

Radiografía Reclamos de consumidores a MIPYMES 2018

Junio, 2019



**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**



OBJETIVOS

Caracterización MIPYMES



- En un mercado competitivo, el respeto de los derechos de los consumidores y un eficiente proceso de atención al cliente es una ventaja comparativa crucial para las empresas, sobretodo para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES), quienes buscan abrirse camino promocionando sus productos y servicios, pero además deben fidelizar y retener a los clientes. Para las empresas el desconocimiento de los derechos de los consumidores y los deberes como proveedor, pueden significar grandes desajustes en múltiples procesos internos como son el marketing y la publicidad, elaboración de contratos, proceso venta, mecanismos de incentivos a la fuerza de venta, logística de despacho y atención post-venta entre otros. Este estudio busca identificar las principales brechas que, en base a los reclamos de los consumidores, se evidencian en las relaciones de consumo con PYMES, brindando luces respecto de los espacios de mejora en los cuales se puede avanzar para cumplir con las disposiciones legales y competir con otros actores utilizando el buen trato y respeto de los derechos de los consumidores como una ventaja comparativa en la decisión de compra.

DATOS GENERALES

Datos Generales



□ Distribución de reclamos recibidos por SERNAC durante el año 2018.

Proveedores validados
sin tamaño
determinado, 8,446

Proveedores no
validados, 10,070

311.506 reclamos

94%
Proveedores
validados con tamaño
determinado, 311,506

- SERNAC, durante el año 2018, recibió un total de **330.022 reclamos** entre **empresas validadas y no validadas** ¹.
- Los proveedores validados recibieron un **total** de **319.952** reclamos.
- De aquellos reclamos de proveedores validados, **311.506 corresponden a proveedores validados y cuyo tamaño de empresa pudo ser determinado** ², lo que corresponde a un **94% del total de reclamos**.

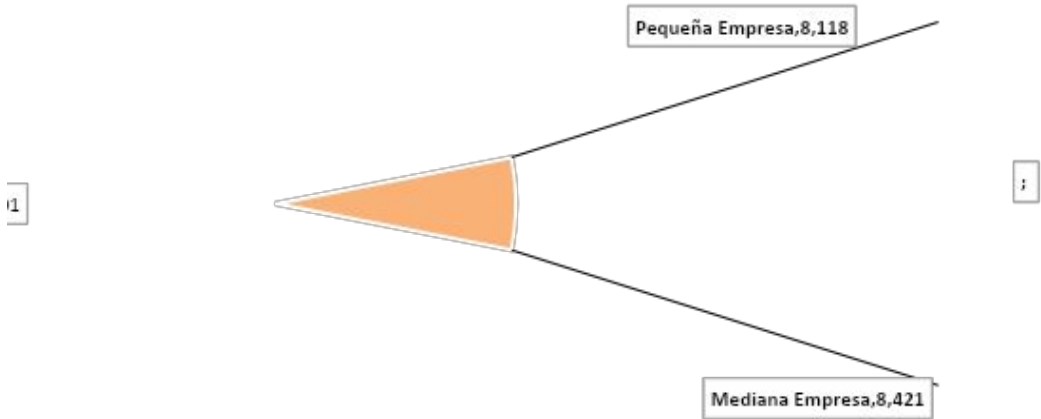
1: Empresas validadas son aquellas que han registrado voluntariamente sus datos para la gestión de reclamos en SERNAC. Por otro lado, Empresas no validadas son aquellas de los cuales no se posee información ni tampoco se han acogido a este registro.

2: Para determinar el tamaño de empresa, se cruzaron los reclamos de aquellas validadas en SERNAC con la base de empresas del Servicio de Impuestos Internos (SII) 2017 que clasifica en base a las ventas anuales de un contribuyente, donde Microempresa es aquella con ventas entre 0,01 UF y 2.400 UF, Pequeña Empresa entre 2400,01 y 25.000 UF y Mediana Empresa entre 25.000,01 y 100.000 UF. El resultado arrojó 2.603 empresas catalogadas por SII como "Sin determinar" y "4.943" que no lograron cruzarse con dicha Base.

Datos Generales



□ Distribución de reclamos recibidos por SERNAC durante el año 2018, según tamaño de empresa.



□ De los 311.506 reclamos recibidos por proveedores validados con su tamaño determinado, las **grandes empresas** recibieron **292.301** reclamos, equivalentes al **93,8%** del total anual. Por otro lado, las **MIPYMES** recibieron **19.205** reclamos, equivalente a **un 6,2%** del total.

□ Si bien las MIPYMES tienen un nivel de reclamos muy inferior si se compara con la gran empresa, representan un total de **4.645 empresas**, equivalentes al **67% aprox.** del total de proveedores reclamados.

Tamaño Empresa	N° Proveedores (Aprox.)
Gran Empresa	2.250
Mediana Empresa	1.369
Micro Empresa	1.043
Pequeña Empresa	2.233
Total Empresas	6.895
Total Empresas MIPYME	4.645
% PYME	67,4%



Datos Generales

□ Distribución de reclamos asociados a MIPYMES durante el año 2018.

