

# SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

## **Ranking de Reclamos en Grandes Tiendas Comerciales:**

**Multitiendas, Supermercados y Cadenas de Hogar y Construcción.**

**Año 2014**

# Reclamos en Grandes Tiendas Comerciales

Marzo 2015

El presente reporte da cuenta de los reclamos realizados por los y las ciudadanos/as – consumidores/as ante el Servicio Nacional de Consumidor y registrados en el Sistema de Atención de Público, relativos a las Grandes Tiendas Comerciales, específicamente las Multitiendas, Supermercados y las Cadenas de Hogar y Construcción. Sectores del comercio de ventas al por menor, que representan un porcentaje relevante de los reclamos ingresados en SERNAC.

El ranking de reclamos, es una herramienta que permite medir y clasificar el comportamiento de las empresas del sector, en base al número de reclamos presentados por los/as consumidores/as y cómo aquellas responden a dichos reclamos.

El periodo de análisis corresponde al año 2013 y año 2014.

Adicionalmente, se realizó un análisis de los reclamos realizado por los consumidores a las Multitiendas con alcance regional.

# Reclamos en Grandes Tiendas Comerciales

## **Objetivos del Ranking :**

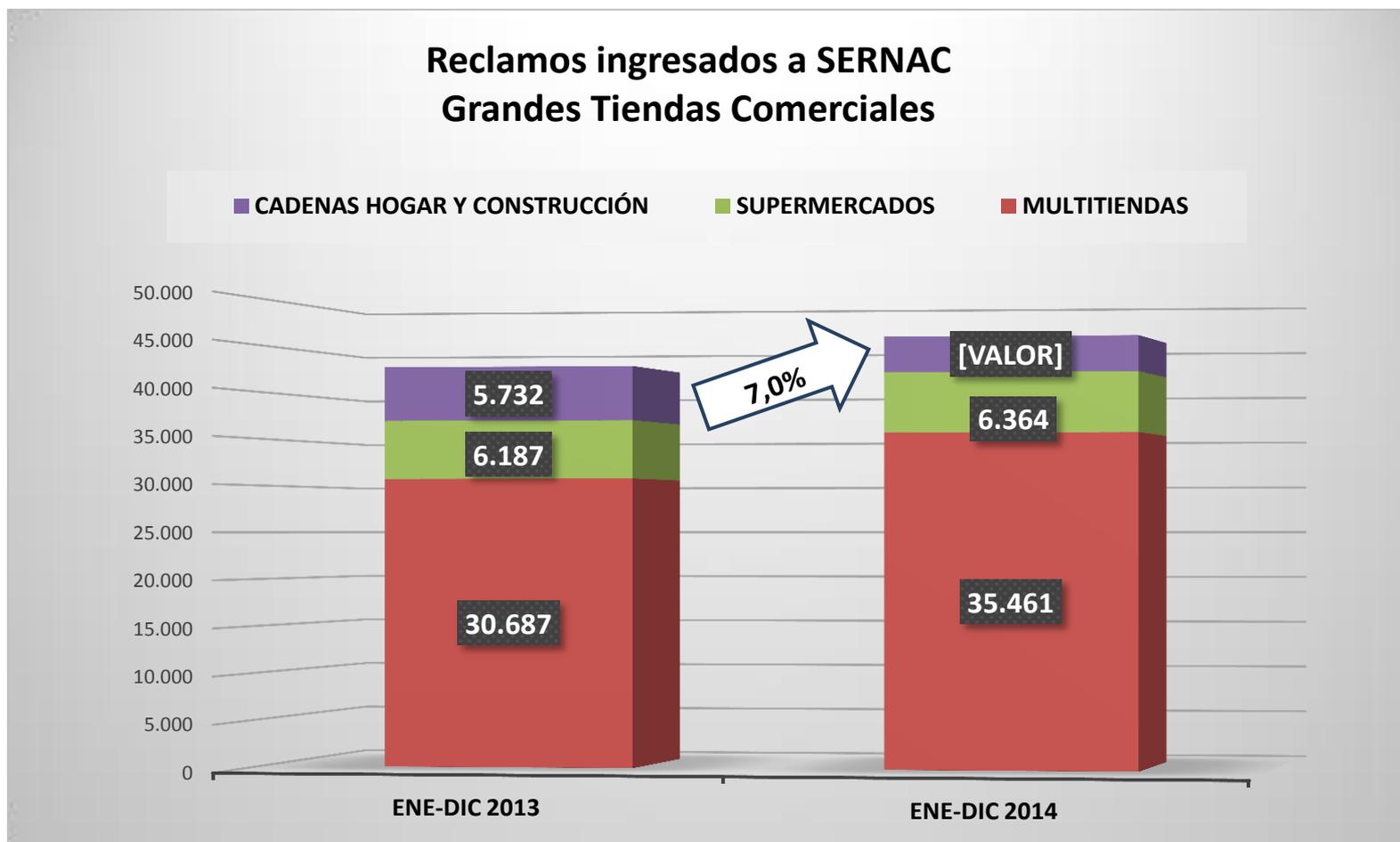
1. Comparar en base a información relevante y transversal a los proveedores de las Grandes Tiendas Comerciales.
2. Informar el nivel de reclamos realizados contra las Multitiendas, los Supermercados, las Cadenas de Hogar y Construcción.
3. Informar cómo responden Multitiendas, los Supermercados y las Cadenas de Hogar y Construcción, a los reclamos de los/as consumidore/as, identificando el comportamiento de los proveedores respecto al volumen total de reclamos ingresados en SERNAC. En este sentido, se analizan los reclamos en tres categorías; aquellos que el proveedor acoge, los cerrados sin respuesta por parte del proveedor y los que el proveedor no acoge. De esta manera, se pretende visualizar las empresas que presentan una mayor y menor aceptación de los reclamos de los/as consumidores/as.
4. Entregar información del mercado, así como elementos de juicio al consumidor para orientar sus decisiones en este sector.
5. Informar el nivel de reclamos alcanzado y cómo responde a estos las Multitiendas Regionales.

# Reclamos en Grandes Tiendas Comerciales

## Consideraciones para la elaboración del Ranking:

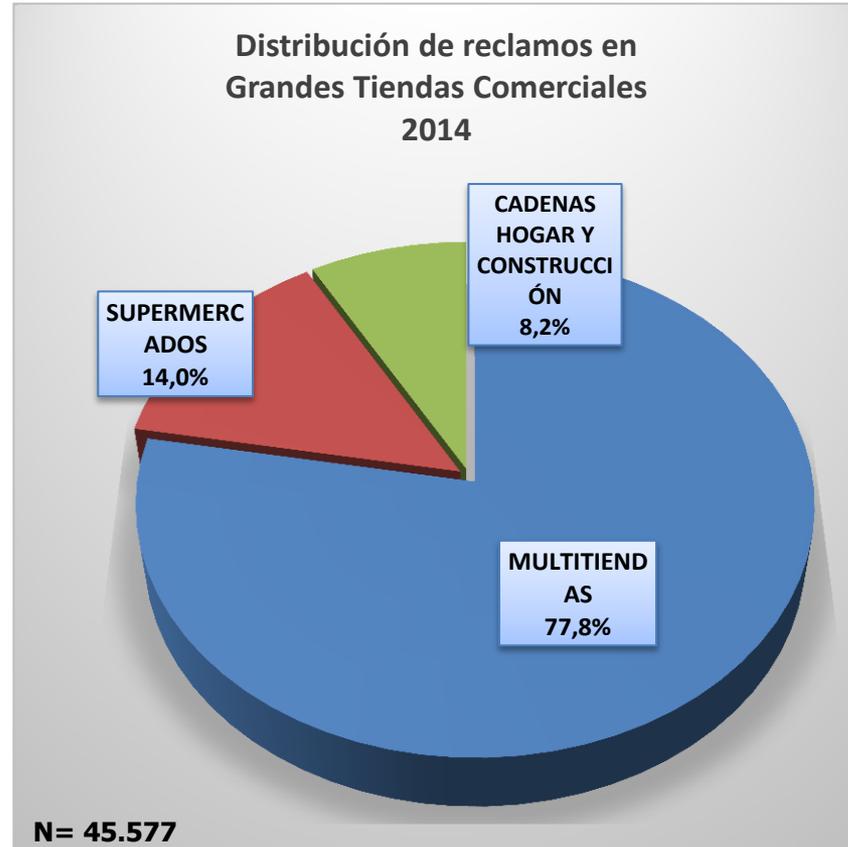
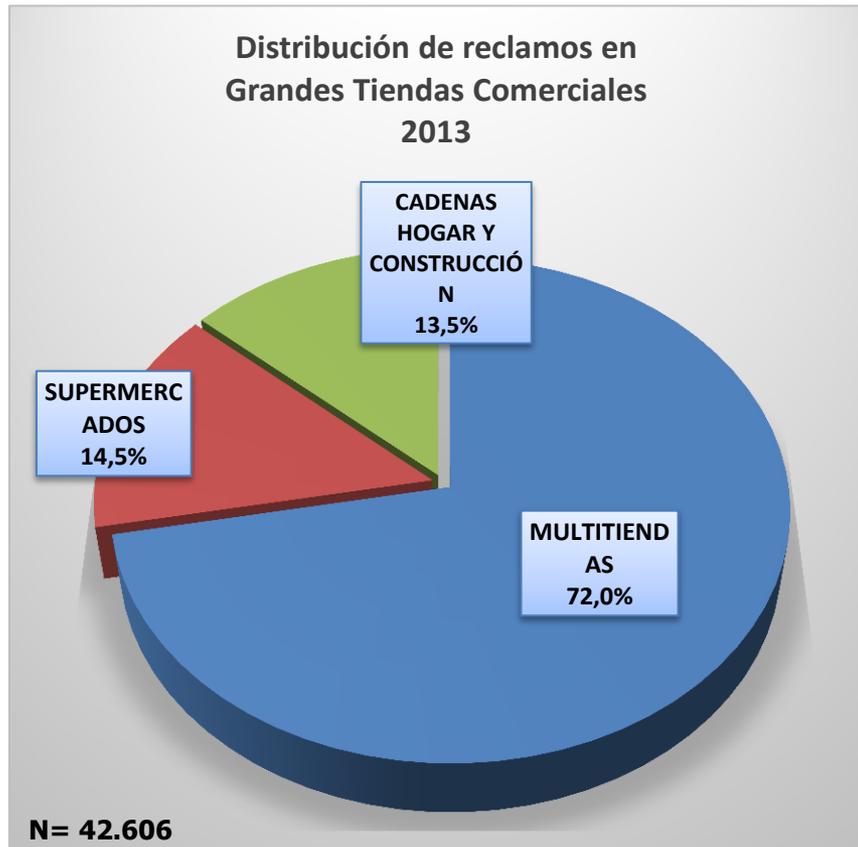
- Este ranking considera los reclamos registrados en el Sistema de Atención de Público, respecto de las Grandes Tiendas Comerciales, específicamente de las Multitiendas, los Supermercados y las Cadenas de Hogar y Construcción. Este sector registra el 62% de los reclamos ingresados en los mercados Locales Comerciales y Retail Ferretero.
- Para efectos de análisis del presente ranking se consideraron todos los reclamos ingresados a SERNAC (considerando los casos cerrados y en tramitación) correspondientes a proveedores cuyos datos de contacto se encuentran registrados en la institución, para la tramitación de su reclamo. El periodo de análisis considerado corresponde a los años 2013 y 2014, en donde se registraron 42.606 y 45.577 reclamos respectivamente.
- Para el análisis de comportamiento de proveedores se consideraron solo aquellos reclamos cerrados, es decir, aquellos cuya gestión ha finalizado, categorizados como: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde (ver definición en anexo n°1).
- En el presente reporte se exhiben gráficamente aquellos proveedores que presentan más de 25 reclamos durante el año 2014, los cuales concentran más del 80% del total de reclamos efectuados en cada una de las categorías.
- Para la elaboración del presente ranking se trabajó con información del año 2013 y 2014 vigente al mes de febrero del 2015, que incluye para el mes de diciembre del año 2014 más de 3.300 reclamos en proceso de gestión de cierre.

## Reclamos en Grandes Tiendas Comerciales



En términos globales, en el periodo enero-diciembre 2014 se registraron **45.577** reclamos, lo que refleja un aumento de un 7,0% respecto al año 2013, donde se constataron **42.606** reclamos. Al comparar ambos periodos, existe un comportamiento mixto, donde el aumento relativo de los reclamos en las Multitiendas correspondió a un 15,6% y de los Supermercados a un 2,9%, los reclamos ingresados a las Cadenas de Hogar y Construcción disminuyeron en un 34,5% .

# Reclamos en Grandes Tiendas Comerciales



Al analizar la distribución de reclamos, se observa que en los años 2013 y 2014, la mayor cantidad de reclamos se concentraron en las Multitiendas con un 72,0% y 77,8%, respectivamente, seguidas por los Supermercados que concentraron el 14,0% de los reclamos para el periodo enero-diciembre 2014.

