

Análisis de Reclamos por Género

Octubre, 2019



CHILE LO
HACEMOS
TODOS



Introducción

A continuación se presenta un análisis de los reclamos realizado por consumidores ante el SERNAC en el período 2014-2019, que busca determinar si existen o no diferencias significativas por género respecto del comportamiento de respuesta de las empresas.

En el análisis general, se muestra la evolución semestral de los reclamos por género del periodo mencionado. Luego, se compara el primer semestre del año 2014 y primer semestre del año 2019, para tener una imagen del antes y el después de los mercados más reclamados, los motivos legales, comportamiento de mercados y proveedores a través de la variación de tasas de respuesta favorables y desfavorables.

Evolución Semestral del N° de Reclamos por Género del Consumidor

Variación 2014 vs 2019
(Primer semestre de cada año)



29,93%



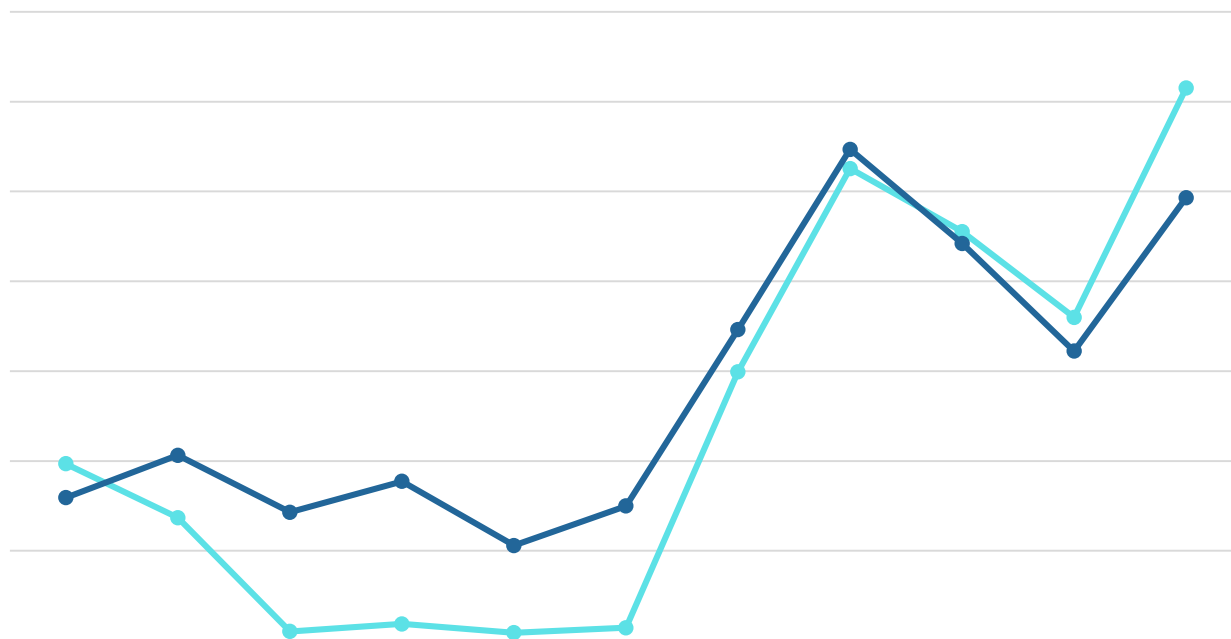
24,57%



Los reclamos realizados por mujeres aumentaron en un 29,93% entre el primer semestre de 2014 y primer semestre de 2019; y los reclamos hechos por hombres, aumentaron un 24,57%.

Si bien hay una tendencia general de aumento de la cantidad de reclamos, destaca el periodo entre 2do semestre de 2014 y 2do semestre de 2016 en que los reclamos de mujeres cayeron muy por debajo del de los hombres

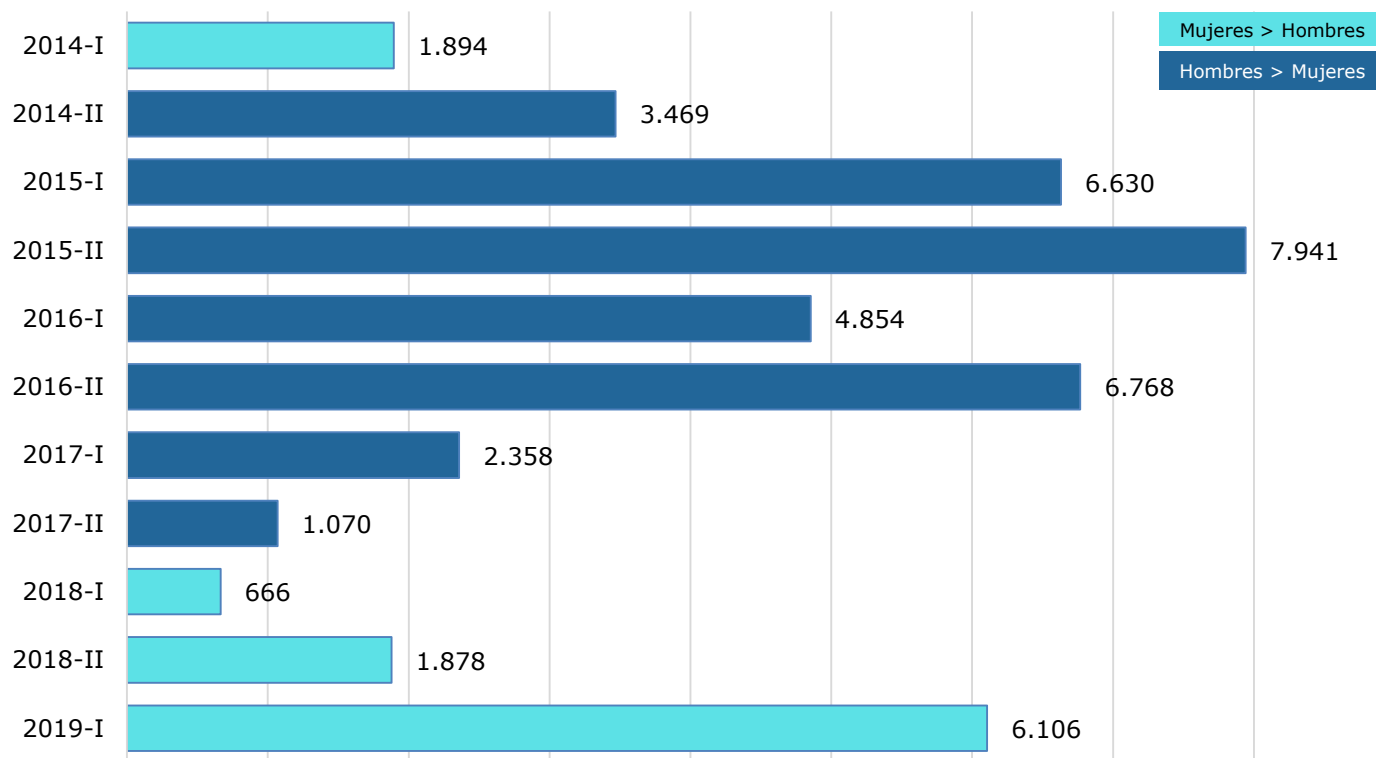
Evolución semestral de los reclamos por género Período 2014-2019