; 42,3%

; 43,8%

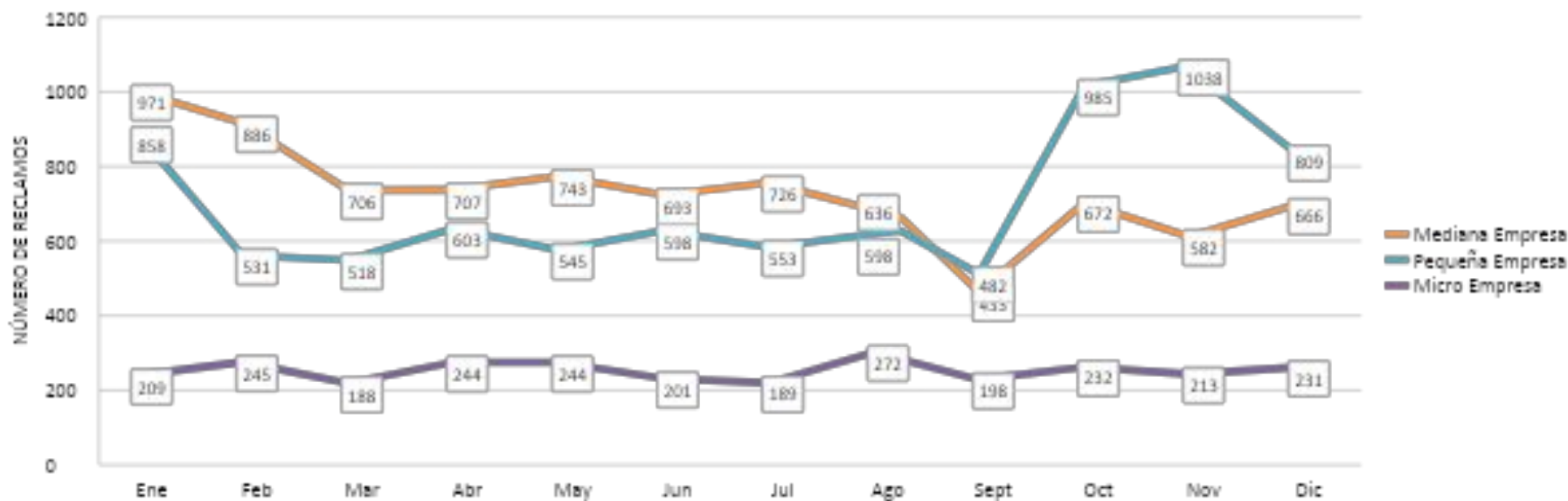
; 13,9%

- Sin considerar los reclamos asociados a las grandes empresas, la distribución de reclamos por tamaño de empresa MIPYME se distribuye principalmente entre la pequeña y mediana empresa :
- **Mediana Empresa:** 43,8%, equivalente a **8.421** casos
- **Pequeña Empresa:** 42,3%, equivalente a **8.118** casos
- **Micro Empresa:** 13,9%, equivalente a **1.846** casos

Datos Generales



□ Distribución de reclamos mensuales asociados a MIPYMES durante el año 2018.

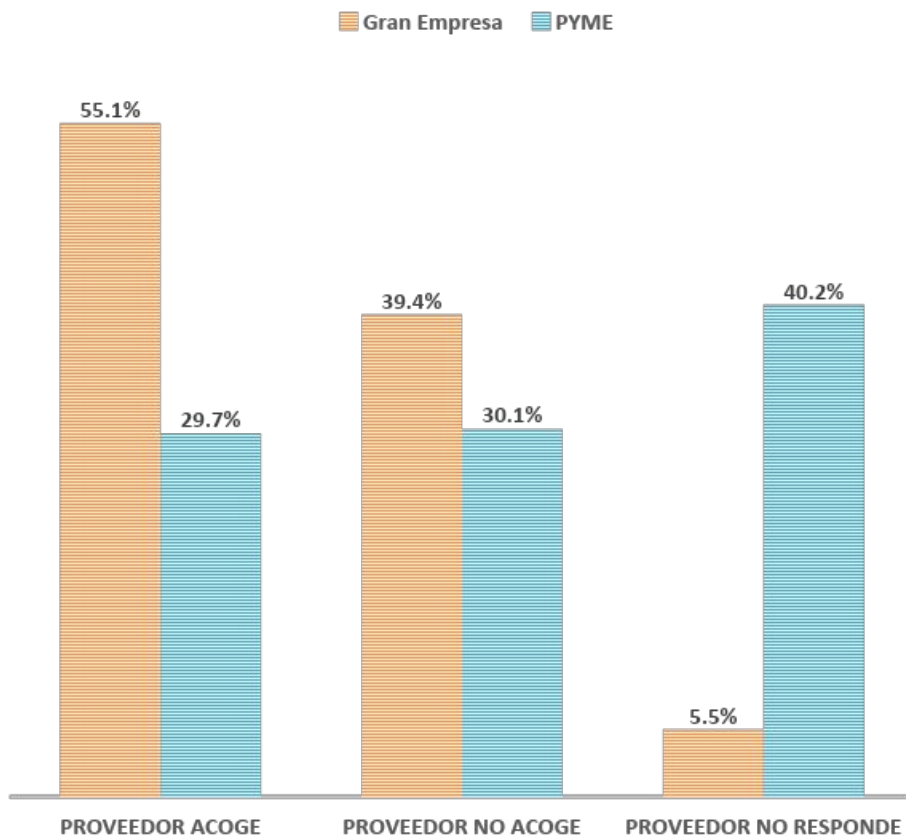


- **Mediana Empresa:** El mayor número de reclamos recibidos por este tipo de empresa fue registrado durante el mes de **enero**, con **971** casos, equivalente al **47,6%** del total de reclamos recibidos por **MIPYMES** durante ese mes.
- **Pequeña Empresa:** Respecto a este tipo de empresas, el mayor número de reclamos recibidos fue registrado durante el mes de **noviembre**, con **1.038** casos, equivalente al **56,6%** del total de reclamos recibidos por **MIPYMES** durante ese mes.
- **Micro Empresa:** Finalmente, el mayor número de reclamos recibidos por las micro empresas fue registrado durante el mes de **agosto**, con **272** casos, equivalente al **18,1%** del total de reclamos recibidos por **MIPYMES** durante ese mes.

Datos Generales



❑ Comparación en cierre de casos, año 2018 (MIPYMES – Gran Empresa)

