

Comportamiento de respuesta de Proveedores con reclamos en el SERNAC

Segundo semestre 2017 / Segundo semestre 2018

Abril, 2019

¿Cómo y cuántos son los reclamos ingresados al SERNAC ?

- El presente análisis considera los reclamos ingresados a SERNAC el segundo semestre del año 2018, en comparación con el mismo semestre de 2017.
- Podremos identificar diferentes aspectos, tales como:
 - ✓ Los principales **motivos de reclamos** y **sus categorías**.
 - ✓ **los mercados** y sus categorías más reclamadas.
 - ✓ **Los proveedores y productos** más reclamados.

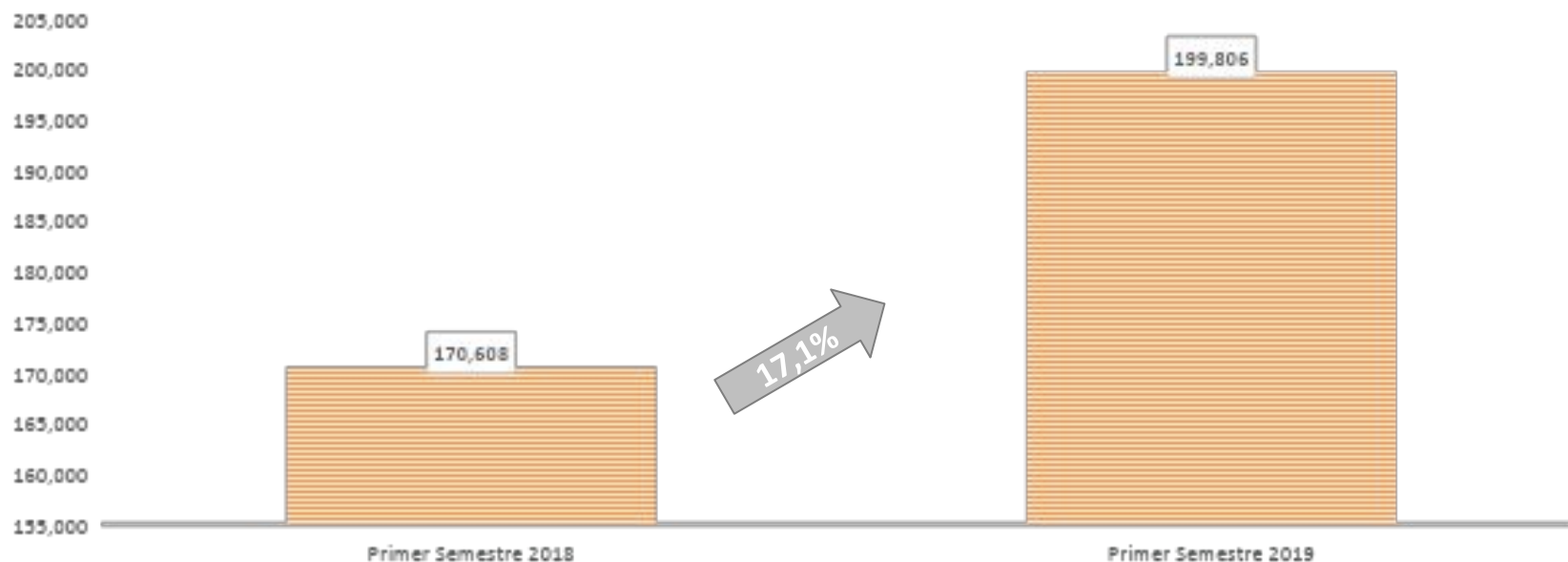
Metodología utilizada en la elaboración del estudio

- Respecto a la metodología utilizada:
- ✓ Los volúmenes de reclamos corresponden a la **totalidad** de casos ingresados en SERNAC durante los **segundos semestres de 2017 y 2018**.
- ✓ Según corresponda, el análisis se realiza considerando tanto proveedores **validados**, que son aquellos que han registrado voluntariamente sus datos para la gestión de reclamos, como aquellos **no validados**, de los cuales no se posee información.
- Por otra parte, y según corresponda, el análisis se realiza utilizando los tres principales cierres de casos en SERNAC: Proveedor **Acoge**, Proveedor **No Acoge** y Proveedor **No Responde**.

Total de reclamos ingresados al SERNAC (2do semestre año 2017-2018)



Volumen de reclamos ingresados en sernacsegundo semestre 2017 - 2018

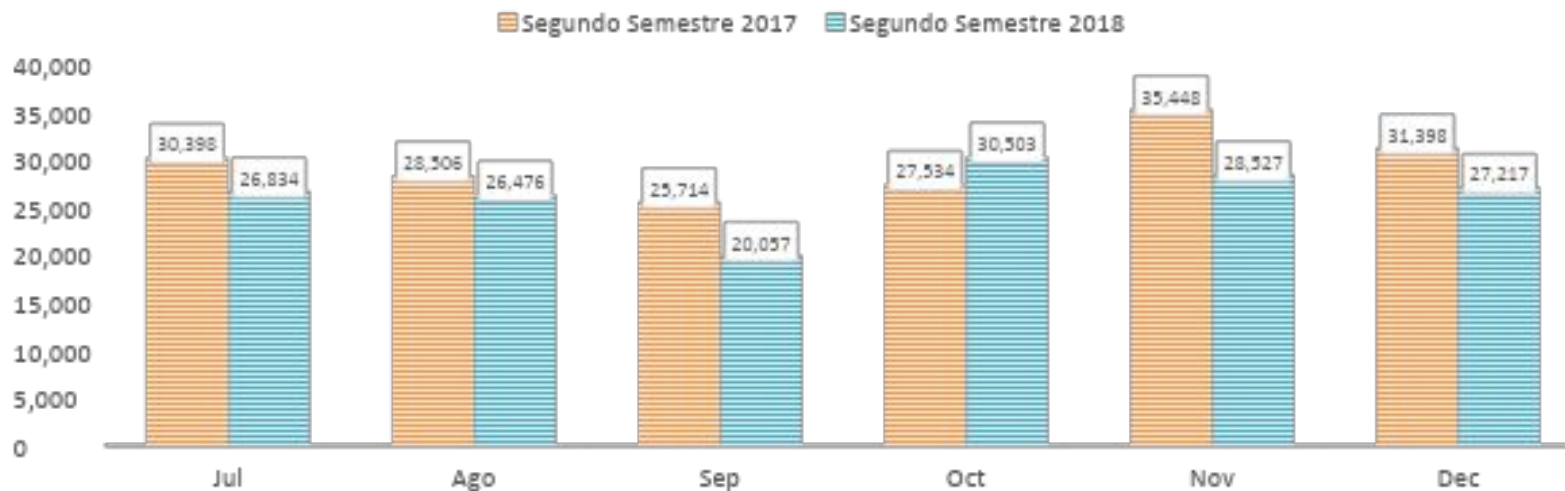


- Se recibieron un total de **159.614 reclamos** durante el segundo semestre del 2018.
- La disminución en los reclamos se debe, principalmente, por la baja en los principales mercados: **Retail**, **Telecomunicaciones**, **Financieros** y **Transporte**, con **-7,7%**, **-5,1%**, **-3,9%** y **-12,5%**, respectivamente en relación al año anterior.
- El total de reclamos del **segundo semestre** del año 2018 disminuyó en un **10,8%**, respecto del periodo anterior.
- Para efectos de esta comparación, se consideraron tanto proveedores válidos como no válidos.

Distribución mensual de reclamos (2do semestre año 2017-2018)



Comparación segundo semestre 2017 - 2018



- En ambos periodos y considerando reclamos de proveedores **válidos** y **no válidos**, los meses con **mayor cantidad** de reclamos recibidos en el SERNAC fueron: **Octubre, Noviembre y Diciembre**.
- Se pueden apreciar disminuciones en el volumen de reclamos, respecto al año anterior, en todos los meses a excepción de **Octubre**, cuyo aumento de **10,8%** respecto al mismo mes del año anterior, se explica principalmente por un aumento en los reclamos del mercado **Retail**.