# Reclamos en Grandes Tiendas Comerciales

## Distribución de Reclamos en Grandes Tiendas Comerciales por región, según desagregación por sexo 2014

REGIÓN	Reclamos 2014	% de Reclamos 2014	Mujeres	Hombres	% Mujeres	% Hombres
<b>METROPOLITANA DE SANTIAGO</b>	<b>23.359</b>	<b>51,3%</b>	12.694	10.665	54,3%	45,7%
<b>VALPARAÍSO</b>	<b>5.256</b>	<b>11,5%</b>	2.950	2.306	56,1%	43,9%
<b>DEL BÍO BÍO</b>	<b>3.682</b>	<b>8,1%</b>	2.009	1.673	54,6%	45,4%
DEL MAULE	1.932	4,2%	1.123	809	58,1%	41,9%
DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO OHIGGINS	1.716	3,8%	938	778	54,7%	45,3%
COQUIMBO	1.697	3,7%	916	781	54,0%	46,0%
DE LOS LAGOS	1.406	3,1%	778	628	55,3%	44,7%
ANTOFAGASTA	1.507	3,3%	773	734	51,3%	48,7%
DE LA ARAUCANÍA	1.419	3,1%	761	658	53,6%	46,4%
ATACAMA	1.019	2,2%	513	506	50,3%	49,7%
DE LOS RÍOS	819	1,8%	459	360	56,0%	44,0%
TARAPACÁ	649	1,4%	330	319	50,8%	49,2%
ARICA Y PARINACOTA	521	1,1%	271	250	52,0%	48,0%
DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	370	0,8%	201	169	54,3%	45,7%
AYSÉN DEL GRAL. CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO	218	0,5%	115	103	52,8%	47,2%
OTRO PAÍS	7	0,0%	5	2	71,4%	28,6%
<b>Total General</b>	<b>45.577</b>	<b>100,00%</b>	<b>24.836</b>	<b>20.741</b>	<b>54,5%</b>	<b>45,5%</b>

Al desglosar el número de reclamos, de acuerdo a la región donde habita la persona, se observa que la región Metropolitana concentra el 51,3% de los reclamos ingresados a SERNAC durante el año 2014, seguida por las regiones de Valparaíso y Bío Bío. El conjunto de las 12 regiones restantes concentran el 29,1% de los reclamos.

Considerando el total de reclamos del año 2014 y el sexo de las personas realizan el reclamo, se constata que son las mujeres las que ejercen en mayor medida su derecho a reclamo en este mercado, con un 54,5%, versus los hombres, quienes efectúan el 45,5% de los reclamos. Cabe destacar que, las mujeres reclaman mayormente en todas las regiones del país.

En términos generales, por cada 100 reclamos presentados por las mujeres los hombres efectúan 83 reclamos.

# Reclamos en Grandes Tiendas Comerciales

## Principales causas de reclamos en Grandes Tiendas Comerciales, según desagregación por sexo 2014

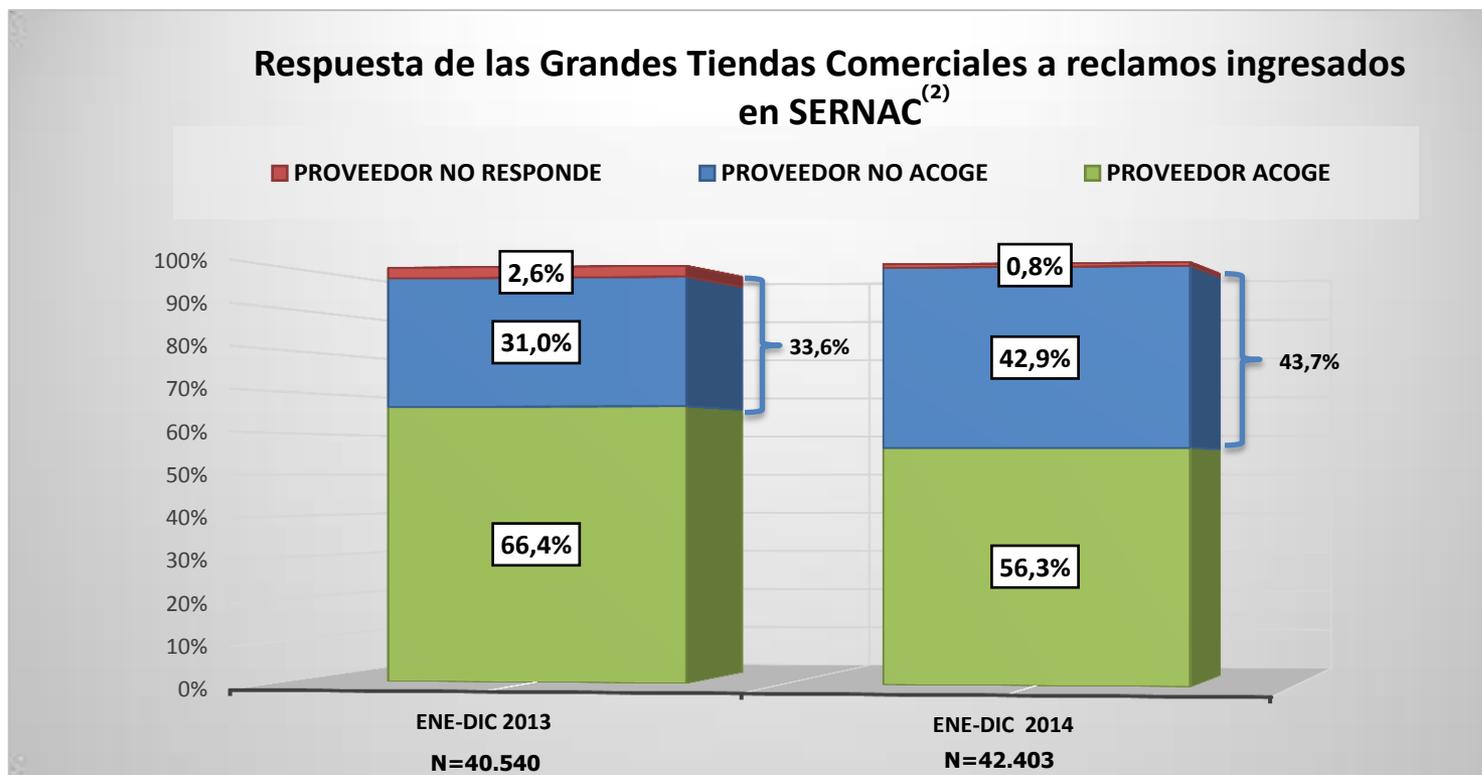
MOTIVOS DE RECLAMOS	Reclamos 2014	% de Reclamos 2014	Mujeres	Hombres	% Mujeres	% Hombres
<b>INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS</b>	<b>9.273</b>	<b>20,3%</b>	5.049	4.224	54,4%	45,6%
<b>GARANTIA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO</b>	<b>6.778</b>	<b>14,9%</b>	3.949	2.829	58,3%	41,7%
<b>GARANTIA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO</b>	<b>4.106</b>	<b>9,0%</b>	2.411	1.695	58,7%	41,3%
RETARDO EN LA ENTREGA DE LO COMPRADO	4.052	8,9%	2.117	1.935	52,2%	47,8%
NEGATIVA A EFECTUAR CAMBIO	3.611	7,9%	2.147	1.464	59,5%	40,5%
SERVICIO DEFECTUOSO	3.117	6,8%	1.727	1.390	55,4%	44,6%
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	2.398	5,3%	1.049	1.349	43,7%	56,3%
NEGATIVA A CUMPLIMIENTO DE GARANTIA VOLUNTARIA	1.865	4,1%	1.118	747	59,9%	40,1%
ROBO EN ESTACIONAMIENTO	1.714	3,8%	568	1.146	33,1%	66,9%
PRODUCTO DEFECTUOSO, PIEZA O PARTE DE ELLAS	1.536	3,4%	868	668	56,5%	43,5%
OTROS	7.127	15,6%	3.833	3.294	53,8%	46,2%
<b>Total General</b>	<b>45.577</b>	<b>100,00%</b>	<b>24.836</b>	<b>20.741</b>	<b>54,5%</b>	<b>45,5%</b>

Desde el punto de vista de las motivaciones que tienen los y las consumidores/as para reclamar, existe una amplia gama de razones esgrimidas. Durante el año 2014 del total de reclamos registrados en las categorías Multitiendas, Supermercados y Cadenas de Hogar y Construcción, destaca que los consumidores reclaman en un 23,9% principalmente por inconvenientes para ejercer la garantía legal, asociado a la negativa del proveedor de efectuar el cambio del producto o acceder a la devolución del dinero, cuando el producto viene defectuoso o presenta inconvenientes de funcionamiento.

Se recuerda a los consumidores/as que los derechos que emanan de la garantía legal son irrenunciables, de manera, que el derecho a cambio del producto, reparación de éste o devolución del dinero, cuando los productos son defectuosos, no sirven para el propósito para el cual fueron adquiridos o el bien no tienen las características ofrecidas por medio de la publicidad, los/as consumidores/as puede ejercer cualquiera de estas tres opciones a su libre elección.

Sumado a lo anterior, destaca que en un 20,3% los/as consumidores/as reclaman por “Incumplimiento en las condiciones contratadas” (20,3%) lo que considera reclamos por falta de piezas en producto comprado, cambio arbitrario en la fechas de despacho, no envío de producto por falta de stock, entre otras.

# Reclamos en Grandes Tiendas Comerciales

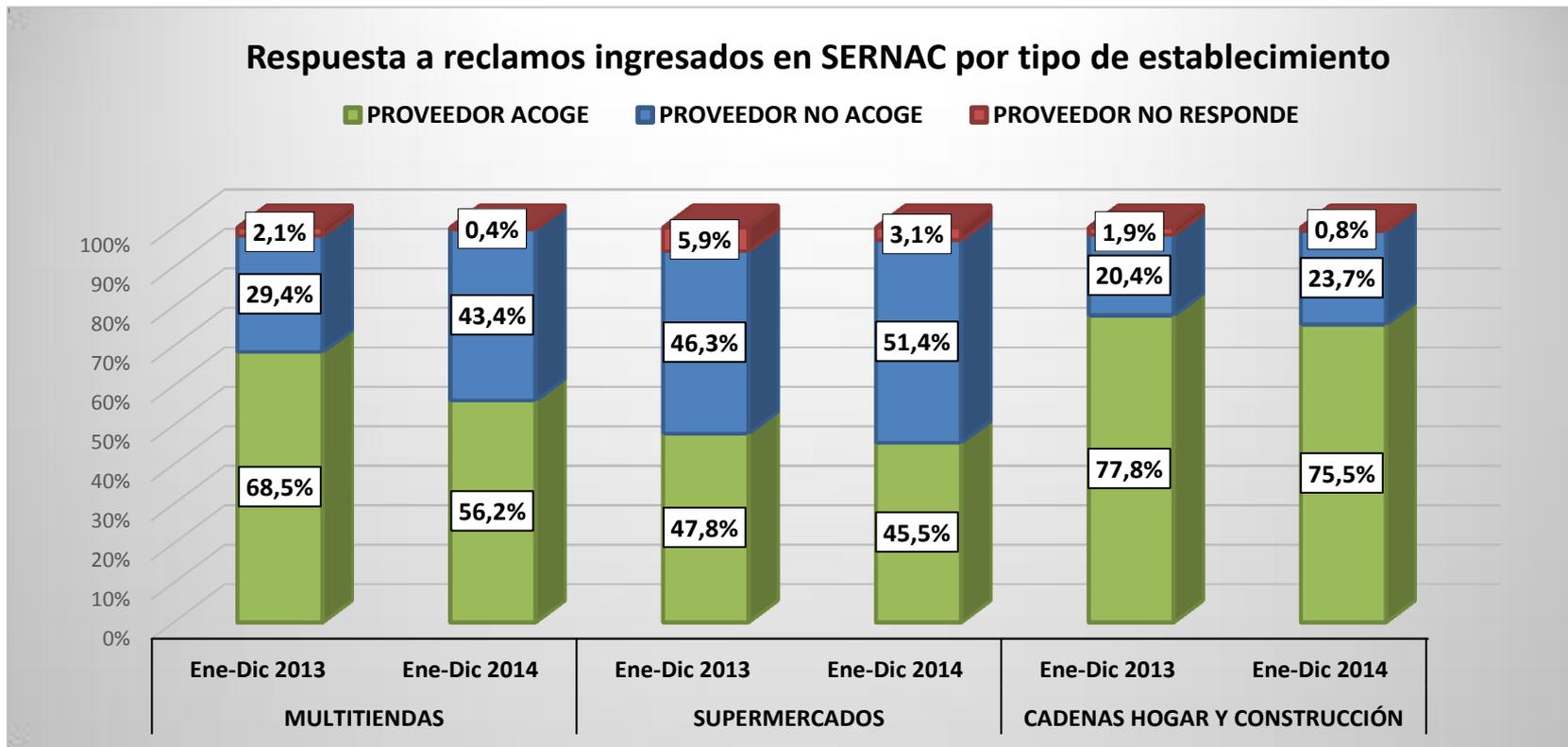


En general, en las categorías Grandes Tiendas Comerciales el 56,3% de los reclamos ingresados durante el año 2014 fueron cerrados con una respuesta en que el Proveedor Acoge la solicitud planteada por los consumidores, sin embargo, disminuyó en 10,1 puntos porcentuales en relación al año 2013. Por otra parte, en un 42,9% el Proveedor No Acoge la solicitud y en un 0,8% de los casos el proveedor no entrega una respuesta al reclamo, cerrándose como resultado Proveedor No Responde.