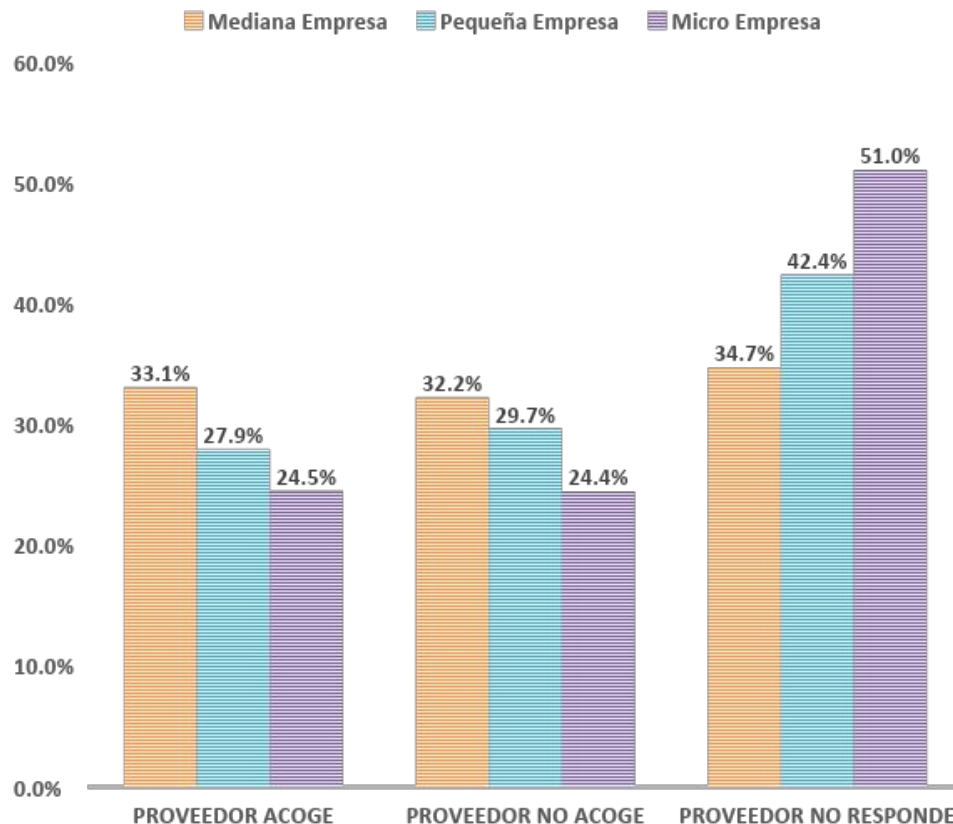


- ❑ Para efectos de comparación entre tipos de cierre de casos, considerando MIPYMES y grandes empresas, se puede determinar lo siguiente:
- ❑ Respecto a los casos que son acogidos por el proveedor, el **55,1%** de los reclamos asociados a **grandes empresas** son respondidos **favorablemente**, mientras que sólo un **29,7%** de los casos asociados a **MIPYMES** tienen respuesta **positiva**.
- ❑ El **39,4%** de los reclamos asociados a **grandes empresas** y el **30,1%** de reclamos asociados a **MIPYMES** **no son acogidos** por parte de los proveedores.
- ❑ Finalmente, el **40,2%** de los reclamos asociados a **MIPYMES** **no son respondidos** por parte de los proveedores, mientras que solo un **5,5%** de los reclamos asociados a **grandes empresas** **no obtiene respuesta**.



Datos Generales

Comparación en cierre de casos respecto al tamaño de empresa, año 2018.

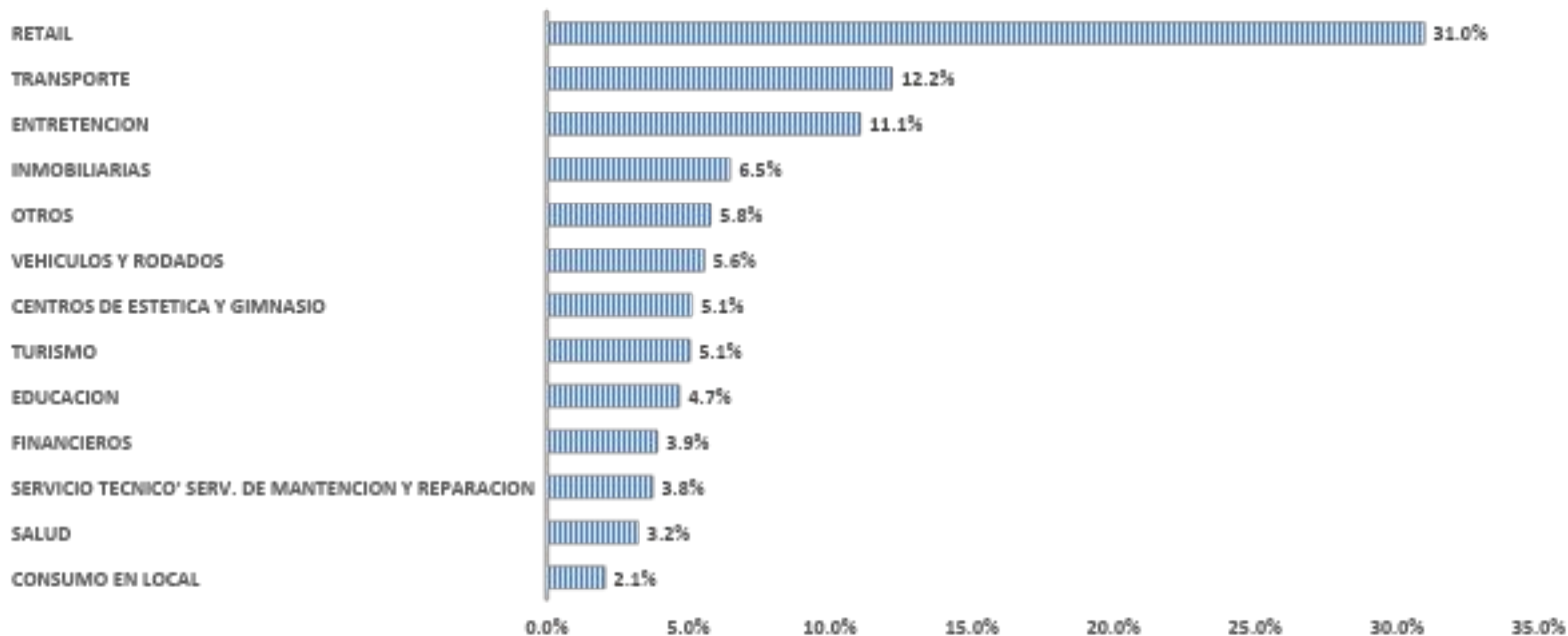


- En relación al **total de casos** recibidos hacia proveedores validados durante el año 2018, se desprende lo siguiente:
- Respecto a los casos que son acogidos por el proveedor, solo el **24,5%** de los reclamos asociados a **micro empresas** son respondidos **favorablemente**.
- Por otro lado, el **32,2%** de los reclamos asociados a **medianas empresas no son acogidos** por parte de los proveedores.
- Finalmente, el **51%** de los reclamos asociados a **micro empresas no son respondidos** por parte de los proveedores.