MES	2DO SEMESTRE 2017	2DO SEMESTRE 2018	VARIACIÓN
Julio	30.398	26.834	-11,7%
Agosto	28.506	26.476	-7,1%
Septiembre	25.714	20.057	-22,0%
Octubre	27.534	30.503	10,8%
Noviembre	35.448	28.527	-19,5%
Diciembre	31.398	27.217	-13,3%
Total	178.998	159.614	-10,8%

MERCADO	2DO SEMESTRE 2017	2DO SEMESTRE 2018	VARIACIÓN
RETAIL	7.441	10.909	46,6%

Principales motivos de reclamos (2do semestre año 2017-2018)



MOTIVOS DE RECLAMOS INGRESADOS AL SERNAC	2DO SEMESTRE 2017		2DO SEMESTRE 2018		VARIACIÓN
	N° RECLAMOS	%	N° RECLAMOS	%	
PROBLEMAS DE EJECUCION CONTRACTUAL	79.686	44,5%	69.947	43,8%	-12,2%
SERVICIO DEFECTUOSO O NEGLIGENTE	13.849	7,7%	13.825	8,7%	-0,2%
GARANTIA	14.223	7,9%	12.589	7,9%	-11,5%
COBROS IMPROCEDENTES	13.001	7,3%	12.138	7,6%	-6,6%
FACTURACION EXCESIVA O NO CONSENTIDA POR EL CONSUMIDOR	9.491	5,3%	8.646	5,4%	-8,9%
COBRANZA EXTRAJUDICIAL NO CORRESPONDE	6.845	3,8%	7.081	4,4%	3,4%
SEGURIDAD MALTRATO PERSONAL O DE BIENES	5.368	3,0%	4.250	2,7%	-20,8%
PROMOCIONES Y OFERTAS	5.250	2,9%	4.032	2,5%	-23,2%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	5.372	3,0%	4.024	2,5%	-25,1%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	3.493	2,0%	3.029	1,9%	-13,3%
OTROS	22.420	12,5%	20.052	12,6%	-10,6%

- ❑ **Considerando el motivo de reclamo con la variación más destacable, podemos destacar lo siguiente:**
- ❑ **Cobranza extrajudicial no corresponde:** el aumento de reclamos en este motivo no se debe al alza de un proveedor específico, debido a algún incidente en particular, sino que se explica por un alza de la categoría en su conjunto.
- ❑ Para efectos de este análisis, se consideraron tanto proveedores válidos como no válidos.

Principales motivos de reclamos y sus categorías (2do semestre 2018)



MOTIVO DE RECLAMO	CATEGORÍA DEL MOTIVO DE RECLAMO	N° DE RECLAMOS	% DE RECLAMOS
PROBLEMAS DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL 43,8%	INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	30.687	43,9%
	SERVICIO DEFECTUOSO	14.166	20,3%
	RETARDO EN LA ENTREGA DE LO COMPRADO	7.429	10,6%
	OTROS	17.666	25,3%
	TOTAL	69.948	100%
SERVICIO DEFECTUOSO O NEGLIGENTE 8,7%	PROBLEMAS DE SENAL, LENTITUD O CORTES INJUSTIFICADOS DEL SERVICIO	6.690	48,4%
	ATENCIÓN O INFORMACIÓN AL CLIENTE ERRÓNEA, DEFECTUOSA O INSUFICIENTE	2.585	18,7%
	DEMORA O INCUMPLIMIENTO EN REPARACIÓN DEL SERVICIO	2.038	14,7%
	OTROS	2.512	18,2%
	TOTAL	13.825	100%
GARANTÍA 7,9%	GARANTÍA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	5.639	44,8%
	GARANTÍA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	4.132	32,8%
	NEGATIVA A CUMPLIMIENTO DE GARANTÍA VOLUNTARIA	1.731	13,8%
	OTROS	1.087	8,6%
	TOTAL	12.589	100%
COBROS IMPROCEDENTES 7,6%	CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN (SUPLANTACIÓN y CLONACIÓN)	3.507	28,9%
	NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	3.375	27,8%
	COBRO DE SEGUROS NO CONTRATADOS	1.516	12,5%
	OTROS	3.740	30,8%
	TOTAL	12.138	100%
FACTURACIÓN EXCESIVA O NO CONSENTIDA POR EL CONSUMIDOR 5,4%	COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL CONTRATADO	2.151	24,9%
	COBRO EN PLAN O SERVICIO DADO DE BAJA	1.483	17,2%
	OBJETA COBRO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	1.354	15,7%
	OTROS	3.910	45,2%
	TOTAL	8.646	100%

□ Aproximadamente la mitad de los reclamos ingresados al SERNAC son por **Problemas de Ejecución Contractual: Incumplimiento en las condiciones contratadas (43,9%)**, **servicios defectuosos (20,3%)** y **Retardo en la entrega de lo comprado (10,6%)**.

□ Para efectos de este análisis, se consideraron tanto proveedores **válidos** como **no válidos**.

Comportamiento de los mercados (2do semestre año 2017-2018)



MERCADOS MÁS RECLAMADOS (ordenados por N° Reclamos 2do semestre 2018)	2DO SEMESTRE 2017		2DO SEMESTRE 2018		VARIACIÓN
	N° RECLAMOS	% DEL TOTAL RECLAMOS	N° RECLAMOS	% DEL TOTAL RECLAMOS	
RETAIL	55.901	32,2%	51.174	33,2%	-8,5%
TELECOMUNICACIONES	31.159	17,9%	29.558	19,2%	-5,1%
FINANCIEROS	29.909	17,2%	28.769	18,7%	-3,8%
TRANSPORTE	16.789	9,7%	14.651	9,5%	-12,7%
SERVICIOS BASICOS	12.732	7,3%	6.396	4,1%	-49,8%
SEGUROS	5.330	3,1%	4.499	2,9%	-15,6%
VEHICULOS Y RODADOS	3.232	1,9%	3.211	2,1%	-0,6%
INMOBILIARIAS	3.399	2,0%	2.627	1,7%	-22,7%
ENTRETENCION	3.974	2,3%	2.367	1,5%	-40,4%
EDUCACION	2.641	1,5%	2.127	1,4%	-19,5%
SALUD	2.278	1,3%	2.066	1,3%	-9,3%
TURISMO	1.104	0,6%	2.045	1,3%	85,2%
CENTROS DE ESTETICA Y GIMNASIO	875	0,5%	988	0,6%	12,9%
SEGURIDAD	1.041	0,6%	893	0,6%	-14,2%
SERVICIO TECNICO' SERV. DE MANTENCION Y REPARACION	1.082	0,6%	825	0,5%	-23,8%
CONSUMO EN LOCAL	578	0,3%	583	0,4%	0,9%
FUNERARIAS Y CEMENTERIOS	508	0,3%	463	0,3%	-8,9%
COMBUSTIBLE	318	0,2%	315	0,2%	-0,9%
SERVICIOS PROFESIONALES	322	0,2%	273	0,2%	-15,2%
PRENSA INFORMACION	336	0,2%	223	0,1%	-33,6%
PREVISION	99	0,1%	104	0,1%	5,1%
SERVICIOS PUBLICOS	11	0,0%	21	0,0%	90,9%
TOTAL GENERAL	173.618	100,00%	154.178	100,00%	-11,2%

□ Los tres mercados que concentran el mayor volumen de reclamos en SERNAC, presentan una disminución respecto al año anterior.

□ **Turismo y Servicios Públicos aumentan sus reclamos en un 85,2% y 90,9%, respecto el 2do semestre del año 2017.**

□ Para efectos del análisis, sólo se consideraron proveedores **validados** en todos los mercados.

Las categorías más reclamadas de los 3 principales mercados



- Se consideraron como principales mercados a los que obtuvieron **más de un 10% del total de los reclamos** ingresados al SERNAC en el segundo semestre del año 2018.