En términos globales, el comportamiento de los proveedores durante el 2014 respecto del año 2013 varió negativamente, debido al aumento porcentual de los reclamos que se cierran con resultado desfavorable para el consumidor, influido principalmente por el aumento de reclamos en los cuales el proveedor no acoge el reclamo del consumidor.

Nota 2: Considera al 98,5% del total de reclamos cerrados, categorizados como: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde. Dichas categorías concentran un total de 42.403 reclamos para el 2014, excluyendo reclamos asociados a Mediaciones Colectivas, Proveedor Informa Caso No Procede, Casos Derivados y Antecedentes Insuficientes para Tramitar, debido a que tienen un tratamiento especial. Para ver el número total de reclamos por categoría, ver anexo n°2

# Reclamos en Grandes Tiendas Comerciales



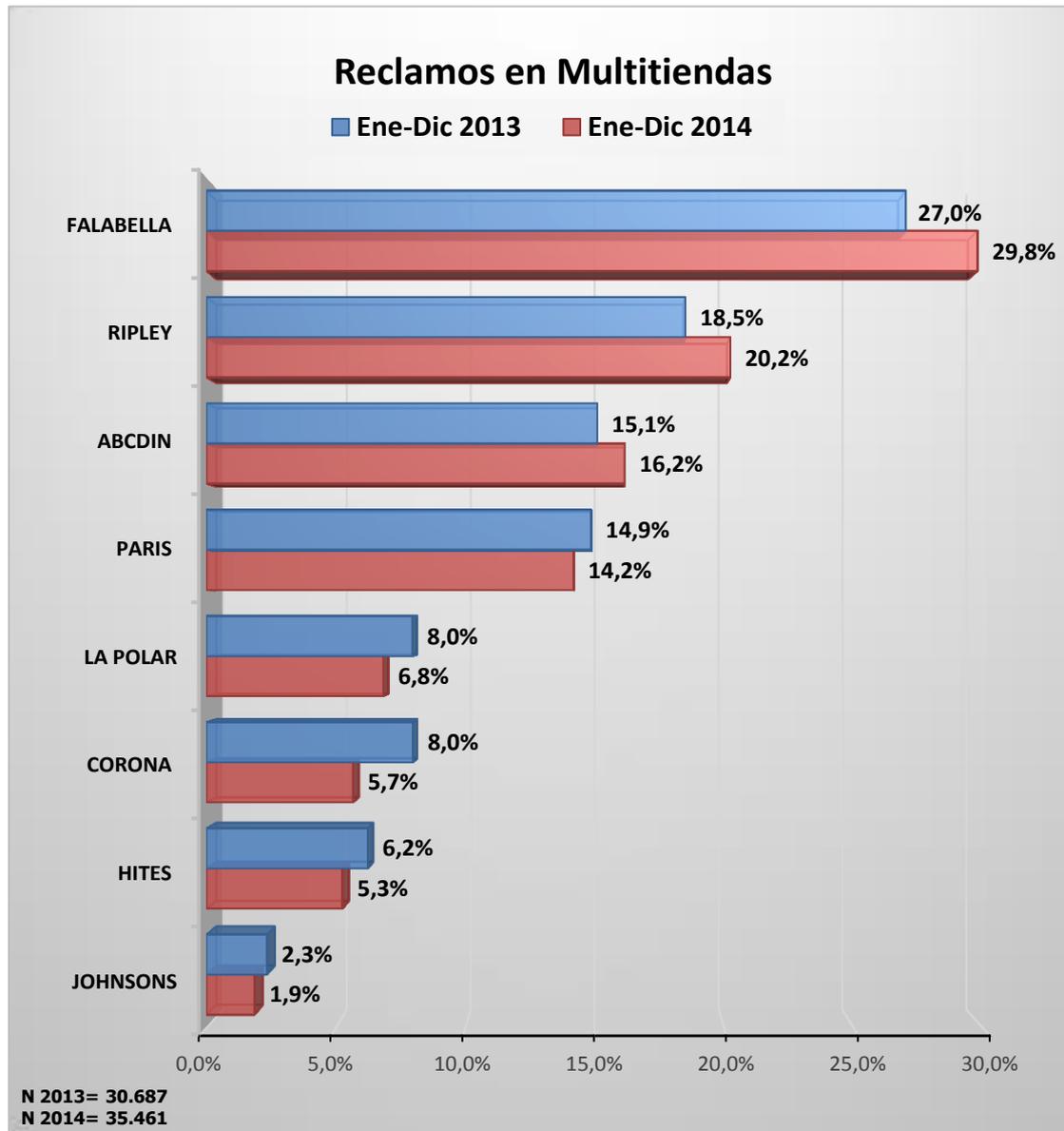
Durante el año 2014, el mejor comportamiento se observó en las Cadenas de Hogar y Construcción, donde el proveedor acoge en el 75,5% de los casos. Cabe destacar que, la respuesta positiva por parte del proveedor a la solicitud del consumidor, ha disminuido en todas las categorías. La baja más relevante corresponde a las Multitiendas, en donde la disminución en la categoría Proveedor Acoge alcanzó 12,3 puntos porcentuales.

Los Supermercados presentan el mayor porcentajes de reclamos que no son acogidos por los proveedores, con un 51,4%, el año 2014.

Se observa además que en el periodo enero-diciembre 2014 disminuyó el número de reclamos que no son respondidos por los proveedores. Sin embargo, de los datos exhibido, se devela que existe un traspaso de los reclamos que no son respondidos a no ser acogidos.

## **Reclamos en Multitiendas**

# Reclamos en Multitiendas



Los reclamos sobre las Multitiendas presentados a SERNAC durante el año 2014, destaca en primer lugar Falabella, que concentra el 29,8% de los reclamos totales, es decir, 3 de cada 10 reclamos ingresados a SERNAC, se vinculan a este proveedor.

En segundo lugar se encuentra la tienda Ripley, proveedor que tiene el 20,2% de los casos, seguida por ABCDIN, con un 16,2% de los reclamos totales recibidos en esta categoría.

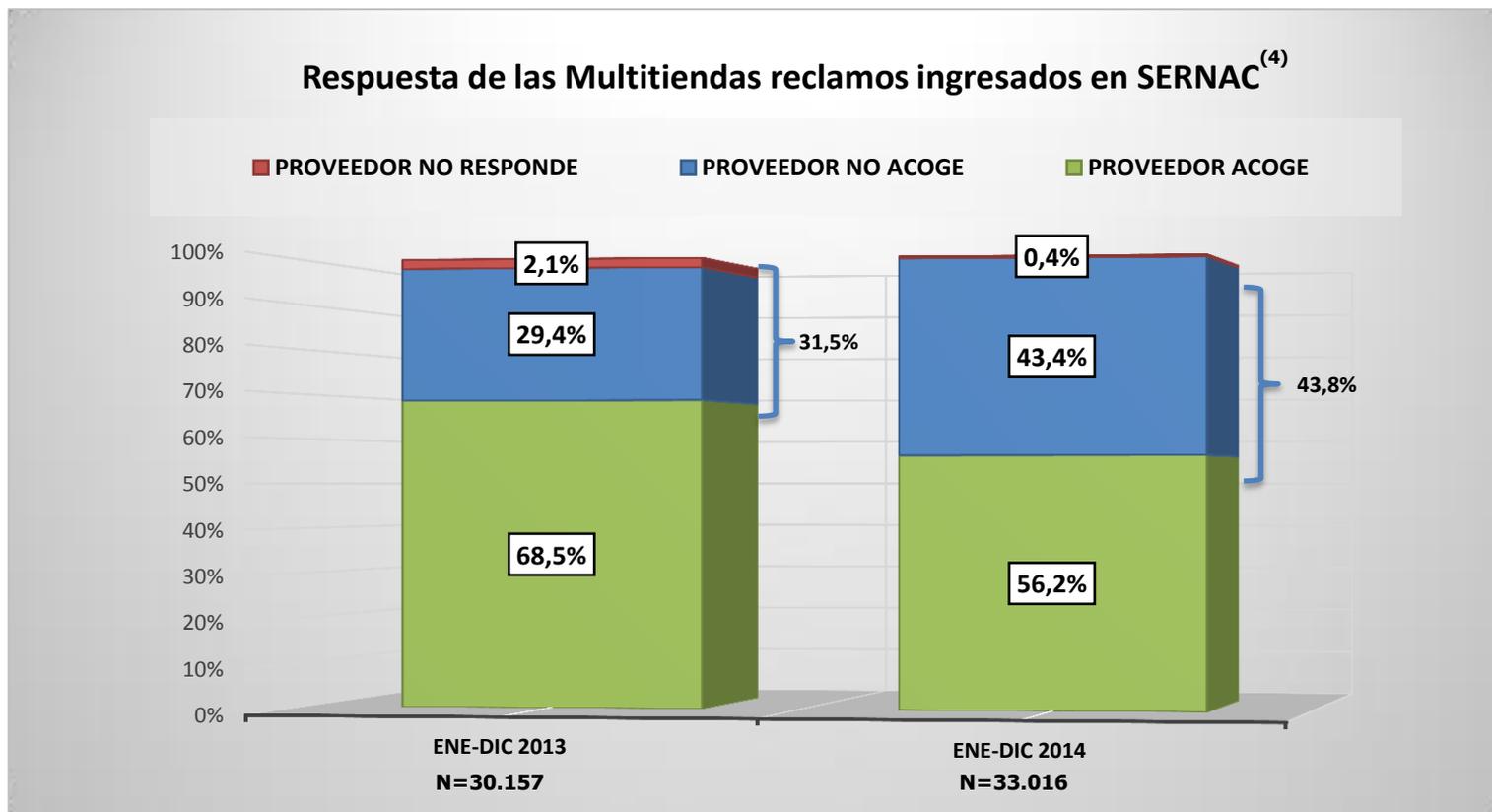
## Reclamos en Multitiendas

### Reclamos en Multitiendas Año 2013 v/s Año 2014

MULTITIENDAS	Volumen de Reclamos 2013	Porcentaje de Reclamos 2013	Volumen de Reclamos 2014	Porcentaje Reclamos 2014	Variación volumen 2014 respecto del 2013
FALABELLA	8.293	<b>27,0%</b>	10.566	<b>29,8%</b>	27,4%
RIPLEY	5.679	<b>18,5%</b>	7.178	<b>20,2%</b>	26,4%
ABCDIN	4.632	<b>15,1%</b>	5.732	<b>16,2%</b>	23,7%
PARIS	4.561	14,9%	5.027	14,2%	10,2%
LA POLAR	2.443	8,0%	2.423	6,8%	-0,8%
CORONA	2.448	8,0%	2.007	5,7%	-18,0%
HITES	1.913	6,2%	1.866	5,3%	-2,5%
JOHNSONS	718	2,3%	662	1,9%	-7,8%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>30.687</b>	<b>100,0%</b>	<b>35.461</b>	<b>100,0%</b>	<b>15,6%</b>

En términos globales, en el año 2014 se registraron 35.461 reclamos en la categoría Multitiendas, lo que refleja un aumento de un 15,6% respecto al mismo periodo del 2013, en el cual ingresaron 30.687 reclamos. El comportamiento entre ambos periodos es de carácter mixto, es así como Tiendas Falabella, fue la más reclamada en los periodos 2013 y 2014, además presentó un aumento del 27,4% en el total de reclamos. En el caso de Ripley, aumentó sus reclamos en un 26,4%. A su vez, Tiendas Corona disminuyó sus reclamos en 18,8%, respecto del periodo 2013, convirtiéndose en el proveedor con la baja más significativa en el número de reclamos del año 2014.