Datos Generales



❑ Mercados más reclamados en MIPYMES durante el año 2018.

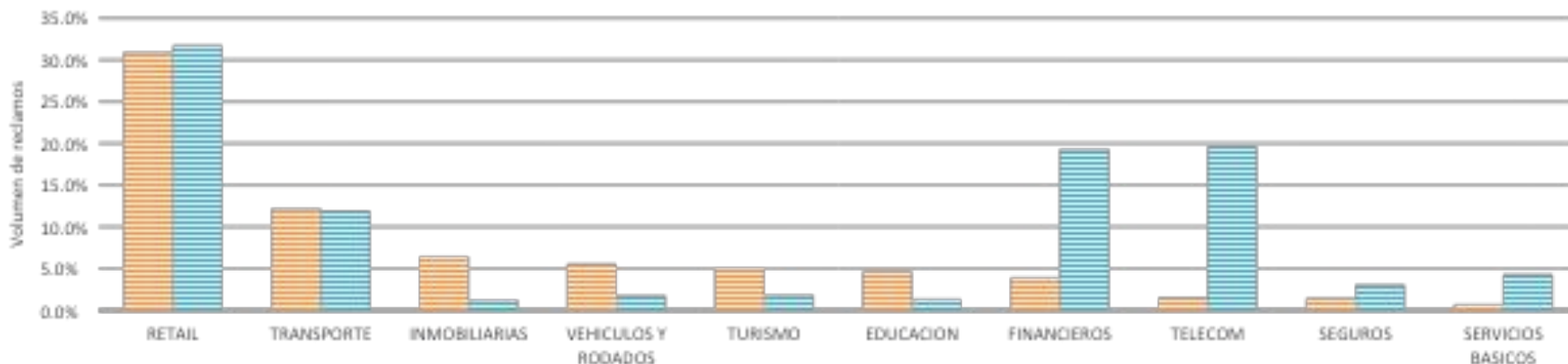


- ❑ Considerando los reclamos recibidos por las MIPYMES durante el año 2018, se puede observar que el **31%** del total anual, equivalente a **5.950** reclamos, pertenece al mercado **Retail**.
- ❑ En segundo lugar, con un **12,2%**, equivalente a **2.343** reclamos, se encuentra el mercado **Transporte**.
- ❑ Finalmente, con un **11,1%**, equivalente a **2.128** reclamos, se encuentra el mercado **Entretención**.

Datos Generales



❑ Mercados más reclamados durante el año 2018 (MIPYMES – Gran Empresa)



MERCADOS	DIFERENCIA EN PUNTOS PORCENTUALES
RETAIL	0,8
TELECOMUNICACIONES	18,1
FINANCIEROS	15,4
TRANSPORTE	-0,3
SERVICIOS BASICOS	3,6
SEGUROS	1,6
TURISMO	-3,2
VEHICULOS Y RODADOS	-3,8
EDUCACION	-3,4
INMOBILIARIAS	-5,2

- ❑ Mientras **Retail** mantiene un comportamiento similar tanto en **MIPYMES** como en **grandes empresas**, los mercados **Telecomunicaciones** y **Financieros**, que pertenecen a los mercados más reclamados de SERNAC, solo poseen **1,5%** y **3,9%** de los casos en **MYPYMES**, respectivamente.
- ❑ Por otro lado, mercados como **Inmobiliarias**, **Turismo** y **Vehículos y rodados**, poseen un bajo volumen a nivel de grandes empresas, pero poseen un comportamiento diferente a nivel de MYPYMES.

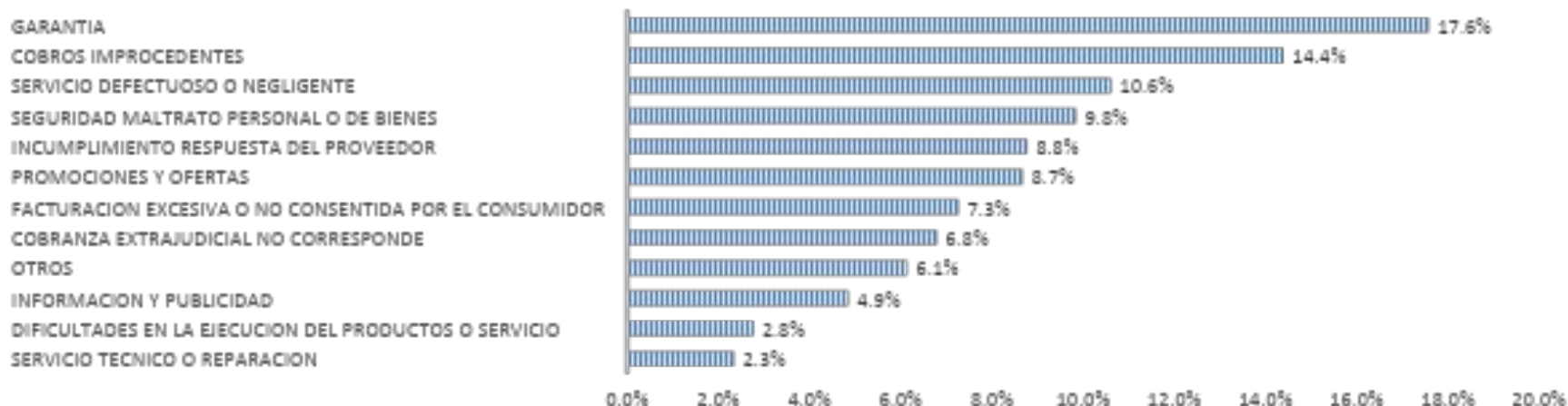
PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS ³

3: Clasificación de motivos legales y categorías de motivos legales utilizando algoritmo desarrollado por estudio de Universidad de Chile en base a la descripción de los reclamos que elimina el motivo "problemas de ejecución contractual". Más información consultar en mercados@sernac.cl



Principales motivos de reclamos

□ Principales motivos de reclamos en MIPYMES, año 2018.