MERCADO	CATEGORÍA DE MERCADO	PERIODO		VARIACIÓN	
		2do semestre 2017	2do semestre 2018	VOLUMEN	%
RETAIL (33,2%)	VENTAS POR INTERNET	25.456	24.345	-1.111	-4,4%
	TIENDAS POR DEPARTAMENTO	12.824	10.250	-2.574	-20,1%
	SUPERMERCADOS	3.697	3.189	-508	-13,7%
	TIENDAS MEDIANAS Y PEQUEÑAS	2.289	2.211	-78	-3,4%
	CALZADO	1.605	1.604	-1	-0,1%
	OTROS	10.030	9.575	-455	-4,5%
TOTAL		55.901	51.174	1.729	-8,5%

- El mercado de Retail representa el **33,2%** del total de reclamos validados. En relación a sus categorías más reclamadas, todas presentan disminuciones en su volumen de reclamos, respecto al año anterior.

MERCADO	CATEGORÍA DE MERCADO	PERIODO		VARIACIÓN	
		2do semestre 2017	2do semestre 2018	VOLUMEN	%
TELECOMUNICACIONES (19,2%)	TELEFONIA CELULAR	17.328	16.122	-1.206	-7,0%
	TELEFONIA MULTISERVICIOS	12.919	12.056	-863	-6,7%
	TV. CABLE	649	1.196	547	84,3%
	VENTAS POR INTERNET	87	104	17	19,5%
	CARRIER LARGA DISTANCIA	117	48	-69	-59,0%
	OTROS	59	32	-27	-45,8%
TOTAL		31.159	29.558	-152	-0,5%

- El mercado de Telecomunicaciones representa el **18,5%** del total de reclamos validados. En relación al alza más considerable en este mercado, los reclamos asociados a **TV Cable** aumentaron en un **84,3%**, respecto al año anterior, debido a un aumento en los reclamos hacia el proveedor **DIRECTV**, el cual presentó un alza de **128,6%**, en relación al año 2017.

Las categorías más reclamados de los 3 principales mercados



MERCADO	CATEGORÍA DE MERCADO	PERIODO		VARIACIÓN	
		2do semestre 2017	2do semestre 2018	VOLUMEN	%
FINANCIEROS (18,7%)	RETAIL FINANCIERO	15.031	14.032	-999	-6,6%
	BANCOS	10.548	10.811	263	2,5%
	CAJAS DE COMPENSACION	1.644	1.320	-324	-19,7%
	EMPRESAS DE COBRANZA	1.013	1.060	47	4,6%
	EMPRESAS CREDITO AUTOMOTRIZ	703	658	-45	-6,4%
	OTROS	970	888	-82	-8,5%
TOTAL		29.909	28.769	-152	-0,5%

- **El mercado Financiero representa el 18,7%** del total de reclamos validados. La categoría con el alza más relevante fue **Empresas de Cobranza**, con un alza de **4,6%** en su volumen de reclamos, respecto al segundo semestre del año anterior.
- Si se considera la totalidad de reclamos recibidos, en el mercado Financiero, durante los años 2017 y 2018, la categoría **Bancos** presenta un alza de **1,1%** en su volumen de casos, mientras que **Retail Financiero** aumenta en un **2,3%**.



Los productos más reclamados de los 3 principales mercados



MERCADO	PRODUCTO	2do semestre 2017	2do semestre 2018	VARIACIÓN
RETAIL	ELECTRONICA	9.623	8.873	-7,8%
	MUEBLES	8.784	7.681	-12,6%
	VESTUARIO	3.812	4.625	21,3%
	CALZADO	3.691	4.173	13,1%
	PRODUCTOS LINEA BLANCA	1758	2.504	42,4%
	OTROS	28.233	23.318	-17,4%
	TOTAL	55.901	51.174	-8,5%
TELECOMUNICACIONES	TELEFONIA MOVIL	13.884	12.595	-9,3%
	INTERNET FIJA	3.950	3.560	-9,9%
	TELEVISION PAGADA	2.316	2.731	17,9%
	TELEFONIA FIJA	2.418	2.150	-11,1%
	TELEFONIA FIJA - INTERNET FIJA - TV	2.186	1.860	-14,9%
	OTROS	6.405	6.662	4,0%
	TOTAL	31.159	29.558	-5,1%
FINANCIEROS	RETAIL FINANCIERO	11.736	10.870	-7,4%
	CREDITOS DE CONSUMO	4.524	3.962	-12,4%
	TARJETA DE CREDITO	2.432	2.371	-2,5%
	CUENTA CORRIENTE	1.826	1.991	9,0%
	OTROS	9.391	9.575	2,0%
	TOTAL	29.909	28.769	-3,8%

- Dentro del mercado **Retail**, específicamente en la categoría **Productos Línea Blanca**, se detecta un alza de **42,4%** en el volumen de reclamos del año 2018, respecto al año anterior. En esta categoría, proveedores como **Lider.cl**, **Hites** y **Ripley**, presentan alzas de **454,2%**, **210,9%** y **109,2%**, respectivamente, en comparación al mismo período del año 2017.
- Por otro lado, en mercado **Telecomunicaciones**, el aumento de casos respecto al año 2017 en la categoría Televisión Pagada es producido por el proveedor **DIRECTV**, con un alza de **131,2%**, en relación al año anterior.
- Por último, en relación al mercado **Financiero**, se detecta un alza de **9,0%** en la categoría **Cuenta Corriente**, donde proveedores como **BancoEstado**, y **Banco Santander** presentan alzas de **28,7%**, **47,4%**, respectivamente.

¿Qué hacemos con los reclamos que llegan al SERNAC?

- ❑ El proceso de gestión de reclamos tiene un carácter **voluntario** para las empresas y busca obtener una **solución extrajudicial** entre las partes involucradas.
- ❑ El SERNAC mantiene **convenios de interoperabilidad** con empresas que han registrado sus datos para realizar la tramitación digital de sus reclamos, a través del Portal del Proveedor.
- ❑ Mediante este convenio los proveedores mantienen actualizados sus datos y **responden los reclamos en el plazo definido**.
- ❑ En su conjunto estas empresas gestionaron un **96,6% del total** de reclamos recibidos en el segundo semestre en el SERNAC.

¿Qué hacemos con los reclamos que llegan al SERNAC?