	2014-I	2014-II	2015-I	2015-II	2016-I	2016-II	2017-I	2017-II	2018-I	2018-II	2019-I
—●— Mujeres	69.849	66.848	60.517	60.929	60.441	60.723	74.963	86.274	82.770	77.997	90.757
—●— Hombres	67.955	70.317	67.147	68.870	65.295	67.491	77.321	87.344	82.104	76.119	84.651

Evolución Semestral de la Diferencia en N° de Reclamos por Género

Diferencia N° de Reclamos por Semestre y Género



En color calipso es posible observar aquellos semestres en donde las mujeres realizaron más reclamos que los hombres; la situación inversa se presenta en color azul oscuro.

La mayor diferencia se observa en el segundo semestre del año 2015.

Destaca el hecho de que las mujeres llevan tres semestres seguidos presentando más reclamos que hombres, desde 1er semestre de 2018 a 1er semestre de 2019.

Análisis exploratorio del comportamiento de consumo de mujeres a partir de reclamos ingresados a SERNAC: Mercados más reclamados



En ambos años, los mercados más reclamados corresponden a más del 80% de los reclamos: en 2014 un 81,6% y en 2019 un 80,6%.

Ranking Mercados más Reclamados Comparación Primer Semestre de cada año

2014

1. Locales Comerciales
2. Telecomunicaciones
3. Financieros
4. Transporte
5. Seguros
6. Servicios Básicos

2019

1. Locales Comerciales
2. Financieros
3. Telecomunicaciones
4. Transporte
5. Servicios Básicos
6. Seguros



Análisis exploratorio del comportamiento de consumo de mujeres a partir de reclamos ingresados a SERNAC: patrones de consumo (proxy)

Como proxy de patrones de consumo por género, se utilizó el número de reclamos por producto de los mercados más reclamados por mujeres durante el primer semestre del año 2019. En las tablas a continuación se presentan los productos con mayor volumen de reclamos de los 6 mercados más reclamados por las mujeres (equivalentes al 80,6% de reclamos).



Análisis exploratorio del comportamiento de consumo de mujeres a partir de reclamos ingresados a SERNAC: patrones de consumo (proxy)

Locales comerciales: 24.997	
Tipo de Producto	%
Vestuario	14,35%
Muebles	14,05%
Electrónica	12,45%
Calzado	11,13%
Teléfonos y celulares	4,27%
Alimentación	4,07%
Artículos de computación	3,84%
Productos línea blanca	3,18%
Equipos de tv, música y similares	2,61%
Deportiva	2,59%

Financiero: 18.334	
Tipo de Producto	%
Tarjetas Multitiendas	39,02%
Créditos de consumo	10,72%
Tarjeta de crédito	10,41%
Cuenta Rut	6,37%
Crédito desconocido de tercero	6,27%
Cuenta corriente	5,80%
Créditos hipotecarios	2,26%
Seguro salud	2,16%
Crédito automotriz tradicional	1,74%
Avances en efectivo	1,71%

En el caso del mercado de Locales Comerciales, la mayor cantidad de reclamos se concentra en productos relacionados a vestuario, muebles, electrónica y calzado. Por otro lado, el mercado financiero, concentra el mayor número de reclamos en los productos relaciones a tarjetas de multitiendas, créditos de consumo y tarjetas de crédito.

Análisis exploratorio del comportamiento de consumo de mujeres a partir de reclamos ingresados a SERNAC: patrones de consumo (proxy)

Telecomunicaciones: 14.783

Tipo de Producto	%
Telefonía móvil	43,13%
Internet fija	10,86%
Televisión pagada	9,57%
Telefonía fija - internet fija - tv	7,68%
Telefonía fija	7,63%
Telefonía móvil - internet móvil	4,91%
Telefonía fija - internet fija	4,58%
Internet fija - tv	4,42%
Internet móvil	2,62%
Telefonía móvil de prepago	1,00%

Transporte: 7.613

Tipo de Producto	%
Pasajes	54,21%
Correspondencia y encomiendas	22,24%
Desplazarse por autopista	9,26%
Traslado equipaje	6,95%
Equipaje	2,43%
Pasajes por turismo	1,26%
Tarjeta bip	0,91%
Paquetes turísticos	0,64%
Beneficios/puntos	0,58%
Arriendo vehículos	0,41%

En el mercado de telecomunicaciones, el tipo de producto que concentra la mayor cantidad de reclamos es telefonía móvil, seguida de internet fija; entre ambos, concentran más del 50% de los reclamos de este mercado.

En el caso de Transporte, el producto más reclamado son los pasajes, seguido de correspondencia y encomiendas.

Análisis exploratorio del comportamiento de consumo de mujeres a partir de reclamos ingresados a SERNAC: patrones de consumo (proxy)

Servicios Básicos: 4.643

Tipo de Producto	%
Electricidad	60,52%
Agua potable	21,54%
Gas de cañería	7,15%
Gas licuado	4,39%
Productos línea blanca	2,97%
Medidores	2,39%

Seguros: 2.644

Tipo de Producto	%
Contratación seguros generales	28,90%
Contratación de otros seguros	19,02%
Seguros automóviles	17,78%
Seguros de vida	10,85%
Seguros asociados a crédito	9,64%
Contratación seguros vida	7,30%

Electricidad es el producto que mayor concentración de reclamos presenta el mercado de los Servicios Básicos, un 60,52% de ellos. En el caso del mercado de Seguros se observa una mayor concentración de reclamos en las contrataciones de seguros general y otros seguros.

Análisis exploratorio del comportamiento de consumo de hombres a partir de reclamos ingresados a SERNAC: patrones de consumo (proxy)

Locales comerciales: 19.749

Tipo de Producto	%
Electrónica	15,56%
Muebles	11,70%
Vestuario	10,84%
Calzado	8,82%
Artículos de computación	6,62%
Teléfonos y celulares	4,19%
Alimentación	3,97%
Equipos de tv, música y similares	3,96%
Deportiva	3,56%
Productos línea blanca	3,09%

Financiero: 16.888

Tipo de Producto	%
Tarjetas multitiendas	30,67%
Créditos de consumo	13,36%
Tarjeta de crédito	11,39%
Cuenta corriente	8,50%
Cuenta rut	6,15%
Crédito desconocido de tercero	6,03%
Créditos hipotecarios	3,20%
Crédito automotriz tradicional	2,65%
Cuenta vista / chequera electrónica	1,90%
Seguro salud	1,56%

En el caso del mercado de Locales Comerciales, la mayor cantidad de reclamos se concentra en productos relacionados a electrónica, muebles, vestuario y calzado. Por otro lado, el mercado financiero, concentra el mayor número de reclamos en los productos relaciones a tarjetas de multitiendas, créditos de consumo y tarjetas de crédito, mismo comportamiento de consumo que las mujeres.