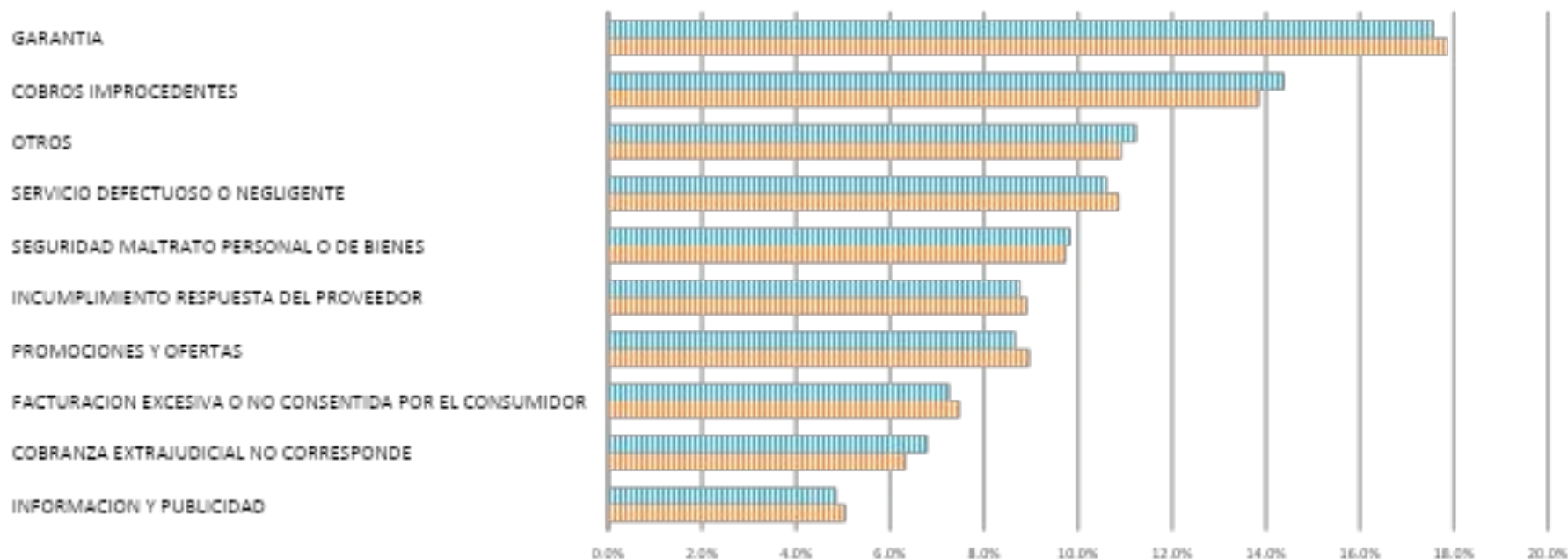


- Los principales motivos de reclamos son por **Garantía** con **17,6%**, **Cobros Improcedentes** con **14,4%** y **Servicio Defectuoso o Negligente** con **10,6%**.
- **Respecto a Garantía y Cobros Improcedentes**, en este motivo destaca el proveedor **Bike Santiago (Mediana Empresa según Base SII 2017)**, debido a reclamos originados por **duplicidades en cobro de mensualidades y cláusulas abusivas en sus contratos de adhesión**.
- Por otro lado, respecto a Servicio Defectuoso o Negligente, **Ticketplus (Pequeña Empresa según Base SII 2017)** destaca debido a los reclamos recibidos debido a la **cancelación del concierto de los artistas Daddy Yankee y Luis Fonsi**.



Principales motivos de reclamos

Principales motivos de reclamos, año 2018. (MIPYMES – Gran Empresa)

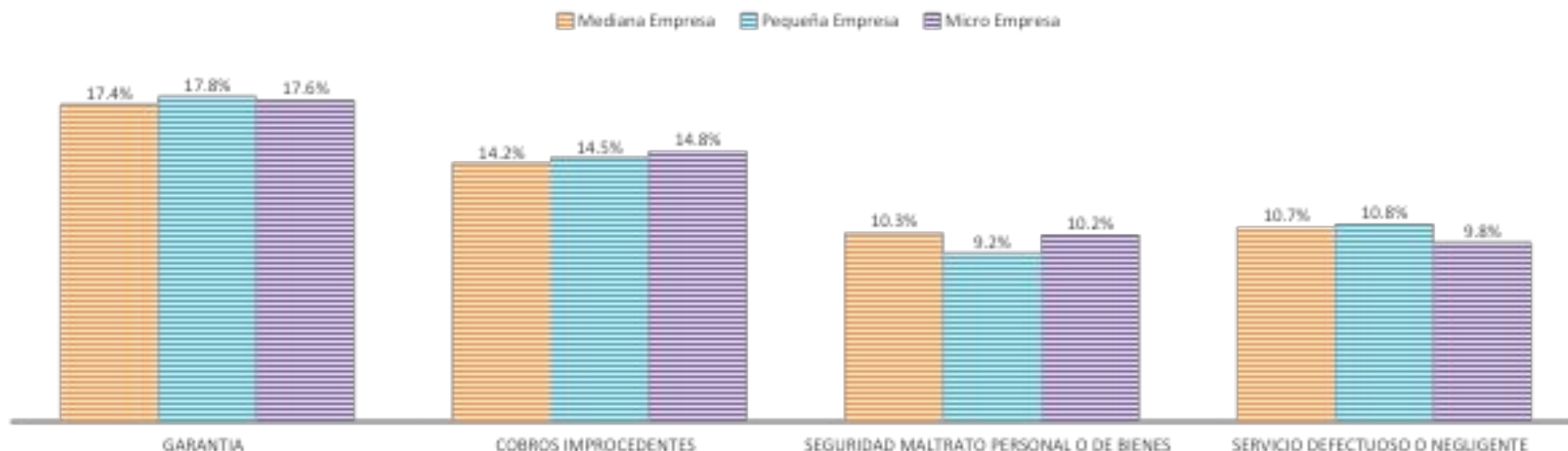


- Los principales diferencias se producen en **Cobros Improcedentes** y **Cobranza Extrajudicial No Corresponde** donde las MIPYMES presentan 0,5 puntos porcentuales por sobre la gran empresa.
- Los principales motivos donde las Grandes Empresas superan a las MIPYMES son: **Promociones y Ofertas, Garantía y Servicio Defectuoso o Negligente** con 0,3 puntos porcentuales de diferencia.