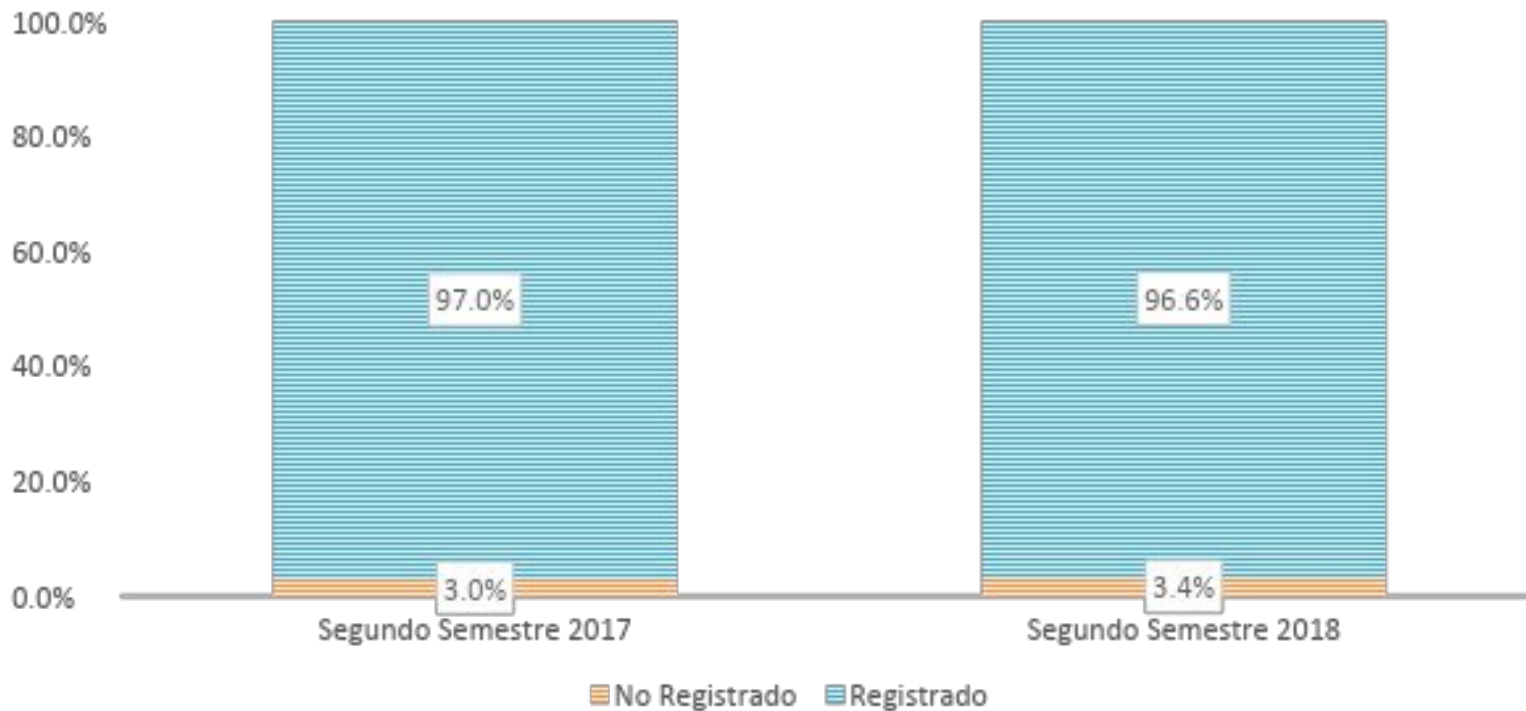
- ❑ El comportamiento de los proveedores es caracterizado de la siguiente manera:

Proveedor Acoge (PA): empresa entrega una respuesta positiva o parcialmente favorable para el consumidor, respecto de su solicitud.

Proveedor No Acoge (PNA): respuesta negativa o desfavorable para el consumidor. El proveedor no acepta lo solicitado por el consumidor/a, desconociendo la causal del reclamo o no reconoce la competencia de SERNAC como intermediario.

Proveedor No Responde (PNR): empresa no responde el reclamo.

Distribución de Proveedores (Validados – No Validados)



- En el **2do semestre del año 2018**, el **96,6% (154.178)** de casos fueron **gestionados con Proveedores Validados**.
- **El 3,4% (5.436)** de los reclamos ingresados al **SERNAC se tramitaron con proveedores no validados**, por lo que el resultado de la gestión en varias ocasiones fue menos eficiente, además de que un alto volumen de estos casos tienen un tipo de respuesta asociado a **Proveedor No Responde**.



Proveedores No Validados



- A continuación, diez proveedores no validados, que poseen más de 15 reclamos con cierre durante el segundo semestre de 2018.
- Los proveedores no registrados con más reclamos, corresponden principalmente a **empresas de transporte, espectáculos, inmobiliarias y proveedores del comercio minoristas.**
- En relación a los reclamos asociados a empresas no registradas, **SERNAC realiza gestiones para tramitar sus reclamos,** instancia en la que se invita a los proveedores a registrarse en el portal del proveedor.

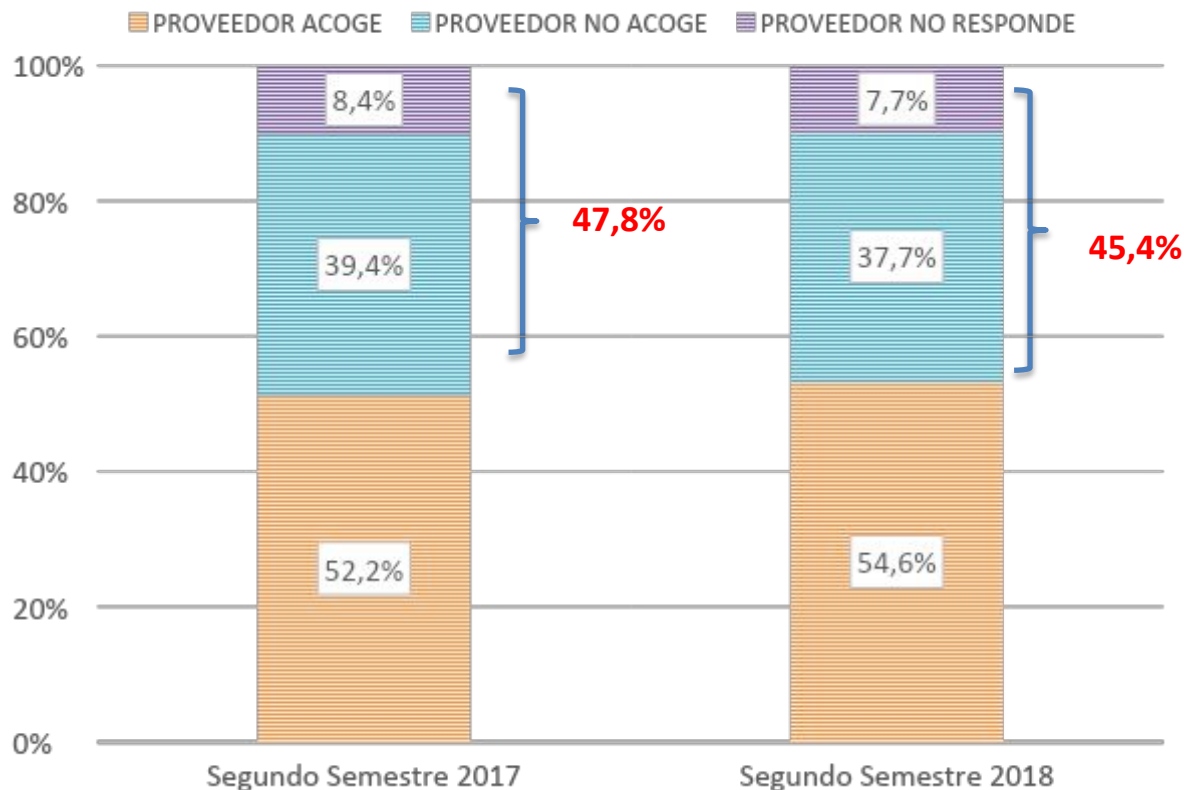
PROVEEDOR	MERCADO	P.A ⁽¹⁾	P.N.A ⁽²⁾	P.N.R ⁽³⁾	TOTAL RECLAMOS
UBER	TRANSPORTE	39,1%	56,5%	4,3%	92
PRODUCCIONES SUMAS	ENTRETENCION	0,0%	0,0%	100,0%	62
SMAPA	SERVICIOS BASICOS	62,5%	22,5%	15,0%	41
TICKETSHOW	ENTRETENCION	0,0%	0,0%	100,0%	36
TRIAMO SHOES	RETAIL	0,0%	0,0%	100,0%	21
EVENTOS LATINOS SPA	ENTRETENCION	0,0%	0,0%	100,0%	20
QRPAWS	RETAIL	0,0%	0,0%	100,0%	18
BOOKING.COM	TURISMO	13,3%	26,7%	60,0%	16
TICKET SHOW	ENTRETENCION	0,0%	0,0%	100,0%	15

(1): Proveedor acoge
 (2): Proveedor no acoge
 (3): Proveedor no responde



□ Nota: Existen proveedores que, debido a que no poseen representación legal en nuestro país, no pueden acogerse al proceso de validación de SERNAC. Ejemplos de esto serían Booking.com, Viagogo o Ali Express.