Análisis exploratorio del comportamiento de consumo de hombres a partir de reclamos ingresados a SERNAC: patrones de consumo (proxy)

Telecomunicaciones: 16.894

Tipo de Producto	%
Telefonía móvil	42,84%
Internet fija	12,18%
Televisión pagada	10,61%
Telefonía fija	6,76%
Telefonía fija - internet fija - tv	6,71%
Telefonía móvil - internet móvil	4,88%
Internet fija - tv	3,84%
Telefonía fija - internet fija	3,78%
Internet móvil	3,42%
Telefonía móvil de prepago	1,20%

Transporte: 8.269

Tipo de Producto	%
Pasajes	49,79%
Correspondencia y encomiendas	22,86%
Desplazarse por autopista	14,28%
Traslado equipaje	6,14%
Equipaje	1,87%
Pasajes por turismo	1,17%
Arriendo vehículos	0,92%
Beneficios/puntos	0,86%
Tarjeta bip	0,62%
Paquetes turísticos	0,56%

En el mercado de telecomunicaciones, el tipo de producto que concentra la mayor cantidad de reclamos es telefonía móvil, seguida de internet fija; entre ambos, concentran más del 50% de los reclamos de este mercado.

En el caso de Transporte, el producto más reclamado son los pasajes, seguido de correspondencia y encomiendas.

En ambos mercados el comportamiento es igual al de las mujeres.

Análisis exploratorio del comportamiento de consumo de hombres a partir de reclamos ingresados a SERNAC: patrones de consumo (proxy)

Servicios Básicos: 3.693

Tipo de Producto	%
Electricidad	58,00%
Agua potable	20,82%
Gas de cañería	8,58%
Productos línea blanca	3,71%
Gas licuado	3,57%
Medidores	2,84%

Seguros: 2.890

Tipo de Producto	%
Contratación seguros generales	24,43%
Seguros automóviles	22,01%
Contratación de otros seguros	18,75%
Seguros asociados a crédito	12,94%
Seguros de vida	8,65%
Contratación seguros vida	5,64%

Electricidad es el producto que mayor concentración de reclamos presenta el mercado de los Servicios Básicos, un 58% de ellos. En el caso del mercado de Seguros la mayor concentración se observa en seguros generales y seguro de automóviles.

¿En qué mercados reclaman más las mujeres que los hombres?



Ranking de mercados donde reclaman más Mujeres que Hombres

Comparación Primer Semestre de cada año

2014

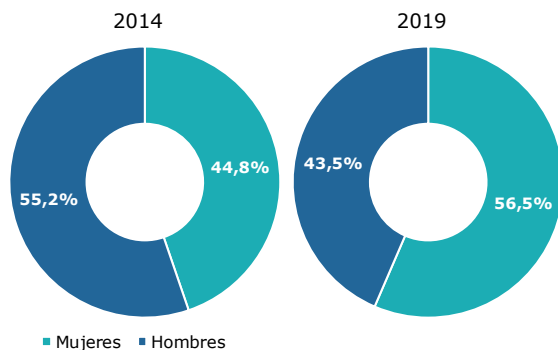
2019

1. Locales comerciales	1. Locales comerciales
2. Financieros	2. Financieros
3. Servicios básicos	3. Servicios básicos
4. Comercio distancia/ electrónico	4. Comercio distancia/ electrónico
5. Educación	5. Entretención
6. Salud	6. Educación
7. Prensa información	7. Salud
8. Centros de estética y gimnasios	8. Turismo
9. Funerarias y cementerios	9. Centros de estética y gimnasios
	10. Consumo en local
	11. Funerarias y cementerios
	12. Servicios públicos

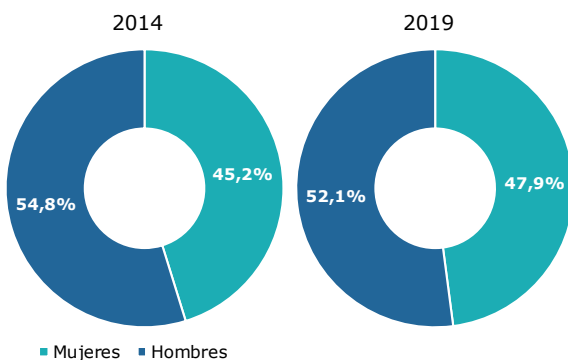
Durante el primer semestre del año 2014, los mercados en donde reclaman más mujeres que hombres, equivale al 58,70% de los reclamos realizados por ellas; para el año 2019, representan el 62,33%