# Reclamos en Multitiendas



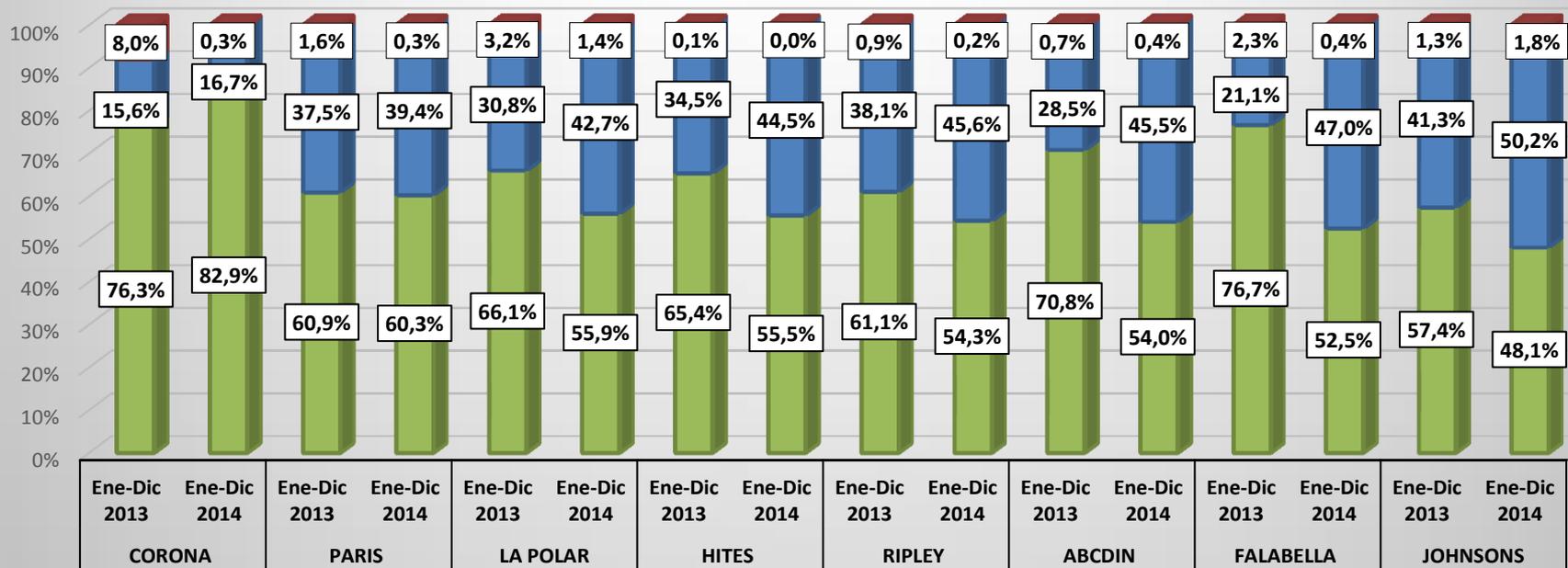
En la categoría Multitiendas el 56,2% de los reclamos ingresados durante el año 2014 fueron cerrados con una respuesta en que el Proveedor Acoge la solicitud planteada por los consumidores. Sin embargo, al comprar este comportamiento con el año 2013, la categoría tiene un retroceso de 12,3 puntos porcentuales. Por otra parte, en un 43,4% el Proveedor No Acoge la solicitud y solo en un 0,4% de los casos el proveedor no entrega una respuesta al reclamo, cerrándose como resultado Proveedor No Responde.

En términos globales, durante el año 2014 hubo un aumento de los reclamos que se cierran con resultado desfavorable para el consumidor, asociado al aumento de reclamos en que le proveedor no acoge la solicitud del consumidor.

Nota 4: Considera al 98,3% del total de reclamos cerrados, categorizados como: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde. Dichas categorías concentran un total de 33.016 reclamos para el 2014, excluyendo reclamos asociados a Mediaciones Colectivas, Proveedor Informa Caso No Procede, Casos Derivados y Antecedentes Insuficientes para Tramitar, debido a que tienen un tratamiento especial. Para ver el número total de reclamos por categoría.

## Respuesta de las Multitiendas a reclamos ingresados en SERNAC

■ PROVEEDOR ACOGE   
 ■ PROVEEDOR NO ACOGE   
 ■ PROVEEDOR NO RESPONDE



Durante el año 2014 el mejor comportamiento se registró en tiendas Corona, el Proveedor Acoge en el 82,9% de los casos, le sigue Paris con un 60,3% y La Polar con un 55,9% de reclamos cerrados con respuesta positiva del proveedor, respecto de la solicitud del consumidor.

El indicador más negativo del año 2014, se presentó en Johnsons, donde el Proveedor Acoge un 48,1% de los reclamos, siendo el más bajo de las Multitiendas. Dicha tienda no acoge los reclamos presentados por sus clientes en un 50,2%, es decir, por cada 10 reclamos 5 no son acogidos.

# Reclamos en Multitiendas

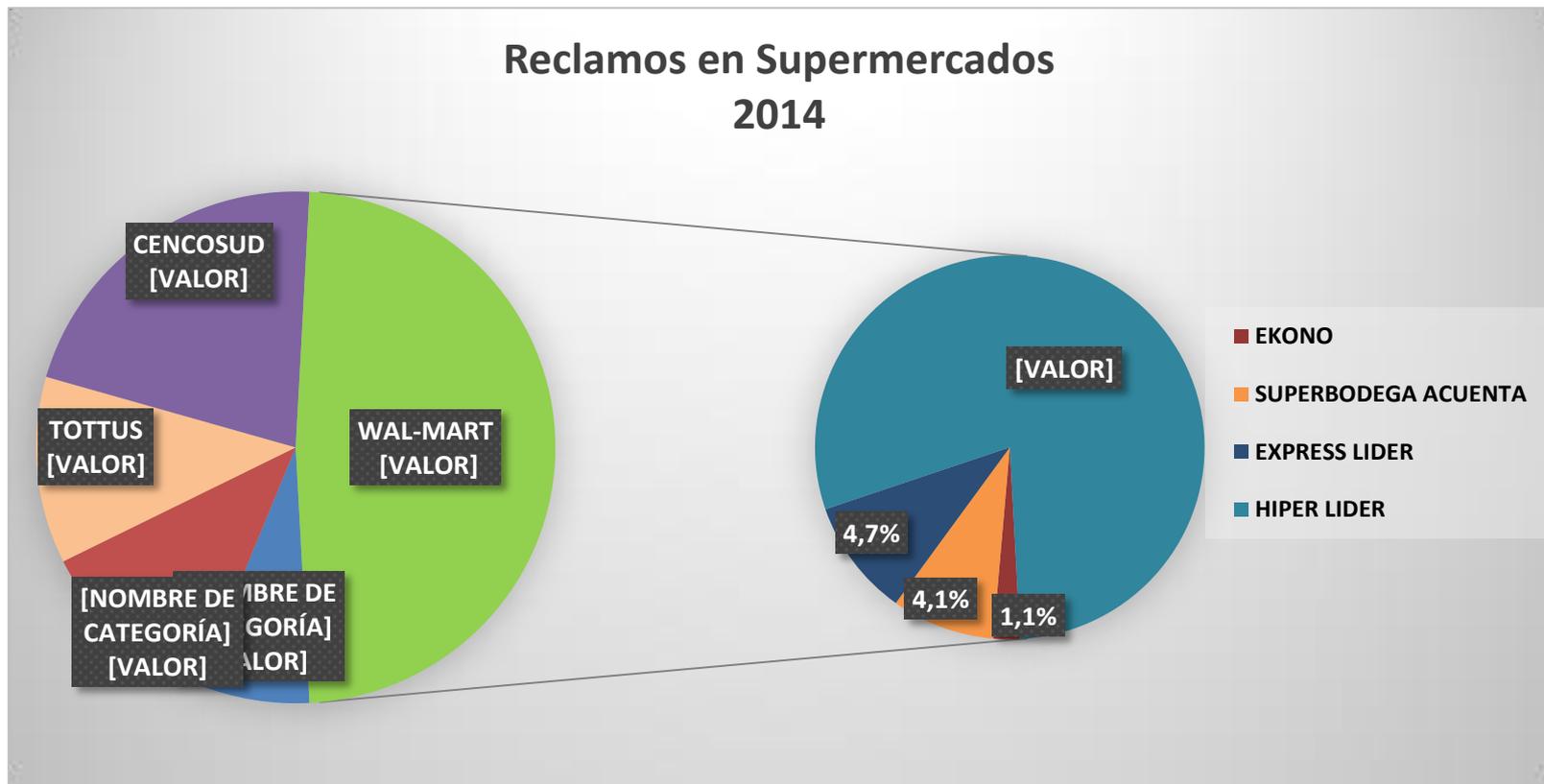
## Principales causas de reclamos a las Multitiendas, según desagregación por sexo 2014

MOTIVOS DE RECLAMOS	Reclamos 2014	% de Reclamos 2014	Mujeres	Hombres	% Mujeres	% Hombres
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	7.978	22,5%	4.360	3.618	54,7%	45,3%
GARANTIA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	6.006	16,9%	3.529	2.477	58,8%	41,2%
RETARDO EN LA ENTREGA DE LO COMPRADO	3.643	10,3%	1.892	1.751	51,9%	48,1%
GARANTIA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	3.554	10,0%	2.118	1.436	59,6%	40,4%
NEGATIVA A EFECTUAR CAMBIO	3.239	9,1%	1.969	1.270	60,8%	39,2%
SERVICIO DEFECTUOSO	2.197	6,2%	1.241	956	56,5%	43,5%
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	1.856	5,2%	809	1.047	43,6%	56,4%
NEGATIVA A CUMPLIMIENTO DE GARANTIA VOLUNTARIA	1.676	4,7%	1.023	653	61,0%	39,0%
PRODUCTO DEFECTUOSO, PIEZA O PARTE DE ELLAS	1.355	3,8%	771	584	56,9%	43,1%
GARANTIA LEGAL: NO EFECTUAR REPARACION GRATUITA	557	1,6%	333	224	59,8%	40,2%
OTROS	3.400	9,6%	1.869	1.531	55,0%	45,0%
<b>Total General</b>	<b>35.461</b>	<b>100,00%</b>	<b>19.914</b>	<b>15.547</b>	<b>56,2%</b>	<b>43,8%</b>

Durante el año 2014, destaca que los consumidores reclaman principalmente por “Incumplimiento en las condiciones contratadas” (22,5%), motivo que considera reclamos por entrega de producto incompleto, cambio arbitrario en la fechas de despacho, no envío de producto por falta de stock, entre otras. En segundo orden, se encuentran los reclamos asociados al incumplimiento de la Garantía Legal, debido a que el proveedor no efectúa el cambio del producto defectuoso (16,9%), y en tercer lugar los consumidores reclaman por “Retardo en la entrega de lo comprado” (10,3%).

## **Reclamos en Supermercados**

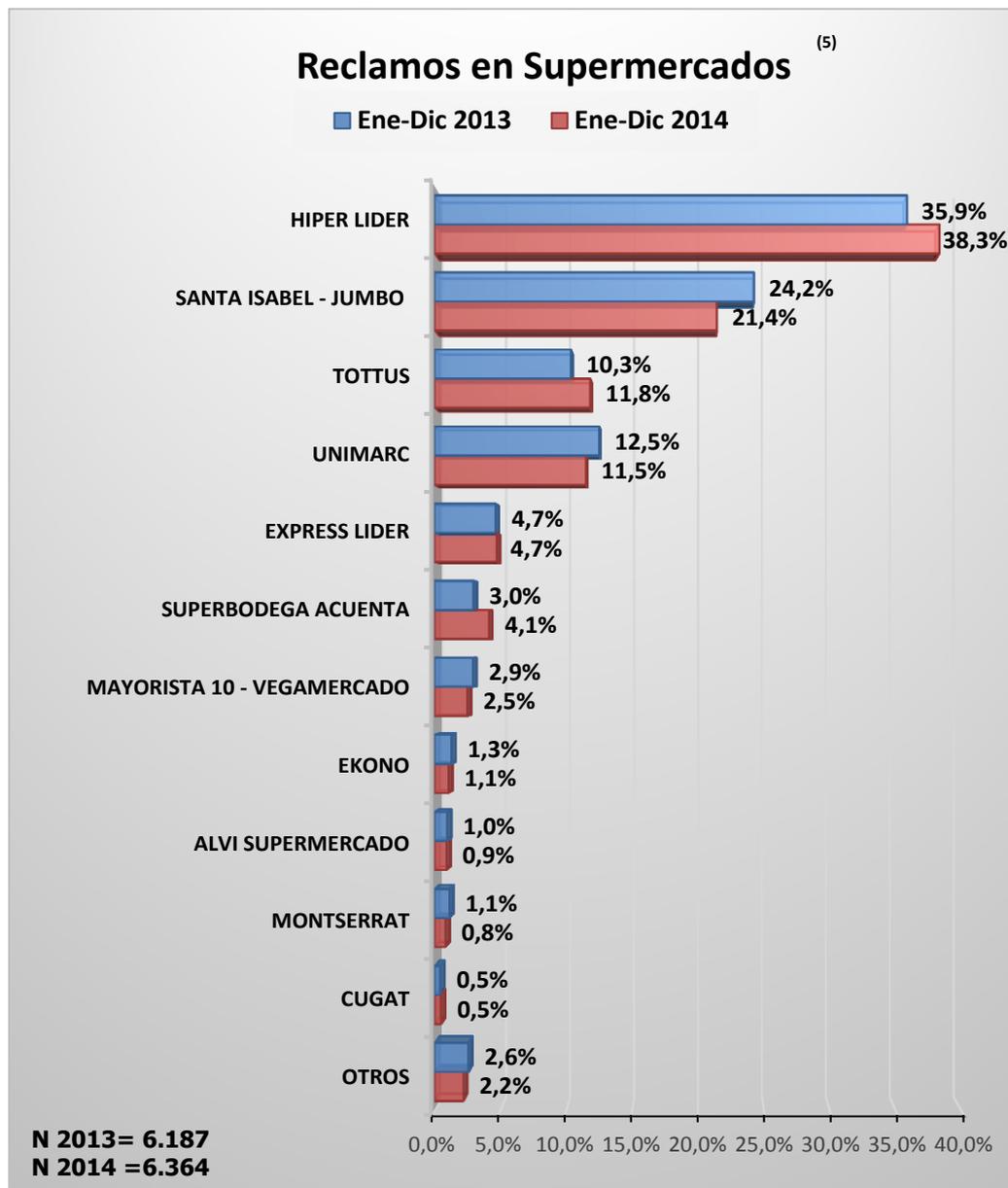
# Reclamos en Supermercados



Durante el año 2014 el mayor volumen de reclamos en Supermercados se concentró en los establecimientos administrados por Wal-Mart Chile S.A, con el 48,3% de los casos. En segundo lugar, se encuentra Cencosud (Santa Isabel y Jumbo) que registra el 21,4% de los reclamos. Cabe destacar, que el 59,7% de los reclamos dirigidos a este sector se concentran en los supermercados de estos dos conglomerados.