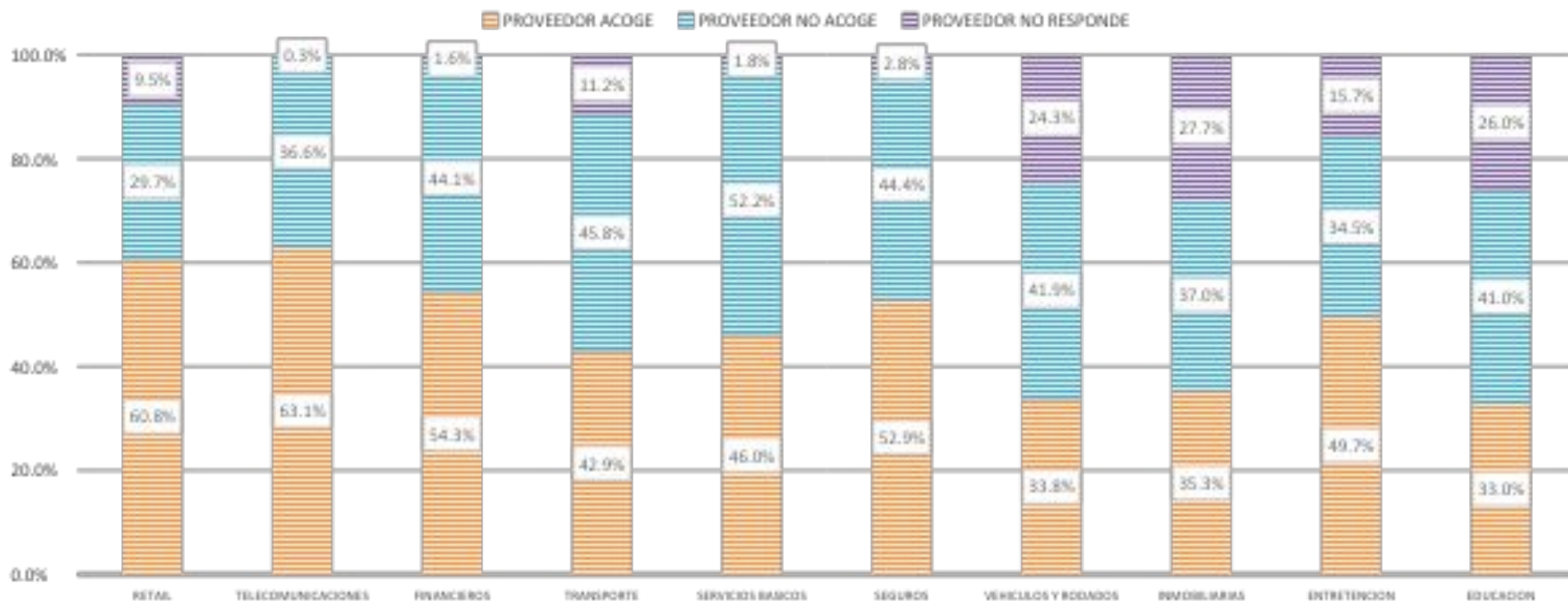
Comportamiento de Respuesta de los Proveedores (2do semestre año 2017-2018)



- Considerando solamente casos **validados**, los resultados son los siguientes:
- Durante el segundo semestre del año 2018, el **54,6%** de los casos se resolvió favorablemente para el consumidor.
- **45,4%** obtuvo una **respuesta desfavorable** por parte del proveedor (**No Acoge 37,7% y No Responde 7,7%**).

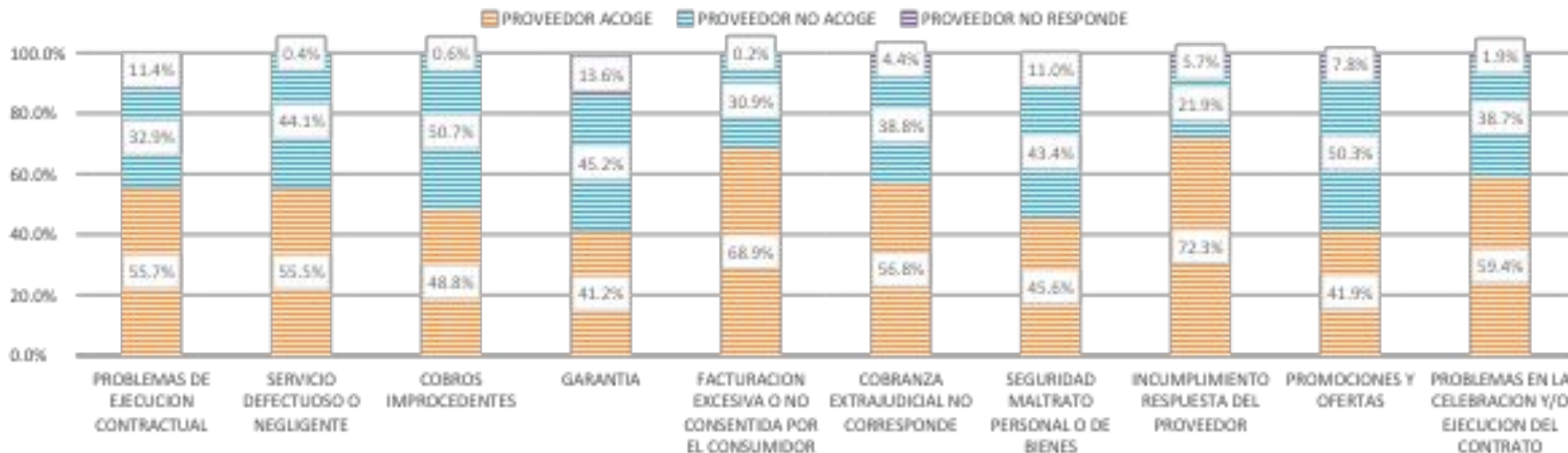
□ **Las respuestas desfavorables** disminuyeron, entre un período a otro, en **2,4 puntos porcentuales**, donde se puede destacar la baja en respuestas no acogidas, las cuales disminuyeron de un 39,4% en 2017 a 37,7%, en 2018.

Comportamiento de respuesta en mercados más reclamados (2do semestre 2018)



- Proveedor Acoge:** Respecto a esta categoría, **Telecomunicaciones** posee el porcentaje **más alto** de respuesta acogida por el proveedor, con un **63,1%** de casos con solución **favorable** para el consumidor. Por otro lado, el mercado **Educación** posee el porcentaje más bajo en esta categoría, con un **33%** de respuestas **favorables** para los consumidores.
- Proveedor No Acoge:** En relación a esta categoría, **Servicios Básicos** posee el porcentaje **más alto** de respuesta no acogida por el proveedor, con un **52,2%** de los casos del mercado. Por otro lado, el mercado **Retail** posee el porcentaje más bajo en esta categoría, con un **29,7%** de respuestas **sin acoger** para los consumidores.
- Proveedor No Responde:** En relación a esta categoría, **Inmobiliarias** posee el porcentaje **más alto** de no respuesta por parte del proveedor, con un **27,7%** de los casos del mercado. Por otro lado, el mercado **Telecomunicaciones** posee el porcentaje más bajo en esta categoría, con un **0,3%** de casos **sin respuesta** para los consumidores.

Comportamiento de respuesta Principales Motivos de Reclamos (2do semestre 2018)



MOTIVO DE RECLAMOS	N° RECLAMOS	% RESPUESTA DESFAVORABLE
PROBLEMAS DE EJECUCION CONTRACTUAL	66.545	44,3%
SERVICIO DEFECTUOSO O NEGLIGENTE	13.803	44,5%
COBROS IMPROCEDENTES	12.133	51,2%
GARANTIA	11.849	58,8%
FACTURACION EXCESIVA O NO CONSENTIDA POR EL CONSUMIDOR	8.645	31,1%
COBRANZA EXTRAJUDICIAL NO CORRESPONDE	7.017	43,2%
SEGURIDAD MALTRATO PERSONAL O DE BIENES	4.001	54,4%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	3.947	27,7%
PROMOCIONES Y OFERTAS	3.933	58,1%
PROBLEMAS EN LA CELEBRACION Y/O EJECUCION DEL CONTRATO	3.193	40,6%

□ **Promociones y Ofertas; Cobros Improcedentes, Garantía y Seguridad; Maltrato Personal o de Bienes** son los motivos de reclamos que tienen más del **50%** de **Respuestas Desfavorables** por parte de los proveedores.