Mercados con mayores variaciones: primer semestre 2014 y 2019

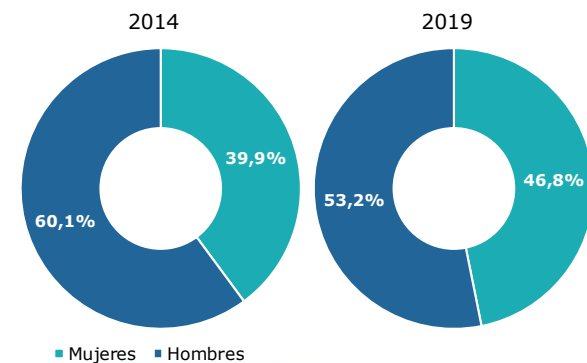
Entretención



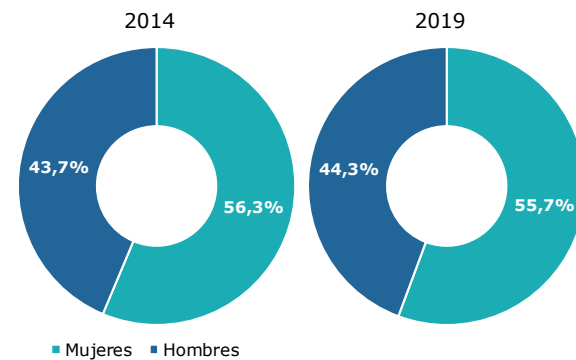
Transporte



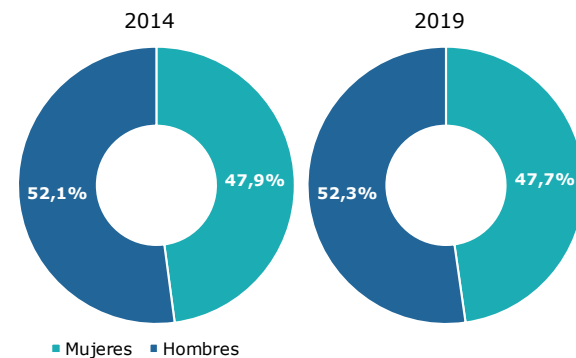
Seguridad



Servicios Básicos



Retail Ferretero



Reclamos por Motivo Legal

Ranking de Reclamos por Motivo Legal y Género (Primera semestre de cada año)				
	2014	N° de Reclamos	2019	N° de Reclamos
Mujeres	1. Problemas de ejecución contractual	36,0%	1. Problemas de ejecución contractual	43,6%
	2. Garantía	13,3%	2. Cobros improcedentes	9,4%
	3. Servicio defectuoso o negligente	8,7%	3. Servicio defectuoso o negligente	7,9%
	4. Cobros improcedentes	8,5%	4. Garantía	7,4%
	5. Facturación excesiva o no consentida por el consumidor	6,4%	5. Cobranza extrajudicial no corresponde	5,6%
		69.849		90.764
Hombres	1. Problemas de ejecución contractual	34,6%	1. Problemas de ejecución contractual	40,3%
	2. Servicio defectuoso o negligente	10,6%	2. Servicio defectuoso o negligente	9,8%
	3. Garantía	10,0%	3. Cobros improcedentes	8,9%
	4. Cobros improcedentes	7,7%	4. Garantía	6,8%
	5. Facturación excesiva o no consentida por el consumidor	7,3%	5. Facturación excesiva o no consentida por el consumidor	5,7%
		67.955		84.646

Estos motivos legales, representan más del 70% de los reclamos realizados.

El principal motivo legal que se observa es **"Problemas de ejecución contractual"**.

Al comparar los motivos legales de las mujeres, se observa que existen 4 categorías que se repiten entre los años analizados, destacados en la tabla, incorporándose en 2019 "Cobranza extrajudicial no corresponde". En el caso de los hombres, los 5 principales motivos legales reclamados, son los mismos en los períodos comparados, sólo el lugar en el ranking cambia para dos de los motivos presentados "Garantía" y "Cobros improcedentes".

Cierre de casos

Distribución de reclamos por género y tipo de cierre (*)

Primer semestre de cada año

2014

Mujeres 28,77%		Hombres 27,35%	
Proveedor Acoge 39.646		Proveedor Acoge 37.695	
15,84%	4,49%	16,24%	4,14%
Proveedor No Acoge 21.830	Provee dor No Respon de 6.193	Proveedor No Acoge 22.382	Provee dor No Respo nde 5.700

2019

Mujeres 28,37%		Hombres 24,89%	
Proveedor Acoge 48.001		Proveedor Acoge 43.665	
18,49%	4,96%	18,28%	4,22%
Proveedor No Acoge 32.439	Provee dor No Respon de 8.698	Proveedor No Acoge 32.066	Provee dor No Respo nde 7.403



Proveedor Acoge	21,07%	15,84%
Proveedor No Acoge	48,60%	43,27%
Proveedor No Responde	40,45%	29,88%

(*) Los reclamos en las categorías de cierre presentadas representan más del 96% de los casos en el año 2014 y más del 98% en el año 2019

Comportamiento en mercados más reclamados: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No responde

Comportamiento de Mercados Más Reclamados por Género (Primer semestre de cada año)							
Cierre corto	Mercado	2014		2019		Variación entre periodos	
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
PROVEEDOR ACOGE	FINANCIEROS	20,7%	19,9%	19,4%	19,2%	13,40%	11,69%
	LOCALES COMERCIALES	27,1%	22,4%	30,9%	25,5%	38,10%	32,09%
	SEGUROS	3,6%	4,0%	2,7%	3,0%	-8,78%	-14,09%
	SERVICIOS BASICOS	4,2%	3,4%	4,3%	3,8%	22,83%	29,02%
	TELECOMUNICACIONES	25,5%	30,4%	20,7%	25,5%	-1,66%	-2,94%
	TRANSPORTE	4,0%	4,9%	7,2%	8,3%	117,13%	97,34%
	Total Categoría	39.646	37.695	48.001	43.666		
PROVEEDOR NO ACOGE	FINANCIEROS	23,5%	23,2%	25,5%	24,5%	61,38%	51,60%
	LOCALES COMERCIALES	31,0%	25,3%	22,9%	20,1%	9,73%	14,20%
	SEGUROS	3,8%	4,3%	3,6%	4,2%	39,14%	38,64%
	SERVICIOS BASICOS	4,4%	3,6%	7,3%	5,9%	145,55%	137,89%
	TELECOMUNICACIONES	17,0%	20,4%	13,7%	16,7%	19,78%	17,13%
	TRANSPORTE	5,3%	7,0%	10,2%	11,6%	184,57%	139,14%
	Total Categoría	21.830	22.382	32.437	32.072		
PROVEEDOR NO RESPONDE	FINANCIEROS	3,9%	4,1%	2,7%	2,9%	-4,92%	-9,44%
	LOCALES COMERCIALES	37,5%	31,7%	29,1%	26,4%	9,09%	8,13%
	SEGUROS	2,0%	2,2%	1,1%	1,6%	-23,39%	-4,80%
	SERVICIOS BASICOS	4,0%	3,1%	0,9%	0,9%	-69,35%	-62,71%
	TELECOMUNICACIONES	2,1%	3,9%	1,6%	2,1%	5,26%	-31,84%
	TRANSPORTE	8,2%	10,2%	8,2%	10,7%	39,22%	35,27%
	Total Categoría	6.193	5.700	8.697	7.401		