El análisis del sector se realiza por los principales nombres de fantasía de los establecimiento y/o por rut.

# Reclamos en Supermercados



Durante el año 2014 el mayor volumen de reclamos en Supermercados lo registra la Hiper Lider, con el 38,3% de los casos. En segundo lugar se encuentran los Supermercados Santa Isabel y Jumbo, los que para el año 2014 registraron el 21,4% de los reclamos. Cabe destacar, que el 59,7% de los reclamos se concentran en estos tres Supermercados.

Nota 5: Para efectos de análisis de este reporte se consideraron aquellos Supermercados que presentaron más de 25 reclamos en el año 2014, las cuales concentran el 97,8% de los reclamos ingresados a SERNAC en el periodo analizado para la categoría Supermercados.

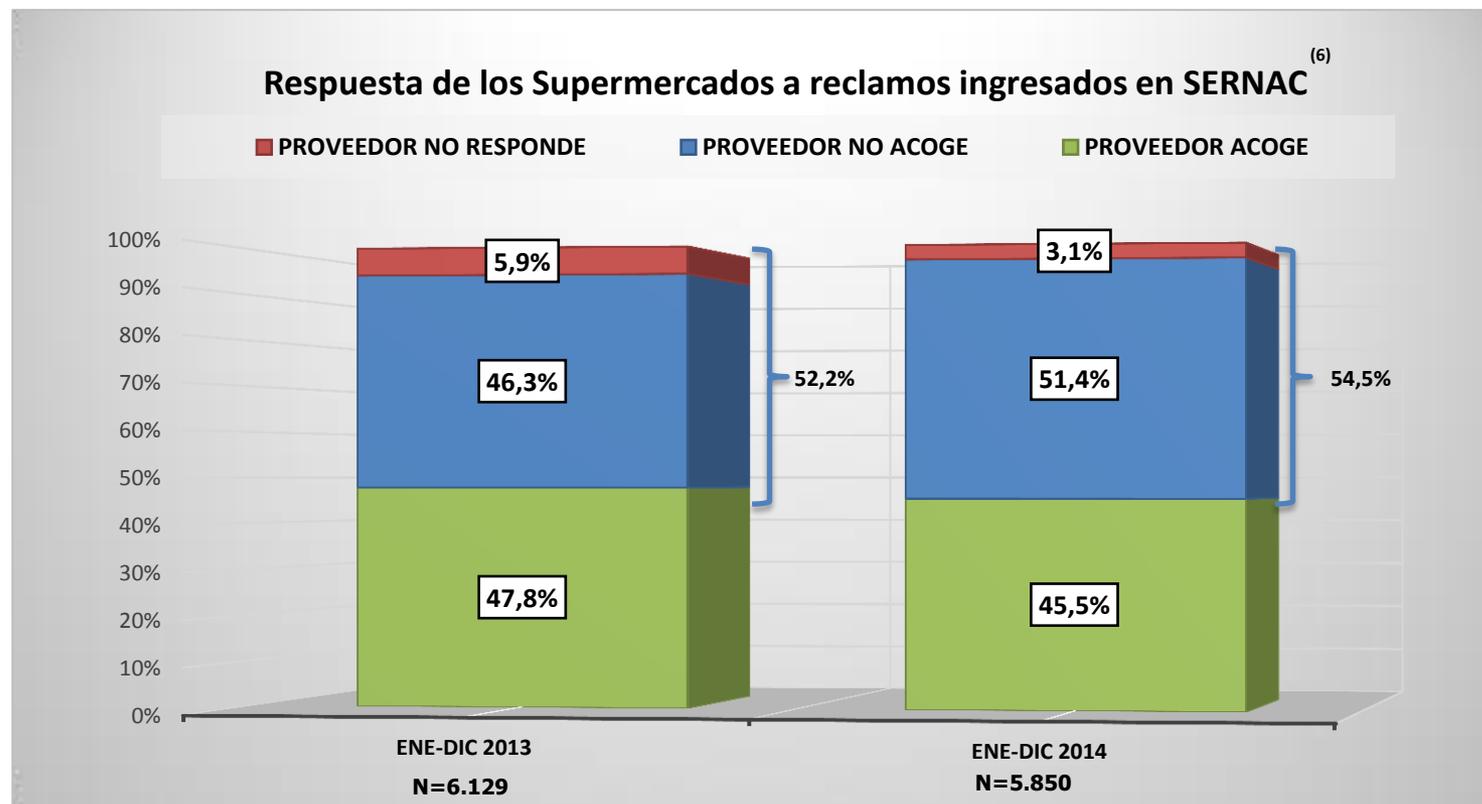
# Reclamos en Supermercados

## Reclamos en Supermercados Año 2013 v/s Año 2014

SUPERMERCADOS	Volumen de Reclamos 2013	Porcentaje de Reclamos 2013	Volumen de Reclamos 2014	Porcentaje Reclamos 2014	Variación volumen 2014 respecto del 2013
HIPER LIDER	2.220	<b>35,9%</b>	2.440	<b>38,3%</b>	9,9%
SANTA ISABEL - JUMBO	1.500	<b>24,2%</b>	1.364	<b>21,4%</b>	-9,1%
TOTTUS	640	<b>10,3%</b>	752	<b>11,8%</b>	17,5%
UNIMARC	773	12,5%	731	11,5%	-5,4%
EXPRESS LIDER	288	4,7%	302	4,7%	4,9%
SUPERBODEGA ACUENTA	183	3,0%	264	4,1%	44,3%
MAYORISTA 10 - VEGAMERCADO	181	2,9%	159	2,5%	-12,2%
EKONO	81	1,3%	68	1,1%	-16,0%
ALVI SUPERMERCADO	60	1,0%	58	0,9%	-3,3%
MONTSERRAT	70	1,1%	53	0,8%	-24,3%
CUGAT	28	0,5%	32	0,5%	14,3%
OTROS	163	2,6%	141	2,2%	-13,5%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>6.187</b>	<b>100,0%</b>	<b>6.364</b>	<b>100,0%</b>	<b>2,9%</b>

En términos globales, en el periodo enero-diciembre 2014 se registraron 6.364 reclamos en esta categoría, lo que refleja un aumento de un 2,9% respecto al mismo periodo del 2013, en el cual ingresaron 6.187 reclamos. El comportamiento entre ambos periodos es de carácter mixto. El supermercado Hiper Líder, fue el más reclamado para ambos años analizados (2013 y 2014) y presenta un aumento del 9,9% en el total de sus reclamos. Los Supermercados de Cencosud (Santa Isabel–Jumbo) disminuyeron sus reclamos en un 9,1%, respecto del periodo 2013.

# Reclamos en Supermercados



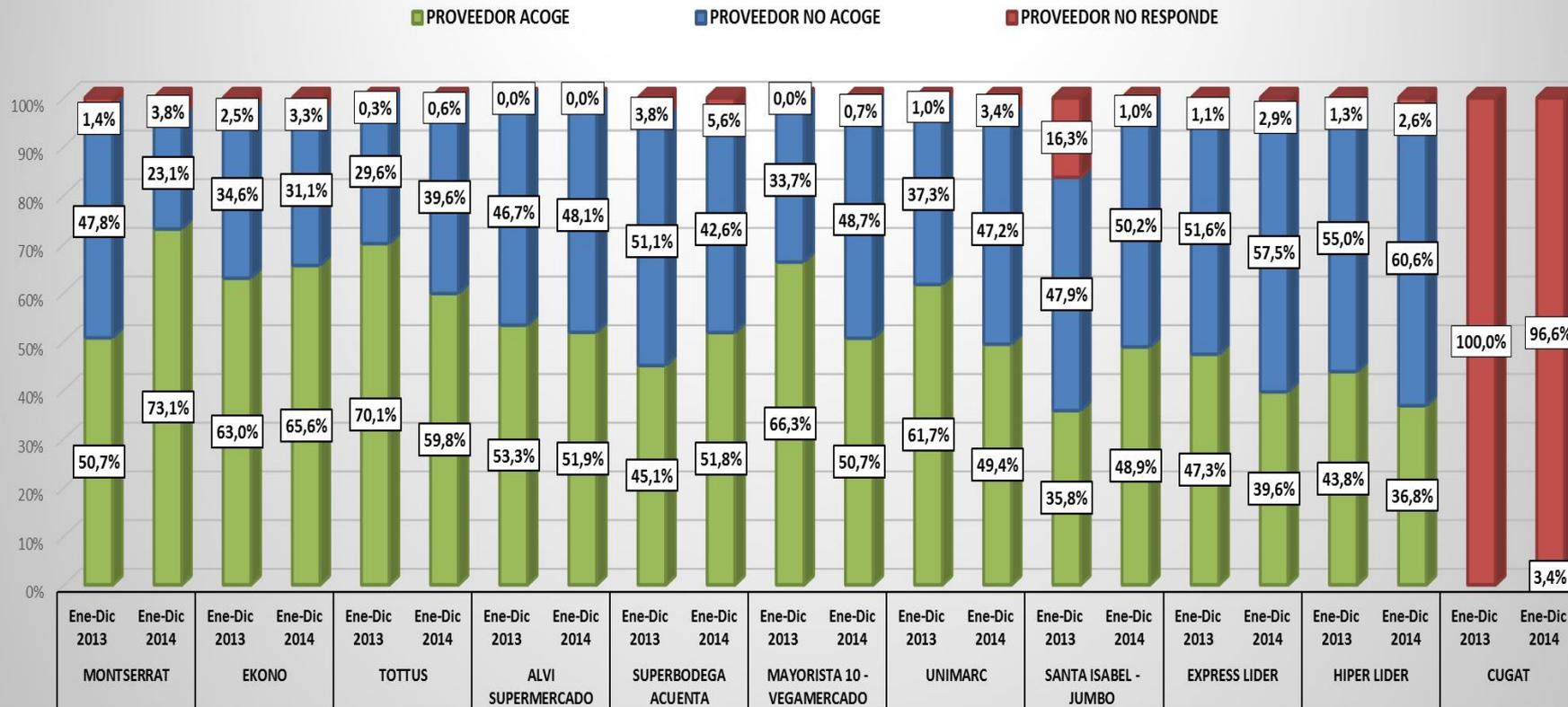
En términos globales, el comportamiento de los Supermercados durante el 2014 ha empeorado respecto del año 2013 debido el 54,5% de los reclamos se cierran con resultado desfavorable para el consumidor.

En general en los Supermercados el 45,5% de los reclamos ingresados durante el periodo enero-diciembre 2014 fueron cerrados con una respuesta en que el Proveedor Acoge la solicitud planteada por el consumidor. Por otra parte, en un 51,4% el Proveedor No Acoge la solicitud del consumidor, aumentando con respecto al periodo 2013. A su vez, en un 3,1% de los casos el proveedor no entrega una respuesta al reclamo, cerrándose como resultado Proveedor No Responde.

Nota 6: Considera al 99,3% del total de reclamos cerrados, categorizados como: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde. Dichas categorías concentran un total de 5.850 reclamos para el 2014, excluyendo reclamos asociados a Mediaciones Colectivas, Proveedor Informa Caso No Procede, Casos Derivados y Antecedentes Insuficientes para Tramitar, debido a que tienen un tratamiento especial. Para ver el número total de reclamos por categoría.