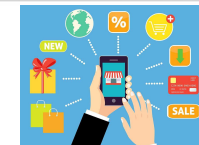


Principales motivos de reclamos

Principales motivos de reclamos entre MIPYMES, año 2018.



- Garantía, a nivel de **pequeñas empresas**, recibió un **17,8%** del volumen anual de sus reclamos.
- Respecto a **Cobros Improcedentes**, el **14,8%** de los reclamos recibidos por **micro empresas**, durante el año 2018, está asociado a este motivo legal.
- En relación a **Seguridad, Maltrato Personal o de Bienes**, **medianas empresas** recibió un **10,3%** de su volumen anual de reclamos en esta categoría.



Principales motivos de reclamos

❑ Principales categorías de motivos de reclamos en MIPYMES durante el año 2018. (Algoritmo Universidad de Chile)

MOTIVO DE RECLAMO	CATEGORÍA DEL MOTIVO DE RECLAMO	N° DE RECLAMOS	% DE RECLAMOS
GARANTÍA	GARANTIA LEGAL: NO EFECTUAR EL CAMBIO	1.297	38,4%
	GARANTIA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	995	29,48%
	NEGATIVA A CUMPLIMIENTO DE GARANTIA VOLUNTARIA	376	11,14%
	OTROS	707	20,95%
	TOTAL	3.375	100%
COBROS IMPROCEDENTES	NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	1.088	39,4%
	COBRO DE SEGUROS NO CONTRATADOS	410	14,84%
	CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCION SUPLANTACION	350	12,67%
	OTROS	915	33,12%
	TOTAL	2.763	100%
SERVICIO DEFECTUOSO O NEGLIGENTE	PROBLEMAS DE SEÑAL, LENTITUD O CORTES INJUSTIFICADOS DEL SERVICIO	683	33,5%
	DEMORA O INCUMPLIMIENTO EN REPARACION DEL SERVICIO	351	17,23%
	ATENCIÓN O INFORMACIÓN AL CLIENTE ERRONEA, DEFECTUOSA O INSUFICIENTE	242	11,88%
	OTROS	761	37,36%
	TOTAL	2.037	100,00%
SEGURIDAD MALTRATO PERSONAL O DE BIENES	PERDIDA, EXTRAVIO O DAÑO DE EQUIPAJE, ENCOMIENDA, CORRESPONDENCIA	795	42,1%
	TRATO INDIGNO	258	13,65%
	PROBLEMA SANITARIO EN EL SERVICIO	217	11,48%
	OTROS	620	32,80%
	TOTAL	1.890	100%
INCUMPLIMIENTO DE RESPUESTA DEL PROVEEDOR	INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	844	50,1%
	INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A SERNAC	560	33,25%
	NO ENTREGA INFORMACION COMPLETA	49	2,91%
	OTROS	231	13,72%
	TOTAL	1.684	1000%

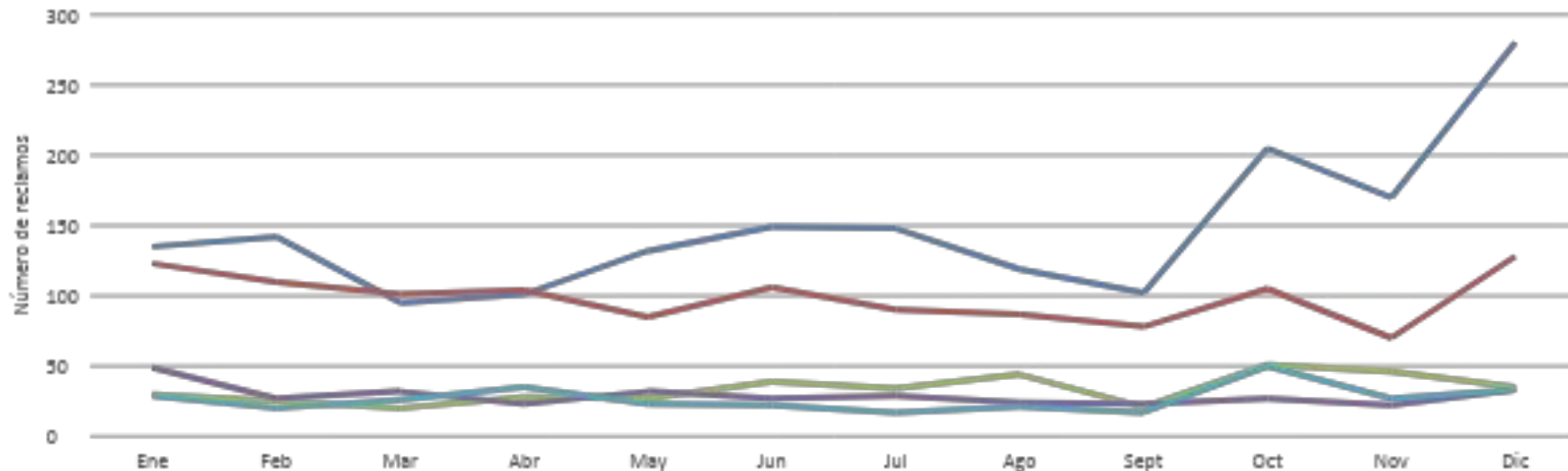
COMPORTAMIENTO MERCADOS MÁS RECLAMADOS EN MIPYMES

MERCADO RETAIL

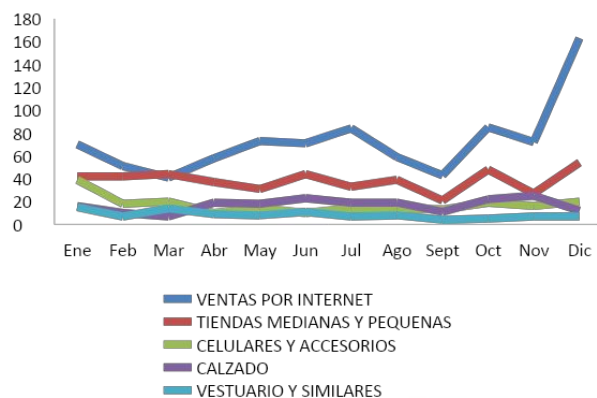
Comportamiento de Categorías de Mercado para Retail