Motivos legales más reclamados y cierre de caso asociado: PROVEEDOR ACOGE

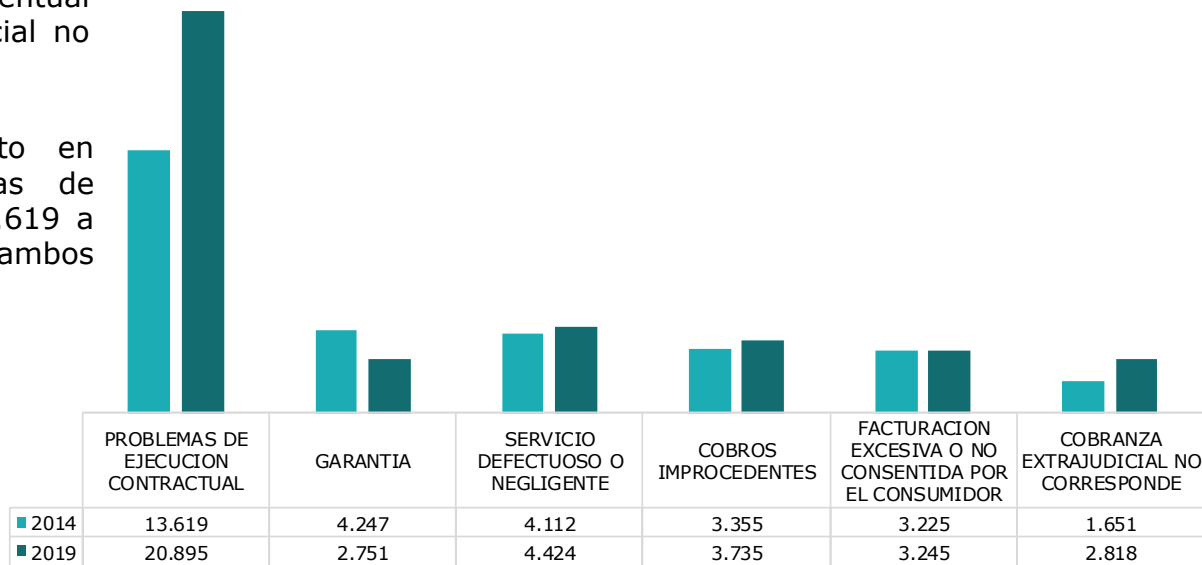


Mujeres: Comparación Motivos Legales con Mayor Número de Reclamos del Primer Semestre de Cada Año
Respuesta: Proveedor Acoge

El motivo legal con mayor aumento porcentual entre periodos fue "Cobranza extrajudicial no corresponde" con un **41,4%**.

El motivo legal con mayor aumento en cantidad de reclamos es "Problemas de Ejecución Contractual" que pasa de 13.619 a 20.895. (7.276 reclamos más entre ambos periodos)

El motivo legal con mayor disminución porcentual entre periodos fue "Garantía" con un **54,4% (*)**.



(*) Para verificar si esta disminución es producto de una tendencia a clasificar los problemas de "garantía" como "problemas de ejecución contractual" una alternativa es reclasificar los reclamos con el motor de clasificación realizado por la Universidad de Chile

Motivos legales más reclamados y cierre de caso asociado:
PROVEEDOR ACOGE

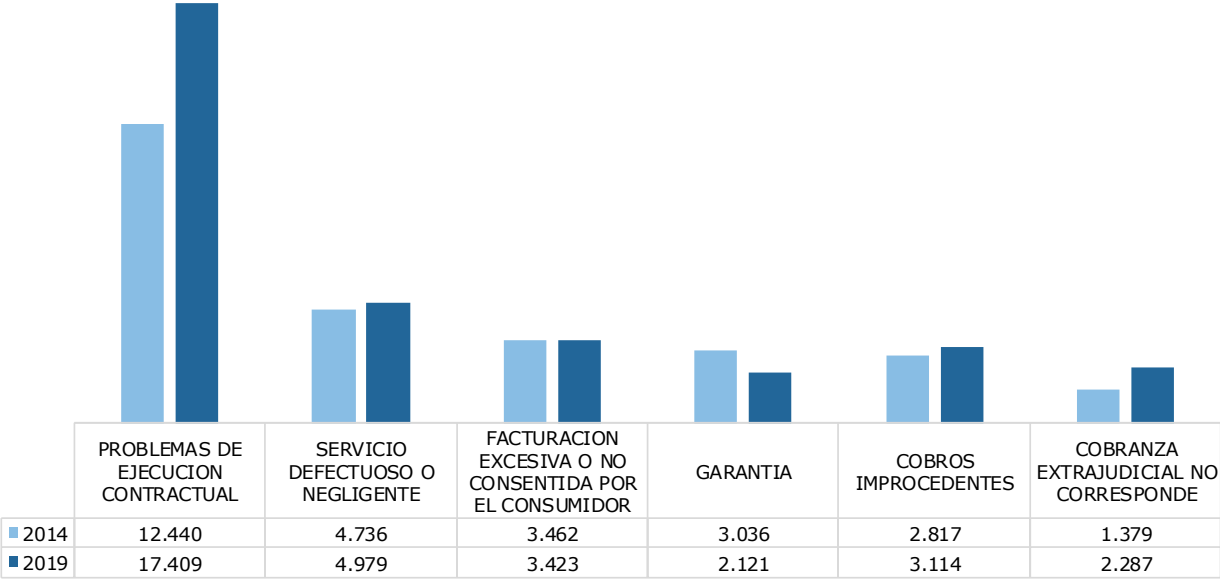


Hombres: Comparación Motivos Legales con Mayor Número de Reclamos del Primer Semestre de Cada Año
Respuesta: Proveedor Acoge

El motivo legal con mayor aumento porcentual entre periodos fue “Cobranza extrajudicial no corresponde” con un **65,8%**.

El motivo legal con mayor aumento en cantidad de reclamos es “Problemas de Ejecución Contractual” que pasa de 12.440 a 17.409. (4.969 reclamos más entre ambos periodos)

El motivo legal con mayor disminución porcentual entre periodos fue “Garantía” con un **30,1% (*)**.



(*) Para verificar si esta disminución es producto de una tendencia a clasificar los problemas de “garantía” como “problemas de ejecución contractual” una alternativa es reclasificar los reclamos con el motor de clasificación realizado por la Universidad de Chile