# Reclamos en Supermercados

## Respuesta de los Supermercados a reclamos ingresados en SERNAC



El mejor comportamiento se registró en los Supermercados Montserrat, durante el año 2014 el Proveedor Acoge en el 73,1% de los reclamos, le sigue Ekono con un 65,4% y Tottus con un 59,8% de reclamos cerrados con respuesta positiva del proveedor, respecto de la solicitud del consumidor. Por el contrario los Supermercados Cugat exhibe un Proveedor Acoge de 3,4%, siendo el más bajo del periodo 2014 y además exhibe un Proveedor No Responde que alcanza el 96,6% de los reclamos.

El Supermercado Hiper Líder con un 60,6% es el proveedor que menos acoge los reclamos presentados por sus clientes, es decir, por cada 10 reclamos 6 no son acogidos.

# Reclamos en Supermercados

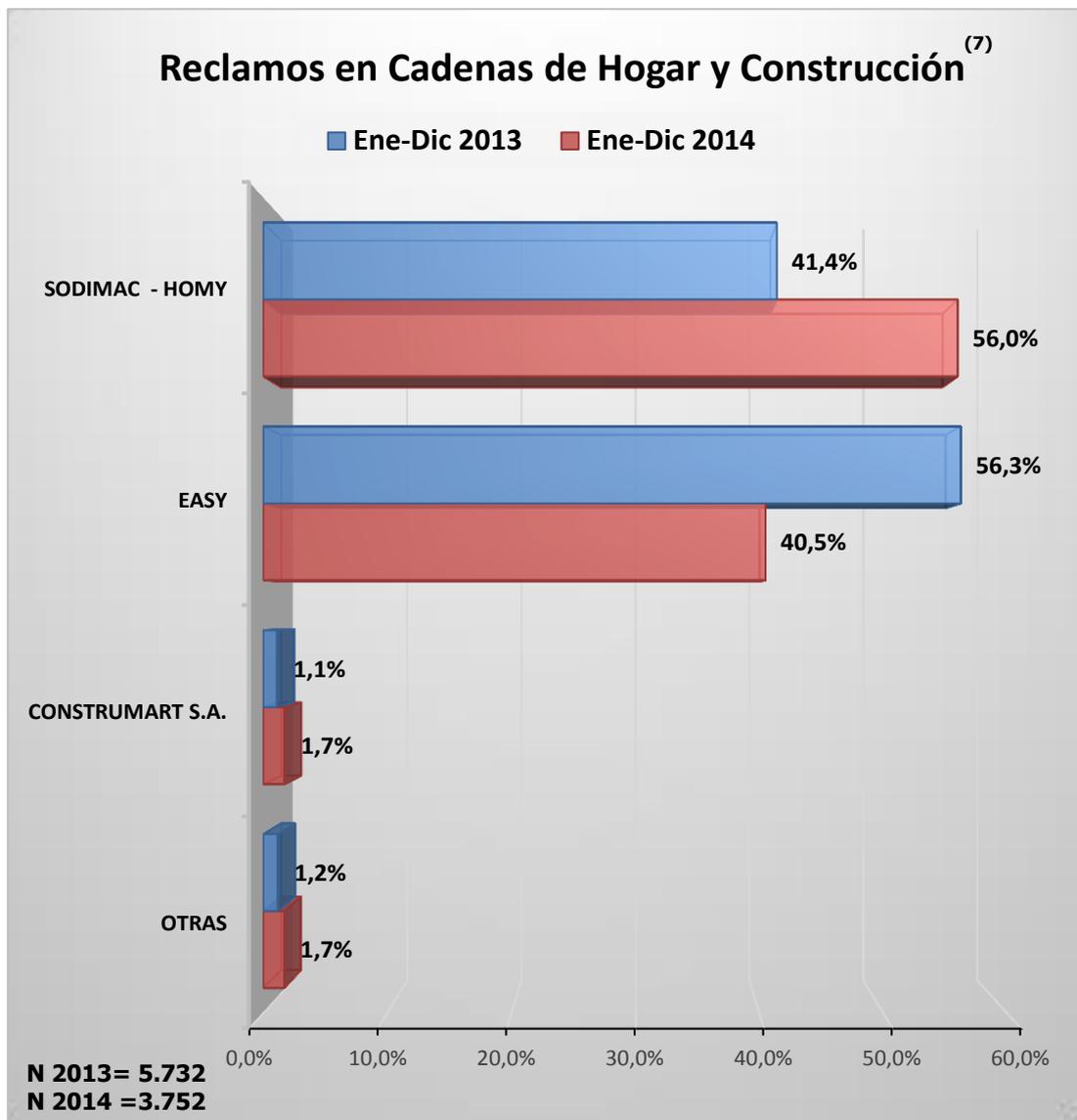
## Principales motivos de reclamos en Supermercados, según desagregación por sexo del consumidor/a 2014

MOTIVOS DE RECLAMOS	Reclamos 2014	% de Reclamos 2014	Mujeres	Hombres	% Mujeres	% Hombres
ROBO EN ESTACIONAMIENTO	1.502	23,6%	502	1.000	33,4%	66,6%
PROBLEMA SANITARIO EN EL SERVICIO	741	11,6%	422	319	57,0%	43,0%
SERVICIO DEFECTUOSO	570	9,0%	301	269	52,8%	47,2%
GARANTIA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	429	6,7%	268	161	62,5%	37,5%
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	420	6,6%	195	225	46,4%	53,6%
TRATO INDIGNO	400	6,3%	214	186	53,5%	46,5%
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO, INFORMADO	286	4,5%	149	137	52,1%	47,9%
GARANTIA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	280	4,4%	158	122	56,4%	43,6%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	251	3,9%	135	116	53,8%	46,2%
ACCIDENTES EN LOCAL	230	3,6%	181	49	78,7%	21,3%
OTROS	1.255	19,7%	622	633	49,6%	50,4%
<b>Total General</b>	<b>6.364</b>	<b>100,00%</b>	<b>3.147</b>	<b>3.217</b>	<b>49,5%</b>	<b>50,5%</b>

Del total de reclamos registrados en Supermercados, casi  $\frac{1}{4}$  de ellos se vinculan a “Robo en estacionamiento” (23,6%). Seguido por reclamos sobre “Problema sanitario en el servicio” (11,6%), en esta categoría los consumidores reclaman principalmente venta de alimentos en descomposición, vencidos o productos contaminados por: vidrios, madera, plásticos, entre otros. En tercer orden, destacan los problemas por “Servicio defectuoso”(9,0%), relacionados a cobros duplicados en la boleta, cobros de productos de manera errada, poca disponibilidad de cajas, entre otros.

## **Reclamos en Cadenas de Hogar y Construcción**

# Reclamos en Cadenas de Hogar y Construcción



En el año 2014 el mayor volumen de reclamos en el tipo de establecimiento Cadenas de Hogar y Construcción, lo registró Sodimac-Homy, alcanzando el 56,0% de los reclamos, de manera que 5 de cada 10 reclamos ingresados a SERNAC, son para este proveedor.

En segundo lugar se encuentra Easy, que registra un volumen de reclamos de 40,5%, el cual comparado con el año 2013, disminuyó el número de sus reclamos en 15,8 puntos porcentuales.

Estas dos empresas concentran el 96,5% del total de reclamos ingresados en SERNAC durante el año 2014.

Nota 7: Para efectos de análisis de este reporte se consideraron aquellas empresas que presentaron más de 25 reclamos en el periodo enero-diciembre 2014, las cuales concentran el 98,3% de los reclamos ingresados a SERNAC en el periodo analizado para la categoría cadenas de hogar y construcción.

## Reclamos en Cadenas de Hogar y Construcción

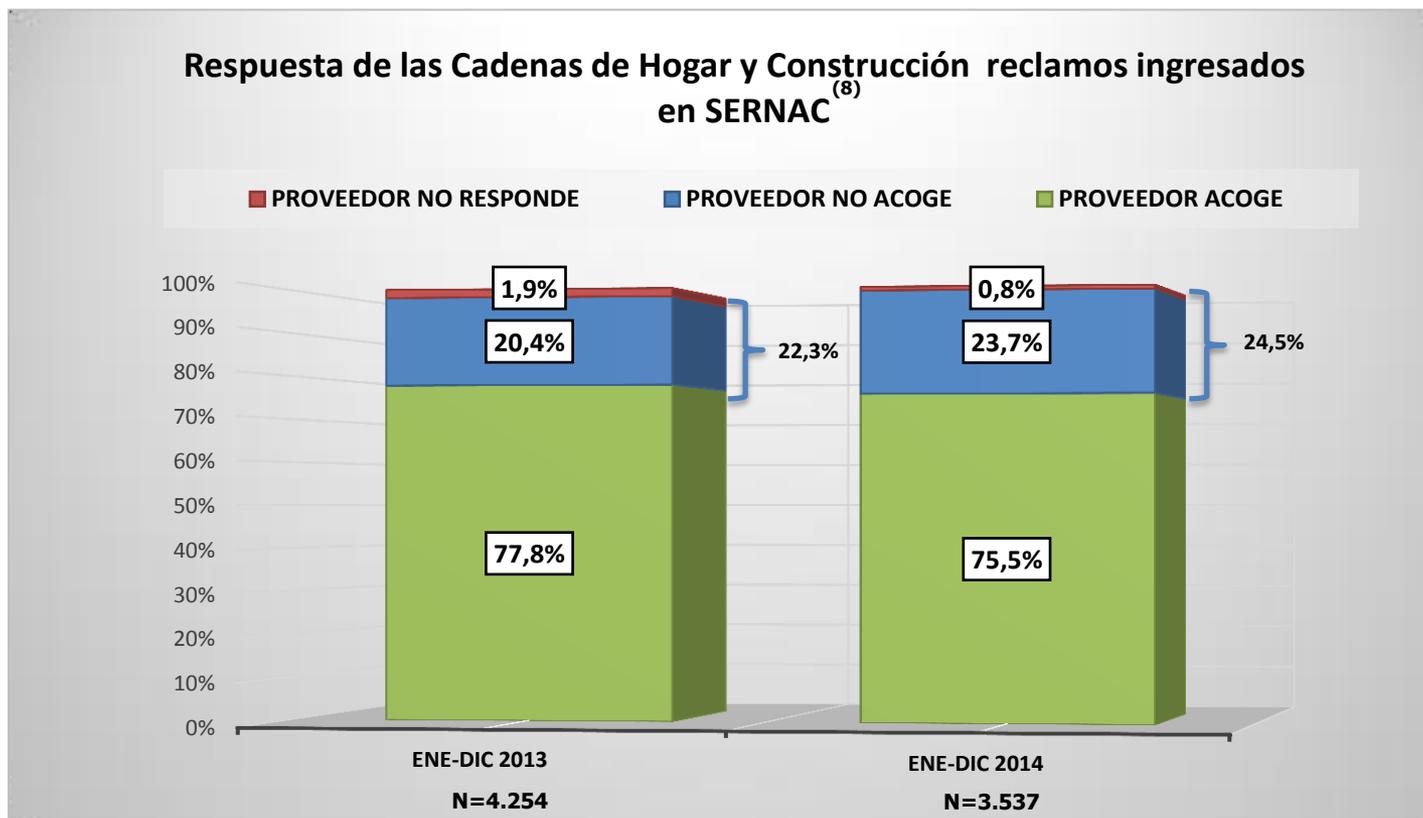
### Reclamos en Cadenas de Hogar y Construcción Año 2013 v/s Año 2014

CADENAS DE HOGAR Y CONTRUCCIÓN	Volumen de Reclamos 2013	Porcentaje de Reclamos 2013	Volumen de Reclamos 2014	Porcentaje Reclamos 2014	Variación volumen 2014 respecto del 2013
SODIMAC - HOMOY	2.374	41,4%	2.102	56,0%	-11,5%
EASY	3226	56,3%	1520	40,5%	-52,9%
CONSTRUMART S.A.	65	1,1%	65	1,7%	0,0%
OTRAS	67	1,2%	65	1,7%	-3,0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>5.732</b>	<b>100,0%</b>	<b>3.752</b>	<b>100,0%</b>	<b>-34,5%</b>

En términos globales, en el año 2014 se registraron 3.752 reclamos en esta categoría, lo que refleja una disminución de un 34,5% respecto al año 2013, donde 5.732 reclamos totales.

La tienda Easy presenta una disminución de 52,9% de sus reclamos, respecto a lo registrado el año 2013.