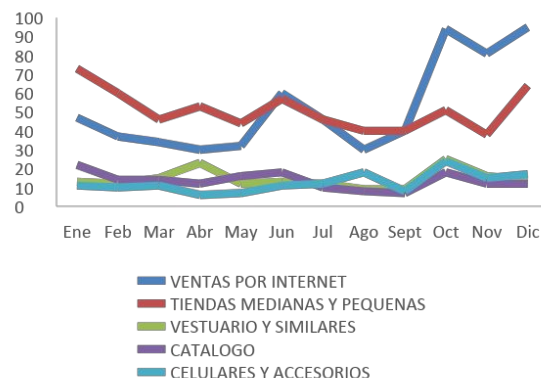
Comportamiento general de MIPYMES en mercado Retail.



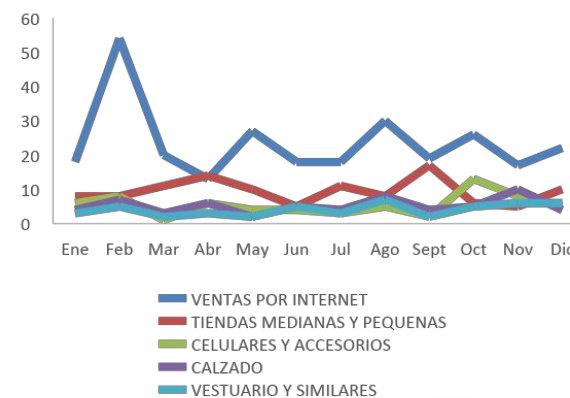
Comportamiento Mediana Empresa



Comportamiento Pequeña Empresa



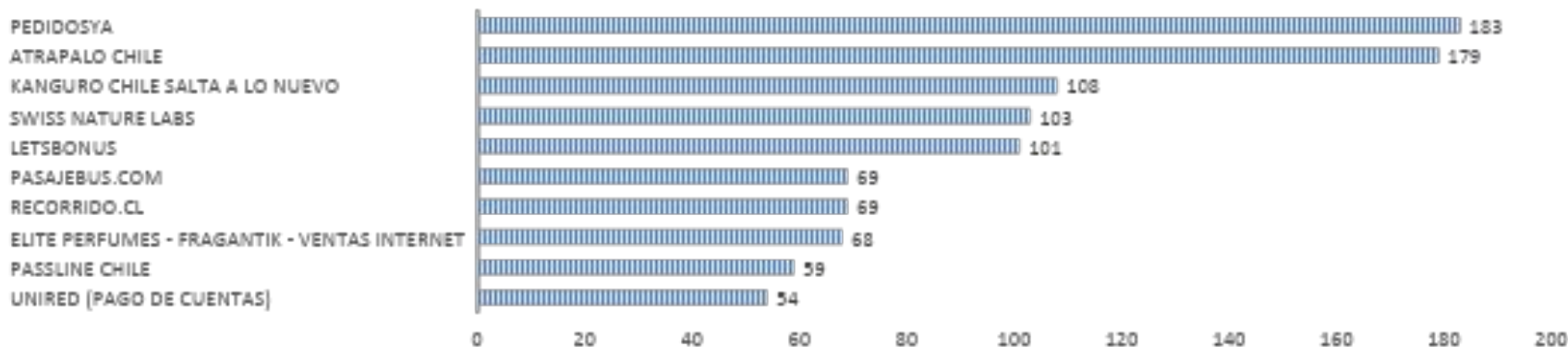
Comportamiento Micro Empresa





Comportamiento de Proveedores para Retail

Proveedores más reclamados durante 2018, MIPYMES .



Mediana Empresa.

PROVEEDORES	TOTAL GENERAL
PEDIDOSYA	183
ATRAPALO CHILE	179
KANGURO CHILE SALTA A LO NUEVO	108
LETSBONUS	101
UNIRED (PAGO DE CUENTAS)	54
CALZADOS ROMANO	48
BABYTUTO - PULPO TOYS	47
ECOMSUR - MUNDO MG	44
MALL CONNECTION - VENTA INTERNET	40
AFR - ONLINECLUB.CL	39

Pequeña Empresa.

PROVEEDORES	TOTAL GENERAL
SWISS NATURE LABS	103
PASAJEBUS.COM	69
RECORRIDO.CL	69
ELITE PERFUMES - FRAGRANTIK	68
PASSLINE CHILE	59
DRIMKIP	48
CUPOCLICK	43
TELEMERCADOS	40
CAMLU TIENDA	33
NATIVO MUEBLES	27

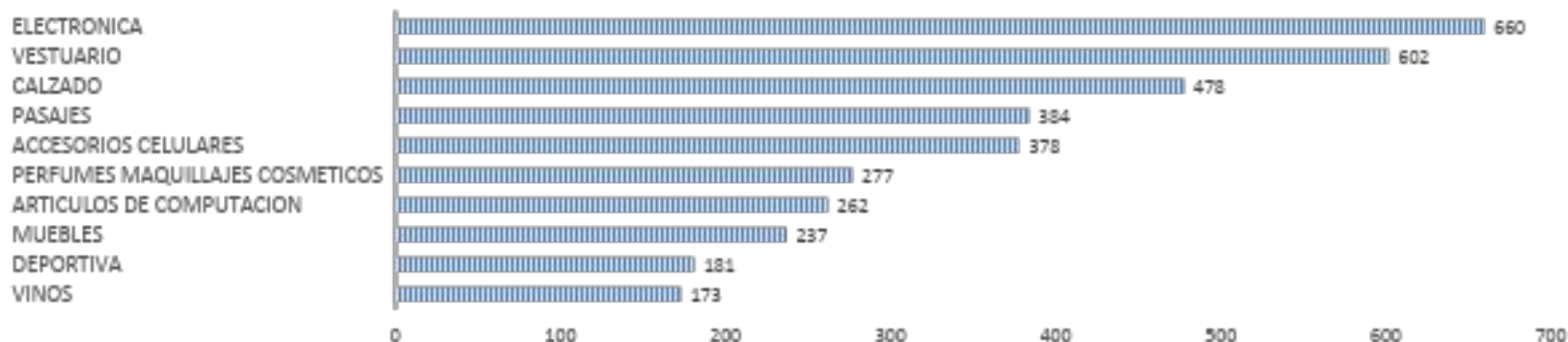
Micro Empresa.