Motivos legales más reclamados y cierre de caso asociado: PROVEEDOR NO ACOGE

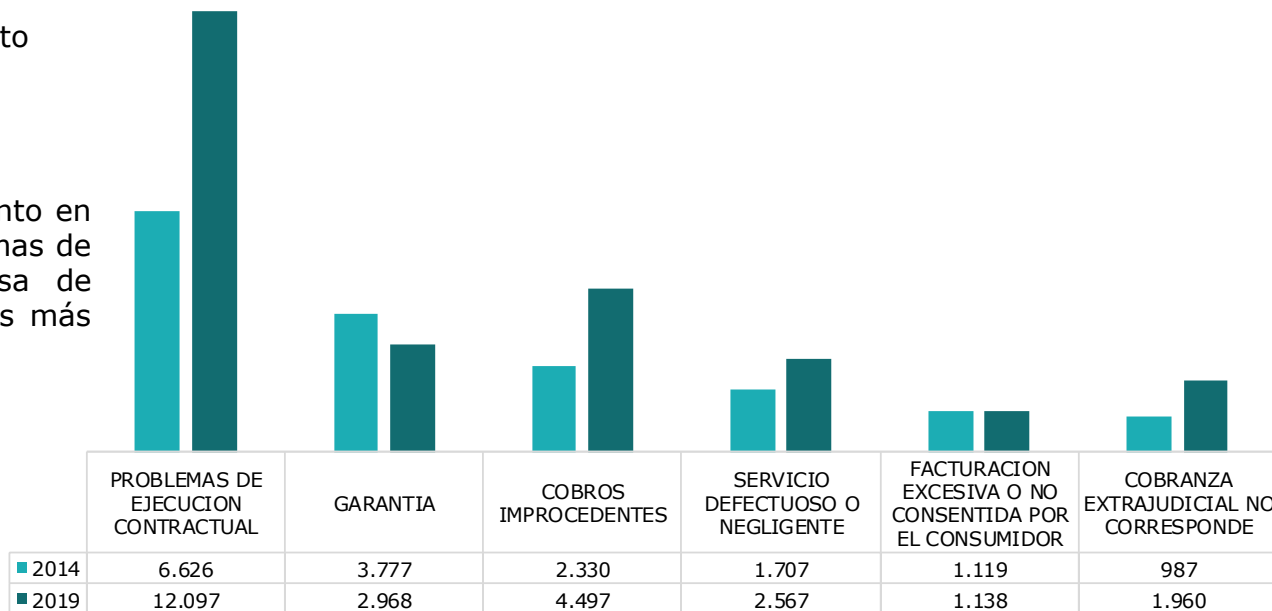


Mujeres: Comparación Motivos Legales con Mayor Número de Reclamos del Primer Semestre de Cada Año
Respuesta: Proveedor No Acoge

El motivo legal con mayor aumento porcentual entre periodos fue "Cobranza extrajudicial no corresponde" con un **49,6%**.

El motivo legal con mayor aumento en cantidad de reclamos es "Problemas de Ejecución Contractual" que pasa de 6.626 a 12.097. (5.471 reclamos más entre ambos periodos)

El motivo legal con mayor disminución entre períodos fue "Garantía" con un **27,3% (*)**.



(*) Para verificar si esta disminución es producto de una tendencia a clasificar los problemas de "garantía" como "problemas de ejecución contractual" una alternativa es reclasificar los reclamos con el motor de clasificación realizado por la Universidad de Chile

Motivos legales más reclamados y cierre de caso asociado: PROVEEDOR NO ACOGE

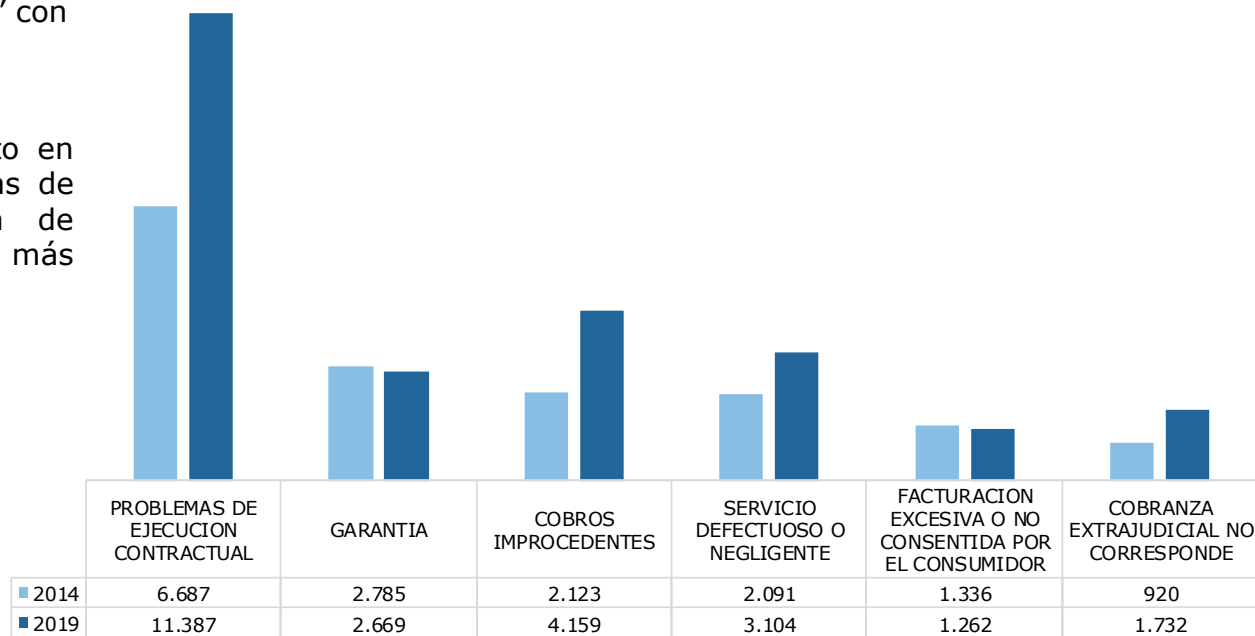


El motivo legal con mayor aumento entre períodos fue “Cobros Improcedentes” con un **95,9%**.

El motivo legal con mayor aumento en cantidad de reclamos es “Problemas de Ejecución Contractual” que pasa de 6.687 a 11.387. (4.700 Reclamos más entre ambos periodos)

El motivo legal con mayor disminución entre períodos fue “Facturación excesiva o no consentida por el consumidor” con un **5,5%**.

Hombres: Comparación Motivos Legales con Mayor Número de Reclamos del Primer Semestre de Cada Año
Respuesta: Proveedor No Acoge



(*) Para verificar si esta disminución es producto de una tendencia a clasificar los problemas de “Facturación excesiva o no consentida por el consumidor” como “problemas de ejecución contractual” una alternativa es reclasificar los reclamos con el motor de clasificación realizado por la Universidad de Chile