# Reclamos en Cadenas de Hogar y Construcción

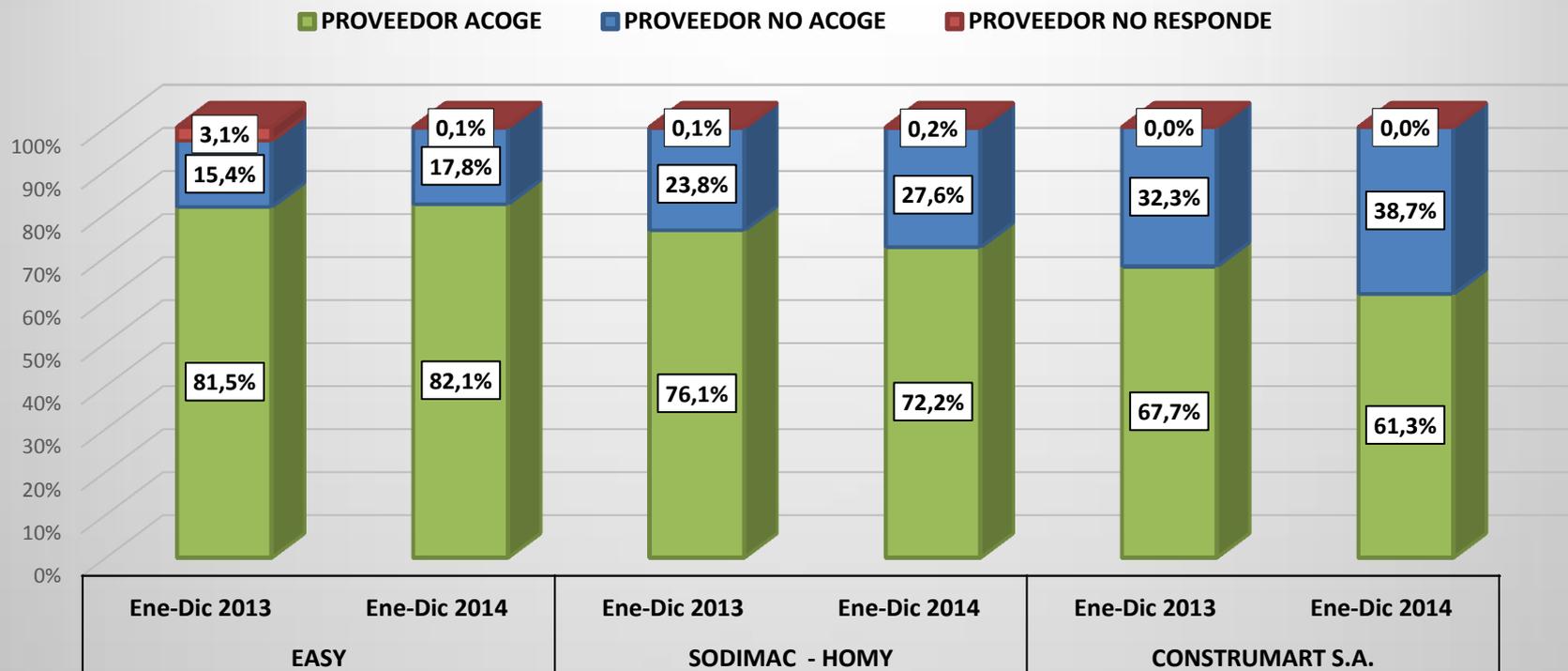


En general, en las Cadenas de Hogar y Construcción el 75,5% de los reclamos ingresados durante el año 2014 fueron cerrados con una respuesta en que el Proveedor Acoge la solicitud planteada por los consumidores. Cabe destacar esta categoría presenta el mejor comportamiento en relación a acoger lo solicitado por el consumidor, además de una baja de más de 1/3 de sus reclamos.

Nota 8: Considera al 99,1% del total de reclamos cerrados, categorizados como: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde. Dichas categorías concentran un total de 3.537 reclamos para el 2014, excluyendo reclamos asociados a Mediaciones Colectivas, Proveedor Informa Caso No Procede, Casos Derivados y Antecedentes Insuficientes para Tramitar, debido a que tienen un tratamiento especial. Para ver el número total de reclamos por categoría.

# Reclamos en Cadenas de Hogar y Construcción

## Respuesta de las Cadenas de Hogar y Construcción a reclamos ingresados en SERNAC



Durante el año 2014 el mejor comportamiento se registró en Easy, el Proveedor Acoge en el 82,1% de los casos, le sigue Sodimac-Homy con un 72,2% y Construmart con un 61,3% de reclamos cerrados con respuesta positiva del proveedor, respecto de la solicitud del consumidor.

# Reclamos en Cadenas de Hogar y Construcción

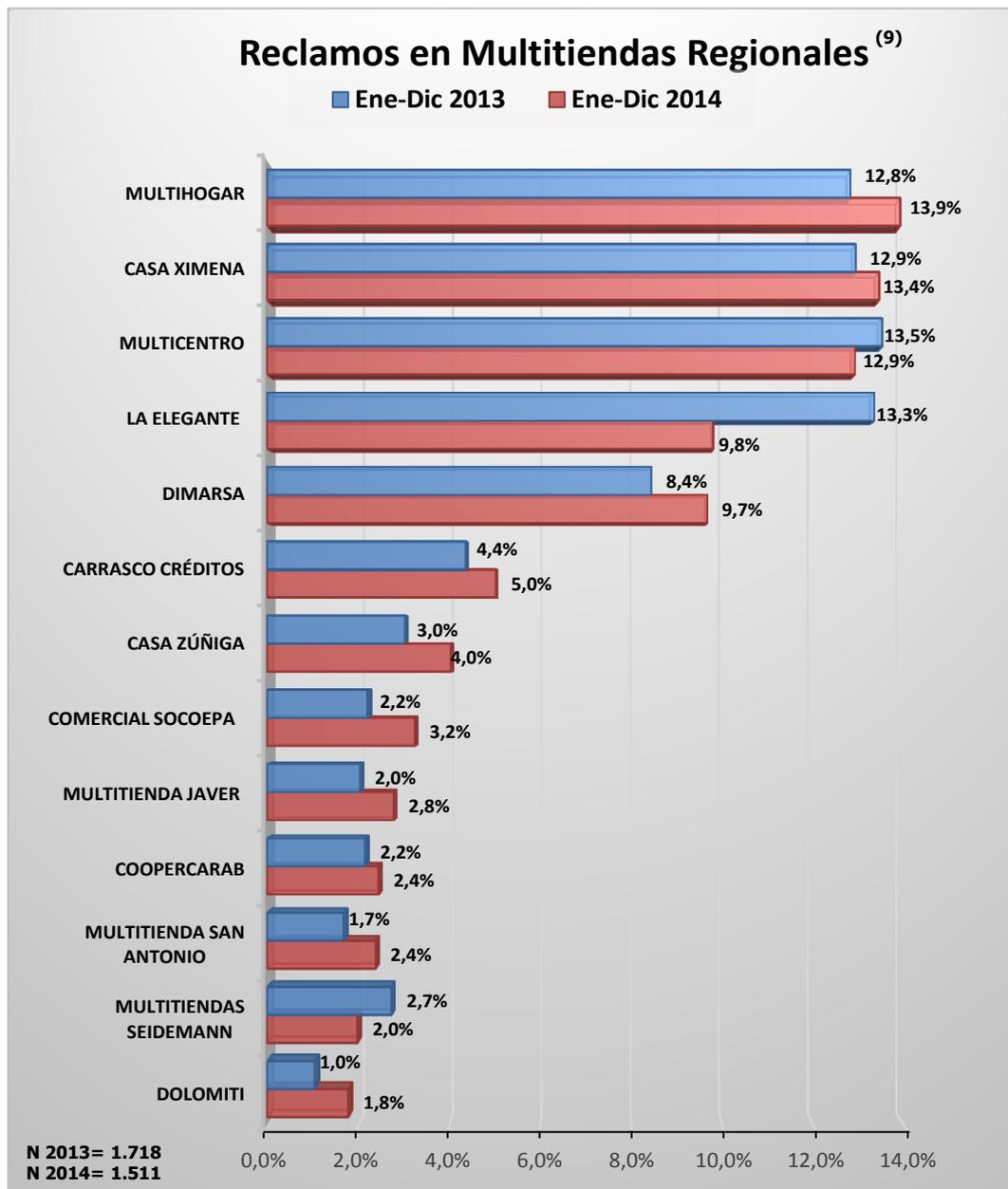
## Principales causas de reclamos a las Cadenas de Hogar y Construcción , según desagregación por sexo 2014

MOTIVOS DE RECLAMOS	Reclamos 2014	% de Reclamos 2014	Mujeres	Hombres	% Mujeres	% Hombres
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	1.044	27,8%	554	490	53,1%	46,9%
RETARDO EN LA ENTREGA DE LO COMPRADO	365	9,7%	201	164	55,1%	44,9%
SERVICIO DEFECTUOSO	350	9,3%	185	165	52,9%	47,1%
GARANTIA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	343	9,1%	152	191	44,3%	55,7%
GARANTIA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	272	7,2%	135	137	49,6%	50,4%
ROBO EN ESTACIONAMIENTO	196	5,2%	58	138	29,6%	70,4%
PRODUCTO DEFECTUOSO, PIEZAS O PARTE DE ELLAS	186	5,0%	82	104	44,1%	55,9%
NEGATIVA A EFECTUAR CAMBIO	185	4,9%	74	111	40,0%	60,0%
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	122	3,3%	45	77	36,9%	63,1%
NEGATIVA A CUMPLIMIENTO DE GARANTIA VOLUNTARIA	87	2,3%	31	56	35,6%	64,4%
OTROS	602	16,0%	258	344	42,9%	57,1%
<b>Total General</b>	<b>3.752</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.775</b>	<b>1.977</b>	<b>47,3%</b>	<b>52,7%</b>

Durante el año 2014, destaca que los consumidores reclaman principalmente por “Incumplimiento en las condiciones contratadas” (27,8%), motivo que considera reclamos por incumplimiento del proveedor en la fecha de arrendamiento de maquinaria, falta de piezas en producto comprado, cambio arbitrario en la fechas de despacho, no envío de producto por falta de stock, entre otras. En segundo orden, se encuentran los reclamos registrados por “Retardo en la entrega de lo comprado” (9,7%). En tercer lugar los consumidores reclaman por “Servicio defectuoso” (9,3%), categoría que contempla problemas en servicios de albañilería tales como: pintura, instalación de puertas, instalación de pisos, etc , cobros indebidos, problemas en la devolución de dinero o anulación de compra, problemas con los productos a pedido, entre otros.

# **Reclamos en Multitiendas Regionales**

# Reclamos en Multitiendas Regionales



Al analizar los reclamos para las Multitiendas Regionales, presentados a SERNAC durante el año 2014, destaca en primer lugar la tienda Multihogar de la región Del Maule, que concentra el 13,9% de los reclamos.

En segundo lugar se encuentra la tienda Casa Ximena, de la región de Valparaíso, con un 13,4% de los casos, seguida por Multicentro (región Del Maule), con un 12,9% de los reclamos totales recibidos en la categoría.

Nota 9: Para efectos de análisis de este reporte se consideraron aquellas Multitiendas Regionales que presentaron más de 25 reclamos en el periodo enero-diciembre 2014, las cuales concentran el 83,4% de los reclamos ingresados a SERNAC en el periodo.