□ Para efectos de este análisis, solamente se consideraron proveedores válidos.

Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD)

La **Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD)** se considera como el porcentaje de reclamos cuya gestión ha finalizado con respuesta Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde respecto del total de reclamos ingresados a ese proveedor y se define como:

$$\text{TRD}_t = \left[\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos Proveedor No Acoge} + \text{N}^\circ \text{ de reclamos Proveedor No Responde}_t}{\text{N}^\circ \text{ total de reclamos cerrados ingresados}_t} \right] * 100$$

Donde:

t = Enero – junio 2017 / 2018

- **Proveedor No Acoge:** es una causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no acepta lo solicitado por el consumidor, desconociendo la causal del reclamo o no reconociendo la competencia del SERNAC como intermediario.
- **Proveedor No Responde:** es una causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no entrega respuesta dentro de los plazos establecidos.

A continuación se analiza el comportamiento de los mercados en base a la Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD).

Comportamiento de los Mercados según Tasa de Respuestas Desfavorables (TRD) (Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde)



MERCADOS	2do semestre 2017		2do semestre 2018		VARIACIÓN INDICADOR
	INDICADOR TRD (%)	RECLAMOS TRD	INDICADOR TRD (%)	RECLAMOS TRD	
RETAIL	28,8%	22.941	28,9%	19.862	0,1
FINANCIEROS	16,4%	13.083	18,6%	12.769	2,2
TELECOMUNICACIONES	12,5%	9.939	15,6%	10.691	3,1
TRANSPORTE	10,2%	8.106	11,8%	8.130	1,7
SERVICIOS BASICOS	11,4%	9.092	4,9%	3.366	-6,5
VEHICULOS Y RODADOS	2,6%	2.061	3,1%	2.100	0,5
SEGUROS	2,7%	2.146	3,0%	2.046	0,3
INMOBILIARIAS	2,6%	2.041	2,4%	1.668	-0,1
EDUCACION	2,1%	1.674	2,0%	1.406	-0,1
SALUD	1,8%	1.461	1,9%	1.322	0,1
TURISMO	0,9%	724	1,8%	1.218	0,9
ENTRETENCION	4,3%	3.459	1,7%	1.172	-2,6
CENTROS DE ESTETICA Y GIMNASIO	0,7%	527	1,0%	684	0,3
SERVICIO TECNICO' SERV. DE MANTENCION Y REPARACION	0,9%	681	0,8%	567	0,0
SEGURIDAD	0,6%	443	0,7%	462	0,1
CONSUMO EN LOCAL	0,5%	364	0,6%	384	0,1
FUNERARIAS Y CEMENTERIOS	0,3%	253	0,3%	223	0,0
COMBUSTIBLE	0,2%	176	0,3%	208	0,1
SERVICIOS PROFESIONALES	0,3%	215	0,3%	204	0,0
PRENSA INFORMACION	0,2%	168	0,1%	76	-0,1
PREVISION	0,1%	46	0,1%	48	0,0
SERVICIOS PUBLICOS	0,0%	3	0,0%	2	0,0

- En relación al periodo anterior, los mercados de Entretención e Inmobiliarias han disminuidos sus respuestas desfavorables (TRD).
- Sin embargo **Telecomunicaciones, Financieros y Retail**, que a su vez son los mercados **más reclamados** de SERNAC, **augmentaron** sus indicadores respecto el año anterior.

Comportamiento de Proveedores (TRD - Retail)



- A continuación, se consideran los proveedores con mayor tasa de TRD en cada uno de los tres mercados más reclamados en SERNAC, ordenados por mayor porcentaje de casos con respuesta desfavorable.

PROVEEDOR CON MÁS DE 100 RECLAMOS	2DO SEMESTRE 2017			2DO SEMESTRE 2018			DIFERENCIA P.P.
	RECLAMOS TRD	% TRD	RECLAMOS	RECLAMOS TRD	% TRD	RECLAMOS	
SONY CHILE	38	52,8%	72	276	87,3%	316	34,6
COMERCIALIZADORA WEPLAY	39	60,0%	65	115	75,7%	152	15,7
MICROPLAY	135	78,0%	173	108	73,0%	148	-5,1
SAMSUNG	0	0%	0	124	71,3%	174	-
MACONLINE	93	58,5%	159	103	70,1%	147	11,6
HIPER LIDER	959	63,5%	1.510	779	66,5%	1.172	3,0
EXPRESS LIDER	129	58,4%	221	138	64,2%	215	5,8
SUPERMERCADOS UNIMARC	185	47,3%	391	218	60,7%	359	13,4
PEDIDOSYA	4	66,7%	6	102	60,7%	168	-6,0
TIENDAS ABCDIN (GARANTIA EXTENDIDA)	4506	67,2%	6.705	1467	59,9%	2.451	-7,4

- En relación al mercado **Retail**, **Sony Chile** tiene la **mayor tasa de respuesta desfavorable** en el 2do semestre del año 2018 lo que significa que, del 100% de sus reclamos ingresados al SERNAC, **no responden favorablemente el 87,3% de los casos**. Además, aumenta su volumen de reclamos en 34,6 puntos porcentuales respecto al periodo anterior.

Comportamiento de Proveedores (TRD - Telecomunicaciones)



PROVEEDOR CON MÁS DE 100 RECLAMOS	2DO SEMESTRE 2017			2DO SEMESTRE 2018			DIFERENCIA P.P.
	RECLAMOS TRD	% TRD	RECLAMOS	RECLAMOS TRD	% TRD	RECLAMOS	
WOM S.A. (EX-NEXTEL)	756	41,2%	1.836	803	55,9%	1.437	14,7
MUNDO PACIFICO	89	52,7%	169	147	51,9%	283	-0,7
MOVISTAR TELEFONIA FIJA	2401	35,5%	6.764	3171	50,7%	6.253	15,2
MOVISTAR MOVIL	2380	40,6%	5.865	2315	37,3%	6.204	-3,3
VTR TELEFONIA MOVIL Y FIJO	1050	30,1%	3.485	1267	34,2%	3.710	4,0
CLARO FIJO	282	17,3%	1.630	324	26,8%	1.209	9,5
DIRECTV	119	24,6%	483	279	25,3%	1.104	0,6
ENDEL PCS MOVIL	1580	29,6%	5.329	1194	24,6%	4.851	-5,0
CLARO MOVIL	766	18,7%	4.091	823	24,3%	3.383	5,6
ENDELPHONE	215	27,0%	796	146	21,4%	681	-5,6

- En relación al mercado **Telecomunicaciones, WOM** tiene la **mayor tasa de respuesta desfavorable** en el 2do semestre del año 2018 lo que significa que, del 100% de sus reclamos ingresados al SERNAC, **no responden favorablemente el 55,9% de los casos.**
- Por otro lado y como variación destacable, **Movistar Telefonía Fija** aumenta su volumen de reclamos en 15,2 puntos porcentuales respecto al periodo anterior.

Comportamiento de Proveedores (TRD - Financiero)



PROVEEDOR CON MÁS DE 100 RECLAMOS	2DO SEMESTRE 2017			2DO SEMESTRE 2018			DIFERENCIA P.P.
	RECLAMOS TRD	% TRD	RECLAMOS	RECLAMOS TRD	% TRD	RECLAMOS	
BANCO SANTANDER	745	54,8%	1.360	1033	70,9%	1.457	16,1
RECSA	37	45,7%	81	76	59,4%	128	13,7
TARJETA CMR FALABELLA	1388	55,6%	2.498	1460	59,0%	2.474	3,4
BANCO DE CHILE	824	57,5%	1.434	850	56,7%	1.500	-0,8
BANCOESTADO	1678	53,5%	3.139	1966	55,2%	3.559	1,8
TARJETA LIDER BCI	834	48,8%	1.710	819	50,9%	1.608	2,3
FORUM SERVICIOS FINANCIEROS	98	37,7%	260	108	47,8%	226	10,1
BANCO RIPLEY	101	41,9%	241	59	44,4%	133	2,5
TARJETA HITES	268	40,5%	661	261	44,2%	591	3,6
CAJA DE COMPENSACION LA ARAUCANA	274	66,8%	410	102	43,6%	234	-23,2

- En relación al mercado **Financiero**, **Banco Santander** tiene la **mayor tasa de respuesta desfavorable** en el 2do semestre del año 2018 lo que significa que, del 100% de sus reclamos ingresados al SERNAC, **no responden favorablemente el 70,9% de los casos**. Además, aumenta su volumen de reclamos en 16,1 puntos porcentuales respecto al periodo anterior.

