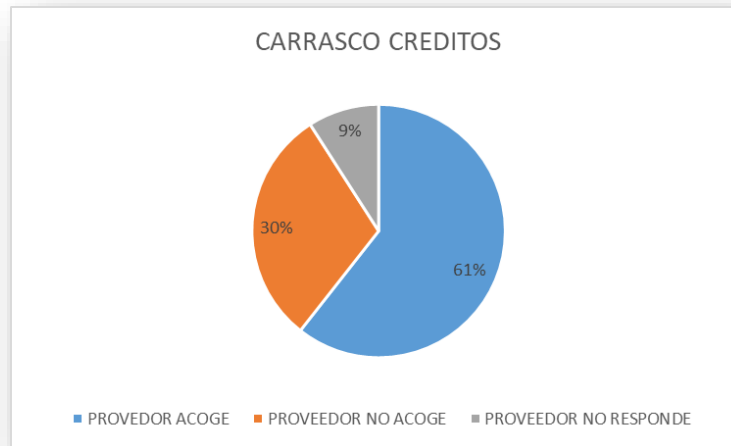
Para Comercial Socoepea posee un 68% de reclamos con resultado proveedor acoge, un 29% proveedor no acoge y un 4% proveedor no responde.

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|--|---|---|
| Fecha | 03-05-2018 | 03-05-2018 | 03-05-2018 |
| Cargo | Natalia Santana Profesional de apoyo financiero | María Verónica González Directora Regional (S) | María Verónica González Directora Regional (S) |



**Estudio elaborado con perspectiva e información Regional.
Región De Los Ríos**

Grafico 13: Tipos de respuesta de Unimarc



Fuente: Elaboración propia

Para Carrasco Créditos posee un 57% de reclamos con resultado proveedor acoge, un 29% proveedor no responde, un 9% proveedor no responde y un 6% proveedor informa caso no procede.

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.

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|---|---|---|
| Fecha | 03-05-2018 | 03-05-2018 | 03-05-2018 |
| Cargo | Natalia Santana Profesional de apoyo financiero | María Verónica González Directora Regional (S) | María Verónica González Directora Regional (S) |

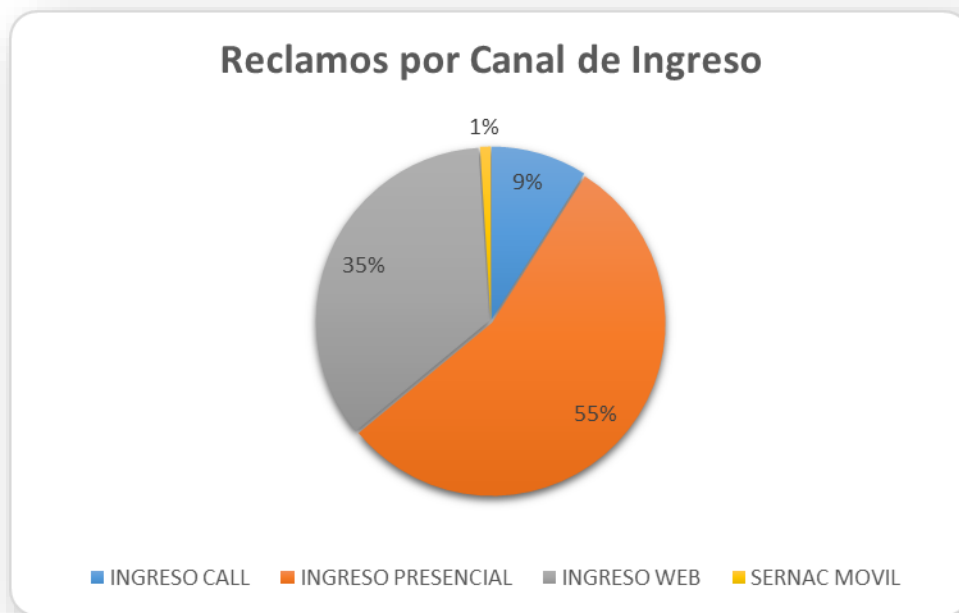


**Estudio elaborado con perspectiva e información Regional.
Región De Los Ríos**

4.6 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 14 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.

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|---|---|---|
| Fecha | 03-05-2018 | 03-05-2018 | 03-05-2018 |
| Cargo | Natalia Santana Profesional de apoyo financiero | María Verónica González Directora Regional (S) | María Verónica González Directora Regional (S) |



| | | | |
|--|--|-----------------|-----------------|
|  SERNAC Servicio Nacional del Consumidor | Versión: 1.0 | Estado: Vigente | Página 18 de 18 |
| | Estudio elaborado con perspectiva e información Regional. Región De Los Ríos | | |

5 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, Abc Din 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 (LPC), principalmente lo referido a garantía legal, haciendo respetar su derecho a cambio, reparación o restitución por fallas de fábrica de un producto.

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|---|---|---|
| Fecha | 03-05-2018 | 03-05-2018 | 03-05-2018 |
| Cargo | Natalia Santana Profesional de apoyo financiero | María Verónica González Directora Regional (S) | María Verónica González Directora Regional (S) |