Motivos legales más reclamados y cierre de caso asociado: PROVEEDOR NO RESPONDE

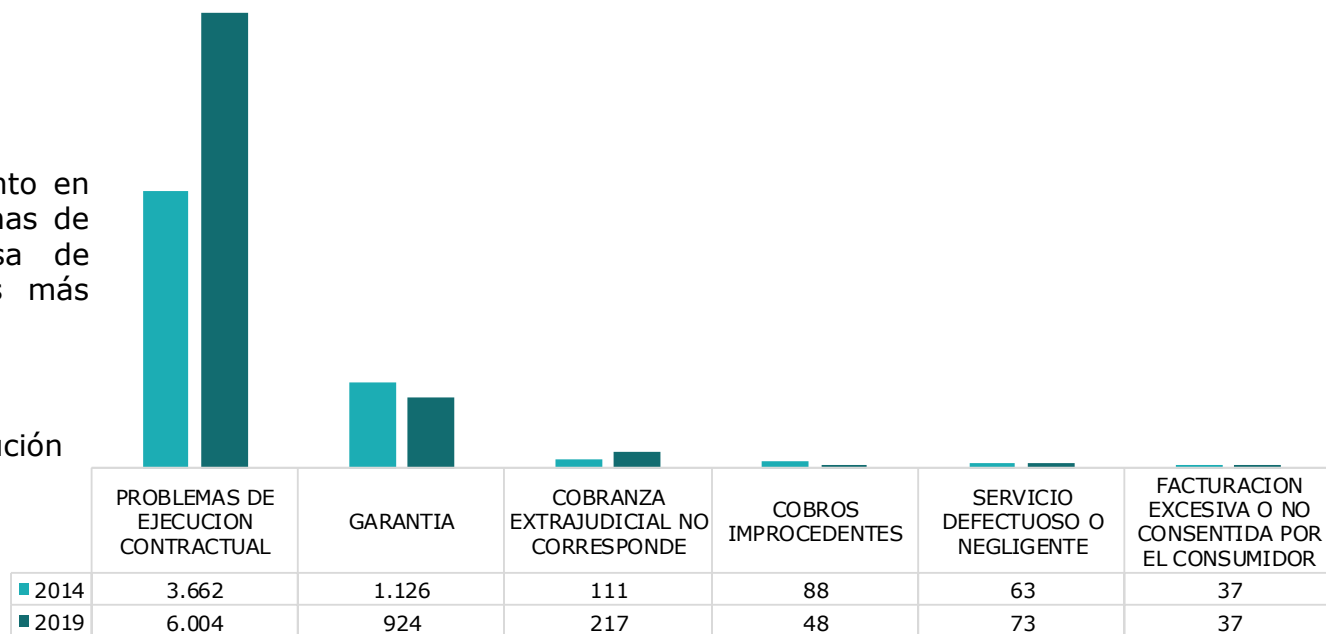


Mujeres: Comparación Motivos Legales con Mayor Número de Reclamos del Primer Semestre de Cada Año Respuesta: Proveedor No Responde

El motivo legal con mayor aumento entre períodos fue “Cobranza extrajudicial” con un **48,8%**.

El motivo legal con mayor aumento en cantidad de reclamos es “Problemas de Ejecución Contractual” que pasa de 3.662 a 6.004 (2.342 reclamos más entre ambos periodos).

El motivo legal con mayor disminución entre períodos fue “Cobros Improcedentes” con un **83,3%**.



Motivos legales más reclamados y cierre de caso asociado: PROVEEDOR NO RESPONDE

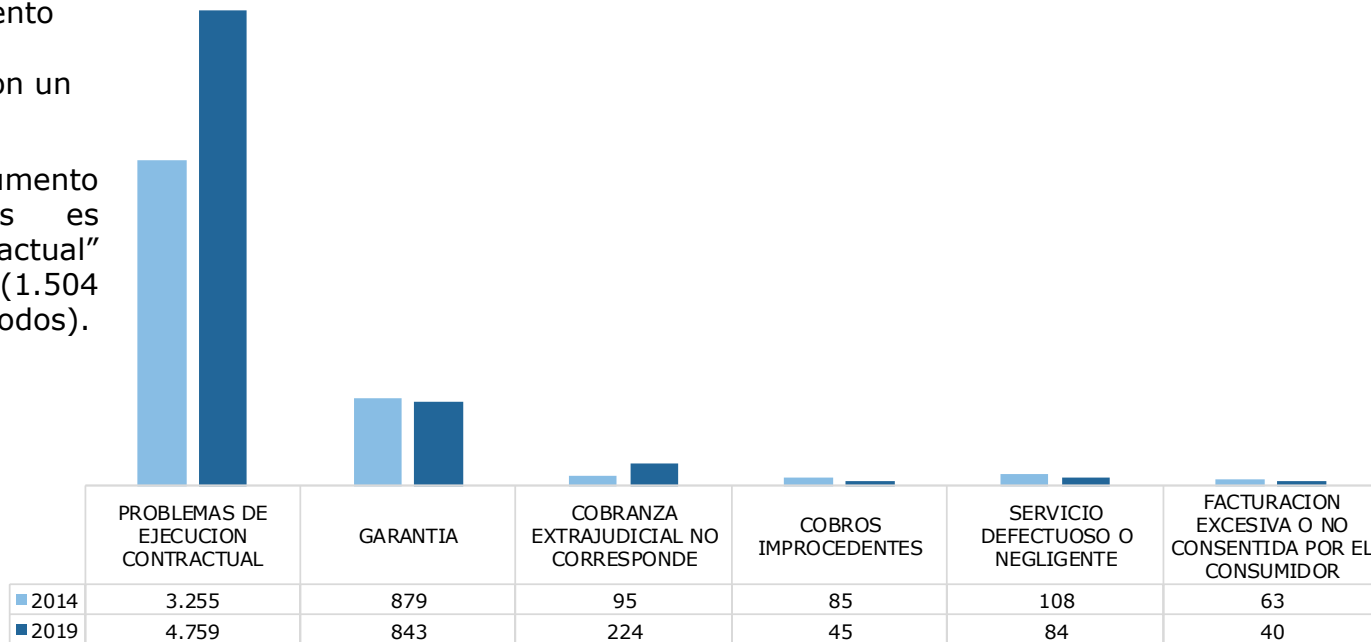


Hombres: Comparación Motivos Legales con Mayor Número de Reclamos del Primer Semestre de Cada Año
Respuesta: Proveedor No Responde

El motivo legal con mayor aumento entre períodos fue “Cobranza extrajudicial no corresponde” con un **135,8%**.

El motivo legal con mayor aumento en cantidad de reclamos es “Problemas de Ejecución Contractual” que pasa de 3.255 a 4.759 (1.504 reclamos más entre ambos periodos).

El motivo legal con mayor disminución entre períodos fue “Cobros improcedentes” con un **47,1%**.



Tasas de respuesta favorables y desfavorables por mercado y proveedores con mayor volumen de reclamos

A continuación se presentan las tasas de respuesta favorables y desfavorables de los mercados y proveedores con mayor número de reclamos.