Comportamiento de Proveedores (Proveedor No Responde)



- A continuación, **se consideran los proveedores con más de 100 reclamos ingresados al SERNAC**, ordenados por mayor porcentaje de reclamos sin responder.

PROVEEDOR CON MÁS DE 100 RECLAMOS	2do semestre 2017			2do semestre 2018			Diferencia P.P.
	Reclamos PNR	% PNR	Reclamos	Reclamos PNR	% PNR	Reclamos	
UNIVERSIDAD DEL PACIFICO	4	57,1%	7	118	100%	118	42,9
AEROLINEAS LAW	10	1,2%	829	235	88,7%	265	87,5
PEDIDOSYA	0	0,0%	6	101	60,1%	168	60,1
COMERCIALIZADORA WEPLAY	1	1,5%	65	68	44,7%	152	43,2
BIKESANTIAGO	32	3,4%	949	67	44,1%	152	40,7
PATUELLI Y COMPANIA LIMITADA	0	0%	0	116	42,5%	273	-
MICROPLAY	112	64,7%	173	58	39,2%	148	-25,6
AEROLINEAS IBERIA	29	36,3%	80	50	34,0%	147	-2,2
BUSES PULLMAN BUS	35	15,7%	223	174	32,5%	536	16,8
TIENDAS ABCDIN	1833	27,3%	6.705	701	28,6%	2.451	1,3
BABY INFANTI	2	0,9%	213	32	27,4%	117	26,4
PUNTO TICKET	315	43,8%	720	66	24,3%	272	-19,5
SAXOLINE	0	0,0%	80	30	22,6%	133	22,6
BUSES TUR BUS	3	0,3%	1.133	178	15,9%	1.120	15,6
AVIANCA	112	30,9%	362	29	14,8%	196	-16,1
FARMACIAS SALCOBRAND	1	0,6%	177	27	14,0%	193	13,4
BUSES PULLMAN BUS COSTA CENTRAL	7	8,1%	86	15	13,8%	109	5,6
HDI SEGUROS	0	0%	0	48	13,6%	352	-
MEGASALUD	1	1,0%	101	13	12,9%	101	11,9
GROUPON	25	2,4%	1.028	63	12,5%	506	10,0
SEGUROS SURA	10	4,4%	226	14	11,1%	126	6,7
AUTOFrance	9	7,8%	116	12	10,9%	110	3,2
ISAPRE CRUZ BLANCA	21	13,7%	153	15	10,1%	149	-3,7

- **Aerolíneas LAW** fue el proveedor con **mayor aumento** en relación a puntos porcentuales, con **1,2%** de PNR el año 2017 y **88,7%** el año 2018, equivalente a un alza de **87,5 p.p.**

- **Universidad del Pacífico** tiene la **mayor tasa de no respuesta** en el 2do semestre del año 2018 lo que significa que, del total de sus reclamos ingresados al SERNAC, **no responden el 100%**, aumentando en 42,9 puntos porcentuales respecto al periodo anterior.

- **Nota:** Los proveedores Universidad del Pacífico y Aerolíneas LAW, se encuentran en proceso de **liquidación forzosa**. (Mayo 2019)

Comportamiento de Proveedores (Proveedor No Acoge)



- A continuación, **se consideran los proveedores con más de 100 reclamos ingresados al SERNAC**, ordenados por mayor porcentaje de reclamos que no fueron acogidos.

PROVEEDOR CON MÁS DE 100 RECLAMOS	2do semestre 2017			2do semestre 2018			Diferencia P.P.
	Reclamos PNA	% PNA	Reclamos	Reclamos PNA	% PNA	Reclamos	
CARDIF SEGUROS GENERALES S.A.	81	79,4%	102	103	90,4%	114	10,9
PACIFIC FITNESS	97	50,0%	194	221	88,0%	251	38,0
SONY CHILE	14	19,4%	72	274	86,7%	316	67,3
INSTITUTO PROFESIONAL AIEP	141	81,0%	174	130	85,5%	152	4,5
EMPRESA ELECTRICA CONAFE	111	54,4%	204	140	74,5%	188	20,1
AUTOPISTA VESPUICIO SUR	104	73,2%	142	92	70,8%	130	-2,5
BANCO SANTANDER	743	54,6%	1.360	1031	70,8%	1.457	16,1
MALL PLAZA S.A.	184	78,0%	236	115	70,6%	163	-7,4
ESVAL	139	54,1%	257	159	70,0%	227	16,0
BUSES PULLMAN BUS COSTA CENTRAL	76	88,4%	86	75	68,8%	109	-19,6
METRO DE SANTIAGO	108	67,9%	159	112	68,7%	163	0,8
DERCO - DERCOCENTER	177	62,3%	284	236	67,0%	352	4,7
VIAJES FALABELLA	194	69,3%	280	117	66,5%	176	-2,8
HIPER LIDER	951	63,0%	1.510	779	66,5%	1.172	3,5
AUTOPISTA COSTANERA NORTE	99	58,9%	168	108	65,9%	164	6,9
FRONTEL	520	75,5%	689	97	64,2%	151	-11,2
EXPRESS LIDER	129	58,4%	221	138	64,2%	215	5,8
VERISURE CHILE SPA	63	48,5%	130	103	64,0%	161	15,5
BCI SEGUROS GENERALES S. A.	202	50,2%	402	240	63,8%	376	13,6
CGE DISTRIBUCION S.A.	1565	76,3%	2.050	908	63,0%	1.442	-13,4
MACONLINE	87	54,7%	159	92	62,6%	147	7,9
AUTOPISTA VESPUICIO NORTE EXPRESS	141	53,8%	262	156	61,4%	254	7,6
JETSMART	186	44,3%	420	423	61,0%	694	16,7
SUPERMERCADOS UNIMARC	184	47,1%	391	218	60,7%	359	13,7
BANCOESTADO CORREDORES DE SEGUROS	131	31,7%	413	168	60,6%	277	28,9

- **Sony Chile** fue el proveedor con **mayor aumento** en relación a puntos porcentuales, con **19,4%** de PNA el año 2017 y **86,7%** el año 2018, equivalente a un alza de **67,3 p.p.**

- Por otro lado, **Cardif Seguros Generales S.A** tiene la **mayor tasa respuesta no acogida** en el 2do semestre del año 2018 lo que significa que, del total de sus reclamos ingresados al SERNAC, **no acogen el 90,4%**, aumentando en 10,9 puntos porcentuales respecto al segundo semestre del año 2017.

Comportamiento de Proveedores más reclamados de SERNAC



- A continuación, **se consideran los proveedores con más de 500 reclamos ingresados al SERNAC** el segundo semestre del año 2018, ordenados por volumen total de casos, además de presentar sus respectivos cierres de respuesta.