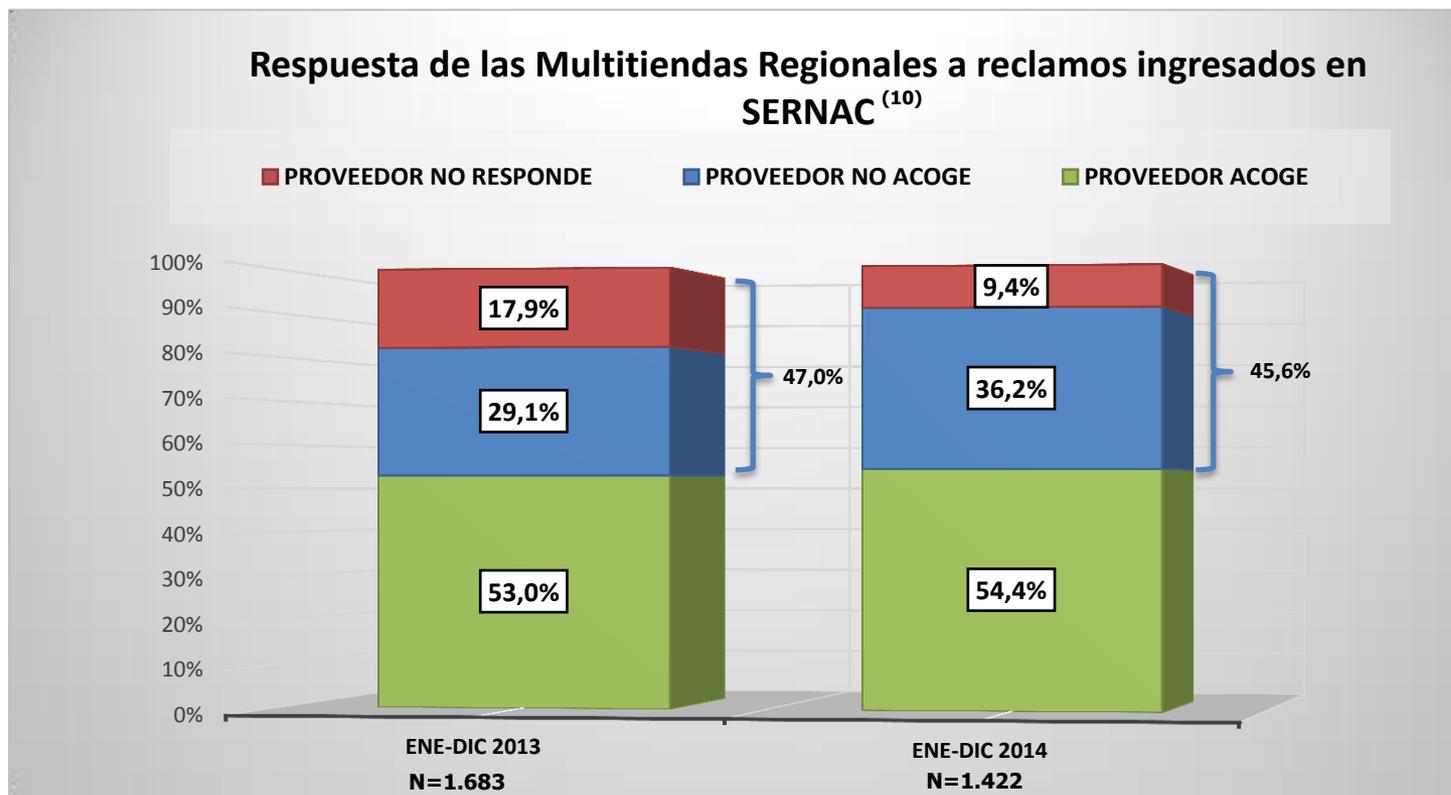
# Reclamos en Multitiendas Regionales

## Reclamos en Multitiendas Regionales Año 2013 v/s Año 2014

SUPERMERCADOS	Volumen de Reclamos 2013	Porcentaje de Reclamos 2013	Volumen de Reclamos 2014	Porcentaje Reclamos 2014	Variación volumen 2014 respecto del 2013
MULTIHOGAR	220	<b>12,8%</b>	210	<b>13,9%</b>	-4,5%
CASA XIMENA	222	<b>12,9%</b>	203	<b>13,4%</b>	-8,6%
MULTICENTRO	232	<b>13,5%</b>	195	<b>12,9%</b>	-15,9%
LA ELEGANTE	229	13,3%	148	9,8%	-35,4%
DIMARSA	145	8,4%	146	9,7%	0,7%
CARRASCO CRÉDITOS	75	4,4%	76	5,0%	1,3%
CASA ZÚÑIGA	52	3,0%	61	4,0%	17,3%
COMERCIAL SOCOEPA	38	2,2%	49	3,2%	28,9%
MULTITIENDA JAVIER	35	2,0%	42	2,8%	20,0%
COOPERCARAB	37	2,2%	37	2,4%	0,0%
MULTITIENDA SAN ANTONIO	29	1,7%	36	2,4%	24,1%
MULTITIENDAS SEIDEMANN	47	2,7%	30	2,0%	-36,2%
DOLOMITI	18	1,0%	27	1,8%	50,0%
OTROS	339	19,7%	251	16,6%	-26,0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.718</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.511</b>	<b>100,0%</b>	<b>-12,0%</b>

En términos globales, en el año 2014 se registraron 1.511 reclamos en las Multitiendas Regionales. Al comparar con el año 2013 se registró una disminución de un 12,0%, en donde ingresaron 1.718 reclamos. Multihogar, que fue la tienda más reclamada en el año 2014 presenta una disminución del 4,5% en el total de sus reclamos. La mayor disminución en el número de reclamos se registró en tiendas La Elegante y Multitiendas Seidemann.

# Reclamos en Multitiendas Regionales



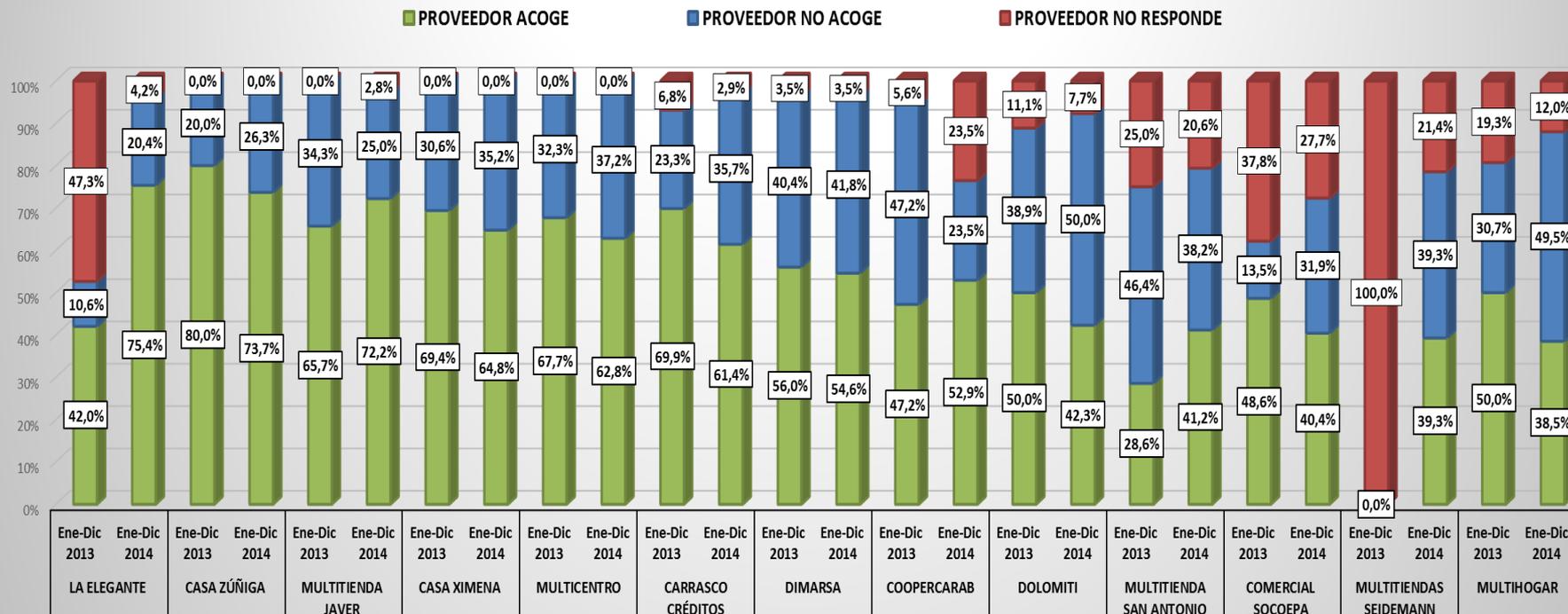
En general, en la categoría Multitiendas Regionales el 54,4% de los reclamos ingresados durante el año 2014 fueron cerrados con una respuesta en que el Proveedor Acoge la solicitud planteada por los consumidores, aumentando respecto del año 2013. Por otra parte, en un 36,2% el Proveedor No Acoge la solicitud y en un 9,4% de los casos el proveedor no entrega una respuesta al reclamo, cerrándose como resultado Proveedor No Responde.

En términos globales, durante el año 2014 hubo un aumento en 7,1 puntos porcentuales de los reclamos que no son acogidos por la empresa.

Nota 10: Considera al 98,1% del total de reclamos cerrados, categorizados como: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde. Dichas categorías concentran un total de 1.422 reclamos para el 2014, excluyendo reclamos asociados a Mediaciones Colectivas, Proveedor Informa Caso No Procede, Casos Derivados y Antecedentes Insuficientes para Tramitar, debido a que tienen un tratamiento especial. Para ver el número total de reclamos por categoría,.

# Reclamos en Multitiendas Regionales

## Respuesta de las Multitiendas Regionales a reclamos ingresados en SERNAC



Durante el año 2014 el mejor comportamiento se registró en tiendas La Elegante (región de Coquimbo), el Proveedor Acoge en el 75,4% de los casos, le sigue Casa Zúñiga (sexta región) con un 73,7% y Multitienda Javer (región de Valparaíso) con un 72,2% de reclamos cerrados con respuesta positiva del proveedor, respecto de la solicitud del consumidor.

El indicador más negativo del año 2014, se presentó en Multihogar, dado que, en un 61,5% de los reclamos para este proveedor se cierran con resultado desfavorable para el consumidor.

La Multitienda Dolomiti (región de Atacama) con un 50%, es el proveedor que menos acoge los reclamos presentados por sus clientes, es decir, por cada 10 reclamos 5 no son acogidos.

La Multitienda Comercial Socoepe (región de Los Ríos) exhibe el proveedor con el peor comportamiento en relación responder el reclamo realizado por el cliente, registrando un 27,7% de reclamos cerrados como proveedor no responde.

# Reclamos en Multitiendas

## Principales causas de reclamos a las Multitiendas Regionales, según desagregación por sexo 2014

MOTIVOS DE RECLAMOS	Reclamos 2014	% de Reclamos 2014	Mujeres	Hombres	% Mujeres	% Hombres
GARANTIA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	419	27,7%	244	175	58,2%	41,8%
NEGATIVA A EFECTUAR CAMBIO	292	19,3%	196	96	67,1%	32,9%
GARANTIA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	252	16,7%	134	118	53,2%	46,8%
NEGATIVA A CUMPLIMIENTO DE GARANTIA VOLUNTARIA	106	7,0%	67	39	63,2%	36,8%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	91	6,0%	53	38	58,2%	41,8%
PRODUCTO DEFECTUOSO, PIEZA O PARTE DE ELLAS	65	4,3%	33	32	50,8%	49,2%
SERVICIO DEFECTUOSO	60	4,0%	30	30	50,0%	50,0%
GARANTIA LEGAL: NO EFECTUAR REPARACION GRATUITA	35	2,3%	18	17	51,4%	48,6%
COBRO EXCESIVO TASA DE INTERES	21	1,4%	13	8	61,9%	38,1%
NO ENTREGA INFORMACION COMPLETA	20	1,3%	11	9	55,0%	45,0%
OTROS	150	9,9%	95	55	63,3%	36,7%
<b>Total General</b>	<b>1.511</b>	<b>100,00%</b>	<b>894</b>	<b>617</b>	<b>59,2%</b>	<b>40,8%</b>

Durante el año 2014, destaca que el 44,4% de los reclamos son por inconvenientes para ejercer la garantía legal, asociado a la negativa del proveedor de efectuar el cambio del producto o acceder a la devolución del dinero, cuando el producto viene defectuoso o presenta inconvenientes de funcionamiento.

# ANEXOS

## **Anexo N° 1: Comportamiento de Proveedores ante reclamos presentados por los consumidores en SERNAC:**

El presente anexo corresponde a los parámetros metodológicos con los que se construye el ranking de comportamiento a los requerimientos de SERNAC

- Participan todos los reclamos ingresados y clasificados como cerrados en la plataforma de reclamos del Servicio Nacional del Consumidor y categorizados como Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde, en el año 2013 y 2014.
- El modo de presentar estos ranking corresponden al porcentaje de reclamos con respuestas formales del proveedor y porcentaje de reclamos que no poseen respuestas formales del proveedor.

### Proveedor Acoge

- Causal de cierre utilizada ante la respuesta positiva del proveedor respecto a la solicitud del reclamante. Por ejemplo: en los casos que el proveedor accede a la prestación del servicio, anulación del contrato, cambio del producto o devolución del dinero, entre otros.

### Proveedor No Acoge

- Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no acepta lo solicitado por el reclamante desconociendo la causal del reclamo o no reconoce la competencia de SERNAC como intermediario.

### Proveedor No Responde

- Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no entrega respuesta dentro de los plazos establecidos.

## Anexo N° 2:

### Comportamiento de las Grandes Tiendas Comerciales (2013 v/s 2014)

CAUSAL DE CIERRE RECLAMO	Volumen de Reclamos 2013	Porcentaje de Reclamos 2013	Volumen de Reclamos 2014	Porcentaje de Reclamos 2014
<b>PROVEEDOR ACOGE</b>	<b>26.899</b>	<b>63,1%</b>	<b>23.878</b>	<b>55,5%</b>
<b>PROVEEDOR NO ACOGE</b>	<b>12.580</b>	<b>29,5%</b>	<b>18.171</b>	<b>42,2%</b>
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	525	1,2%	457	1,1%
<b>PROVEEDOR NO RESPONDE</b>	<b>1.061</b>	<b>2,5%</b>	<b>354</b>	<b>0,8%</b>
COLECTIVO	1.538	3,6%	179	0,4%
DERIVADO	3	0,0%	2	0,0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>42.606</b>	<b>100,0%</b>	<b>43.041</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: SERNAC, Febrero 2015.

Es importante destacar que para elaborar el ranking de comportamiento de los proveedores respecto de los reclamos ingresados a SERNAC, se analizaron sólo los casos cuya causal de cierre corresponde a las categorías: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde, estas equivalen a un total de **42.403** reclamos en el año 2014 y de **40.540** reclamos en el año 2013. Se excluyen del análisis de comportamiento, los reclamos cerrados con la causal Proveedor Informa Caso No Procede y aquellos asociados a Mediaciones y Demandas Colectivas.

**GRACIAS**

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

WWW.SERNAC.CL