La tasa de respuesta favorable se obtiene de la siguiente forma:

$$TRF = \frac{N^{\circ} \text{ de reclamos en donde el proveedor acoge}}{N^{\circ} \text{ total de reclamos}}$$

La tasa de respuesta desfavorable se obtiene de la siguiente forma:

$$TRD = \frac{N^{\circ} \text{ de reclamos en donde el proveedor no acoge} + N^{\circ} \text{ de reclamos donde el proveedor no responde}}{N^{\circ} \text{ total de reclamos}}$$

Mercados con mayor número de reclamos y Tasas de Respuesta Favorables

MERCADO	Primer Semestre 2014		Primer Semestre 2019		Variación Tasa de Respuesta (TRF19-TRF14)	
	Tasa de Respuesta Favorable		Tasa de Respuesta Favorable		Tasa de Respuesta Favorable	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
LOCALES COMERCIALES	53,2%	52,0%	59,3%	56,4%	6,1%	4,4%
TELECOMUNICACIONES	70,9%	68,9%	67,3%	65,9%	-3,6%	-3,0%
FINANCIEROS	59,1%	56,3%	50,8%	49,6%	-8,2%	-6,6%
TRANSPORTE	47,7%	45,3%	45,6%	43,9%	-2,1%	-1,4%
SERVICIOS BASICOS	57,4%	56,1%	44,5%	44,5%	-12,9%	-11,6%
SEGUROS	57,1%	55,1%	49,1%	44,7%	-8,0%	-10,4%
COMERCIO DISTANCIA/ ELECTRONICO	64,3%	64,0%	64,0%	58,2%	-0,4%	-5,8%
EDUCACION	46,3%	41,6%	31,0%	32,6%	-15,3%	-8,9%
INMOBILIARIAS	38,4%	38,1%	34,6%	37,2%	-3,7%	-1,0%
RETAIL FERRETERO	79,9%	69,2%	74,5%	67,3%	-5,4%	-1,9%
SALUD	39,0%	39,8%	32,9%	33,1%	-6,2%	-6,6%
VEHICULOS Y RODADOS	40,7%	41,0%	32,4%	33,4%	-8,2%	-7,6%
CENTROS DE ESTETICA Y GIMNASIOS	19,1%	25,3%	34,0%	30,2%	14,9%	4,9%
TURISMO	41,6%	45,6%	33,4%	28,3%	-8,2%	-17,3%
PRENSA INFORMACION	17,1%	20,8%	42,9%	46,0%	25,9%	25,2%
ENTRETENCION	19,9%	19,3%	16,9%	19,8%	-3,1%	0,5%
SERVICIO TECNICO; SERV. DE MANTENCION Y REPARACION	43,8%	32,7%	28,6%	20,7%	-15,2%	-12,0%
SEGURIDAD	60,9%	63,9%	45,0%	48,4%	-15,9%	-15,5%
FUNERARIAS Y CEMENTERIOS	59,6%	54,8%	49,5%	41,9%	-10,2%	-12,9%
CONSUMO EN LOCAL	42,5%	39,0%	36,7%	30,6%	-5,8%	-8,5%
SERVICIOS PROFESIONALES	32,3%	40,6%	20,5%	23,9%	-11,8%	-16,7%
COMBUSTIBLE	50,6%	45,6%	35,1%	39,7%	-15,6%	-5,9%
PREVISION	33,3%	32,8%	63,4%	62,5%	30,1%	29,7%
SERVICIOS PUBLICOS	5,3%	4,0%	28,6%	12,5%	23,3%	8,5%

De los tres mercados más reclamados, tanto en el primer semestre de 2014 como de 2019, sólo Telecomunicaciones está dentro de los mercados con mayores tasas de respuesta favorables, tanto para hombres como para mujeres.

El mercado "Previsión" es el que presenta un mayor aumento porcentual en la tasa de respuesta; en el caso de las mujeres aumentó 30,1 puntos porcentuales y, en el caso de los hombres, 29,7 puntos porcentuales.

Mercados con mayor número de reclamos y Tasas de Respuesta Desfavorables

MERCADO	Primer Semestre 2014		Primer Semestre 2019		Variación Tasa de Respuesta (TRF19-TRF14)	
	Tasa de Respuesta Desfavorable		Tasa de Respuesta Desfavorable		Tasa de Respuesta Desfavorable	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
CENTROS DE ESTETICA Y GIMNASIOS	45,0%	46,0%	39,8%	42,6%	-5,2%	-3,4%
COMBUSTIBLE	27,0%	28,7%	31,0%	32,5%	4,1%	3,8%
COMERCIO DISTANCIA/ ELECTRONICO	38,6%	40,7%	46,4%	47,9%	7,8%	7,2%
CONSUMO EN LOCAL	49,8%	52,7%	52,7%	54,6%	2,9%	1,9%
EDUCACION	41,4%	42,9%	52,7%	53,1%	11,3%	10,2%
ENTRETENCION	38,4%	40,1%	47,4%	50,6%	9,0%	10,5%
FINANCIEROS	30,2%	32,6%	34,8%	40,6%	4,5%	8,0%
FUNERARIAS Y CEMENTERIOS	50,2%	53,0%	66,8%	65,5%	16,7%	12,5%
INMOBILIARIAS	53,5%	56,6%	64,1%	61,5%	10,5%	4,9%
LOCALES COMERCIALES	19,1%	29,5%	24,2%	31,7%	5,1%	2,3%
PRENSA INFORMACION	58,9%	57,6%	64,0%	64,3%	5,0%	6,7%
PREVISION	58,0%	57,3%	65,4%	64,7%	7,3%	7,4%
RETAIL FERRETERO	75,4%	67,9%	64,1%	67,8%	-11,2%	0,0%
SALUD	55,7%	49,2%	63,5%	67,1%	7,7%	18,0%
SEGURIDAD	9,4%	11,7%	57,1%	52,9%	47,7%	41,2%
SEGUROS	75,5%	76,7%	82,3%	79,5%	6,7%	2,8%
SERVICIO TECNICO; SERV. DE MANTENCION Y REPARACION	54,4%	65,5%	69,2%	76,6%	14,8%	11,1%
SERVICIOS BASICOS	38,7%	35,8%	54,6%	50,8%	15,9%	15,0%
SERVICIOS PROFESIONALES	39,9%	41,2%	48,4%	56,5%	8,5%	15,2%
SERVICIOS PUBLICOS	57,0%	61,0%	63,3%	69,4%	6,3%	8,5%
TELECOMUNICACIONES	62,5%	56,4%	75,5%	74,8%	13,0%	18,4%
TRANSPORTE	47,0%	53,1%	61,9%	59,3%	14,9%	6,2%
TURISMO	59,5%	60,3%	26,8%	33,3%	-32,7%	-27,0%
VEHICULOS Y RODADOS	5,3%	4,0%	14,3%	0,0%	9,0%	-4,0%

El primer semestre del año 2014, los mercados con menores tasas de respuestas desfavorables son Vehículo y rodados (hombres y mujeres), Seguridad (hombres y mujeres), Locales comerciales (sólo mujeres) y Combustible (sólo hombres). Para el primer semestre de 2019, las menores tasas desfavorables se encuentran en los mercados de vehículo y rodados (hombres y mujeres), Locales comerciales (hombres y mujeres), Turismo (sólo mujeres) y Combustible (sólo hombres).

En el caso de los hombres, la mayor disminución porcentual de tasas se observa en el mercado de Turismo: las mujeres disminuyeron su tasa de respuesta desfavorable en 32,7 puntos porcentuales y, los hombres, 27 puntos porcentuales.