PROVEEDOR CON MÁS DE 500 RECLAMOS	TRD	P.A	P.N.A	P.N.R	VOLUMEN DE RECLAMOS
TIENDAS FALABELLA	24,8%	75,2%	24,8%	0,0%	8.325
MOVISTAR TELEFONIA FIJA	52,1%	47,9%	52,0%	0,1%	6.253
MOVISTAR MOVIL	38,4%	61,6%	38,2%	0,2%	6.204
ENTEL PCS MOVIL	25,1%	74,9%	25,1%	0,1%	4.851
TIENDAS RIPLEY	33,7%	66,3%	33,7%	0,1%	4.283
LAN - LATAM PASAJES - EQUIPAJES - LATAM TRAVEL	49,5%	50,5%	48,8%	0,7%	3.831
VTR TELEFONIA MOVIL Y FIJO	34,3%	65,7%	34,2%	0,0%	3.710
BANCOESTADO	55,9%	44,1%	55,9%	0,0%	3.559
CLARO MOVIL	24,5%	75,5%	24,5%	0,0%	3.383
LIDER.CL	19,9%	80,1%	19,4%	0,6%	3.378
TIENDAS PARIS	34,1%	65,9%	34,1%	0,0%	3.200
CAT/TARJETAS JUMBO, PARIS, EASY, T.BUS, CENCOSUD	42,1%	57,9%	42,1%	0,0%	3.112
TIENDAS HITES	33,9%	66,1%	33,8%	0,1%	2.485
TARJETA CMR FALABELLA	60,6%	39,4%	60,6%	0,0%	2.474
TIENDAS ABCDIN	60,4%	39,6%	31,6%	28,9%	2.451
CORREOS DE CHILE	57,6%	42,4%	57,5%	0,1%	2.134
TARJETA RIPLEY - CAR	42,7%	57,3%	42,7%	0,0%	1.911
TARJETA LIDER BCI	51,8%	48,2%	51,8%	0,0%	1.608
ENEL DISTRIBUCION - TIENDA ENEL	48,2%	51,8%	48,0%	0,2%	1.571
TARJETA ABCDIN (COFISA) Y SEGUROS	27,2%	72,8%	27,2%	0,0%	1.539
SODIMAC	27,4%	72,6%	26,5%	0,9%	1.512
BANCO DE CHILE - CREDICHILE - BANCO EDWARDS - CITI	57,0%	43,0%	57,0%	0,0%	1.500
BANCO SANTANDER BANEFE - MASTERCARD BATA - PREUNIC - MONSERRAT	71,4%	28,6%	71,3%	0,1%	1.457
TIENDAS LA POLAR- GARANTIA EXTENDIDA	34,4%	65,6%	33,9%	0,5%	1.446
CGE DISTRIBUCION S.A.	66,2%	33,8%	65,7%	0,6%	1.442

Comportamiento de Proveedores más reclamados de SERNAC



PROVEEDOR CON MÁS DE 500 RECLAMOS	TRD	P.A	P.N.A	P.N.R	VOLUMEN DE RECLAMOS
WOM S.A.	56,6%	43,4%	56,3%	0,3%	1.437
TARJETAS LA POLAR	26,2%	73,8%	26,0%	0,2%	1.255
CHILEXPRESS - MALL EXPRESS - TICKET EXPRESS - CHILEBOX	41,4%	58,6%	34,5%	6,9%	1.237
CLARO FIJO	27,2%	72,8%	27,2%	0,0%	1.209
HIPER LIDER	66,7%	33,3%	66,7%	0,0%	1.172
BUSES TUR BUS -TAS CHOAPA - ENCOMIENDAS STARKEN	47,0%	53,0%	30,7%	16,3%	1.120
BANCO SCOTIABANK-SCOTIABANK AZUL -BANCO DESARROLLO-BANCO	37,2%	56,9%	36,4%	0,7%	1.106
DIRECTV	25,9%	74,1%	25,7%	0,2%	1.104
EASY TIENDAS	28,6%	71,4%	28,2%	0,4%	1.095
BANCO ITAU CORPBANCA Y BANCO CONDELL	39,5%	60,5%	39,4%	0,1%	1.086
TICKETPLUS	37,1%	62,9%	28,8%	8,3%	1.043
BANCO BCI -TBANC -NOVA - BCI LEASING	37,1%	62,9%	37,1%	0,0%	1.020
DESPEGAR.COM CHILE	52,3%	47,7%	52,2%	0,1%	944
TIENDAS CORONA	9,2%	90,8%	8,8%	0,4%	915
SKY AIRLINE	59,6%	40,4%	59,6%	0,0%	848
SUPERMERCADOS SANTA ISABEL - JUMBO	36,0%	64,0%	36,0%	0,0%	847
CAJA DE COMPENSACION LOS ANDES - CCAF LOS ANDES	33,1%	66,9%	33,1%	0,0%	786
BANCO FALABELLA	39,1%	60,9%	38,7%	0,4%	755
JETSMART	62,4%	37,6%	61,7%	0,7%	694
MERCADOLIBRE CHILE - MERCADOPAGO.CL	50,1%	49,9%	49,0%	1,0%	690
ENTELPHONE	21,9%	78,1%	21,9%	0,0%	681
TARJETA HITES - INVERSIONES Y TARJETAS	45,0%	55,0%	44,8%	0,2%	591
TARJETA CORONA	19,5%	80,5%	13,5%	6,0%	540
TRANSPORTES COMETA - BUSES PULLMAN BUS - JB PULLMAN	66,9%	33,1%	34,0%	32,9%	536
GROUPON	26,2%	73,8%	13,4%	12,8%	506
FORUS/COLUMBIA,AZALEIA,JANSPORT,JUST SMILE,BROOKS,FUNSPORT,CATERPILLAR,CHACO,PATAGONIA,7VEINTE	21,0%	79,0%	20,2%	0,8%	501

CONCLUSIONES



Conclusiones

Respecto de los reclamos y su variación podemos destacar que:

- El **2do semestre de 2018** hubo una **disminución de reclamos** ingresados a SERNAC del **10,8%**, pasando de 178.998 a 159.614.
- Los **meses con mayores ingresos de reclamos** el 2do semestre de 2018 son **octubre, noviembre y diciembre**.
- **Las mayor alza entre 2017 y 2018**, se produjo en el mes de octubre, debido a un alza de 46,6% en el mercado Retail.
- Con **43,8%** el principal motivo de **reclamo es problemas de ejecución contractual**, con la categoría incumplimiento en las condiciones contratadas.
- El motivo que presenta la **principal alza entre 2017 y 2018 es Cobranza extrajudicial no corresponde**, con un aumento de **3,4%**.
- Los **mercados más reclamados** son **Retail, Telecomunicaciones y Financiero**.
- Entre los mercados, **Turismo** fue el que presentó la **mayor alza entre ambos periodos con 85,2%**.

Conclusiones

Respecto del comportamiento de los proveedores podemos destacar que:

- El porcentaje de **proveedores no validados aumentó** de **3,0%** a **3,4%**.
- La **tasa de respuesta Proveedor Acoge aumentó en 2,4 p.p**, de 52,2% a 54,6%. Por consiguiente, disminuyen a sus vez los porcentajes de **Proveedor No Responde** y **Proveedor No Acoge**.
- **Los motivos legales** que presentan **mejores tasa de respuesta favorable** son **Incumplimiento en respuesta del proveedor; Facturación excesiva o no consentida por el consumidor y Problemas en la celebración y/o ejecución del contrato**.
- **Los mercados** que presentan **peores resultados** (no son acogidos o no son respondidos) **son Retail (28,9%), Financieros (18,6%), Telecomunicaciones (15,6%) y Transporte (11,8%)**
- En cuanto a proveedores, Sony Chile, WOM y Banco Santander presentan la mayor tasa de respuesta desfavorable en sus mercados, con porcentajes de 87,3%, 55,9% y 70,9%, respectivamente.
- **Universidad del Pacífico** es la que presenta **mayor porcentaje de reclamos PNR**, dejando sin respuesta **el 100%** de sus reclamos. Por otro lado, **Aerolíneas LAW** es la que presenta mayor aumento en puntos porcentuales respecto al año 2017, con un alza de **87,5 p.p**.
- Respecto de aquellos **proveedores que no acogen** los reclamos, **Cardif Seguros Generales** es la que presenta **mayor porcentaje de reclamos PNA**, al no acoger **el 90,4%** de sus reclamos. Por otro lado, **Sony Chile** es la que presenta mayor aumento en puntos porcentuales respecto al año 2017, con un alza de **67,3 p.p**.