PROVEEDORES	TOTAL GENERAL
NUTRALISS	49
FLORERIA VILLAFLORES	48
SUPERMERCADOS CUGAT	28
BENDITAS CREADORAS	28
RENUOVA TU CLOSET	23
EKAIRIOS	23
TICKET HOY	17
FARMAZON	13
DISFRUTATE	9
E-SIM MAIPU	8
MAXSTORE	8
GIGOO	8



Comportamiento de Productos para Retail

❑ Productos más reclamados durante 2018, MIPYMES.



❑ Mediana Empresa.

PROVEEDORES	TOTAL GENERAL
ELECTRONICA	291
CALZADO	284
PASAJES	200
ACCESORIOS CELULARES	189
VESTUARIO	164
VINOS	137
MUEBLES	101
ARTICULOS DE COMPUTACION	78
PERFUMES MAQUILLAJES COSMETICOS	69
DEPORTIVA	68

❑ Pequeña Empresa.

PROVEEDORES	TOTAL GENERAL
VESTUARIO	315
ELECTRONICA	261
PASAJES	172
CALZADO	156
ARTICULOS DE COMPUTACION	147
ACCESORIOS CELULARES	141
PERFUMES MAQUILLAJES COSMETICOS	140
MUEBLES	117
DEPORTIVA	92
ALIMENTACION	71

❑ Micro Empresa.

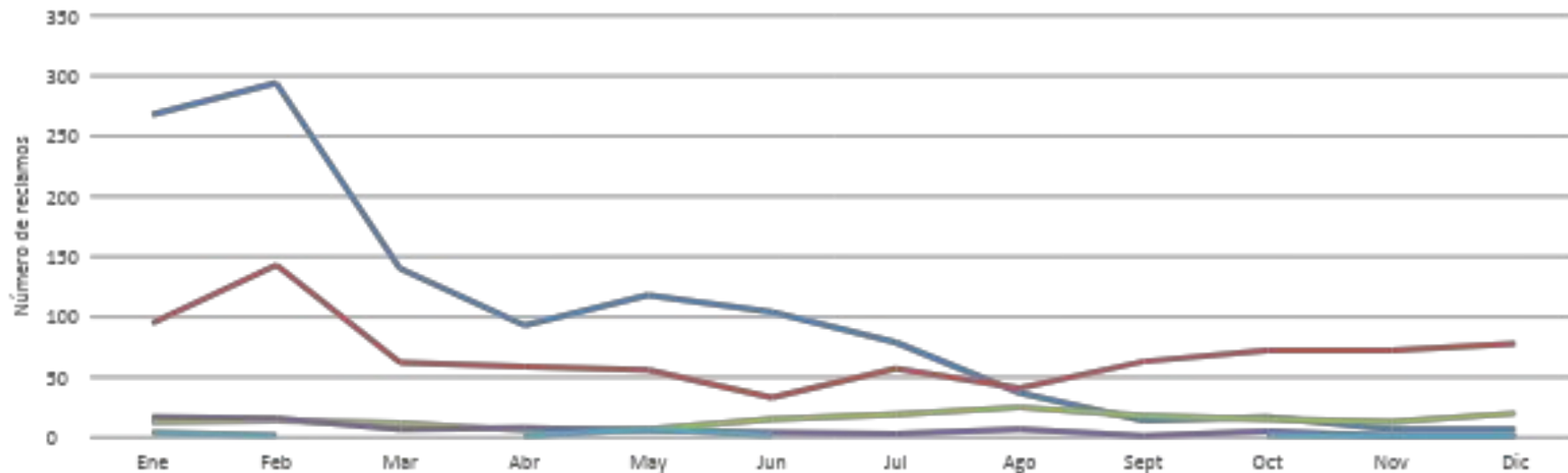
PROVEEDORES	TOTAL GENERAL
VESTUARIO	123
ELECTRONICA	108
PERFUMES MAQUILLAJES COSMETICOS	68
ACCESORIOS CELULARES	48
ARTICULOS OPTICOS	39
CALZADO	38
ARTICULOS DE COMPUTACION	37
VENTA DE ANTEOJOS	27
DEPORTIVA	21
ALIMENTACION	20

MERCADO TRANSPORTE

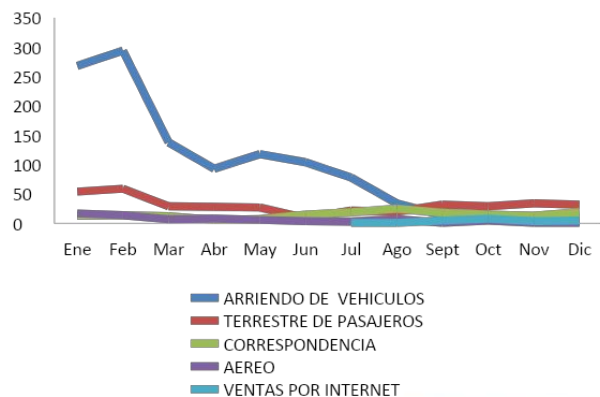


Comportamiento de Categorías de Mercado para Transporte

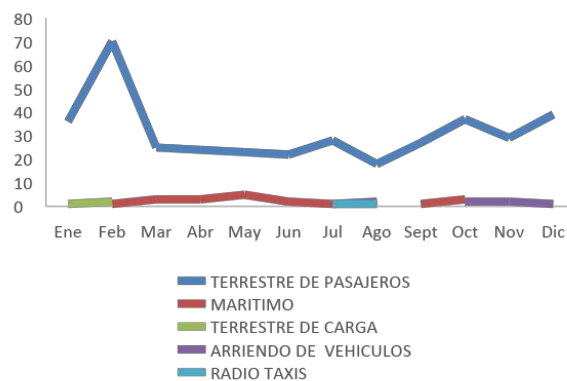
Comportamiento general de MIPYMES en mercado Retail.



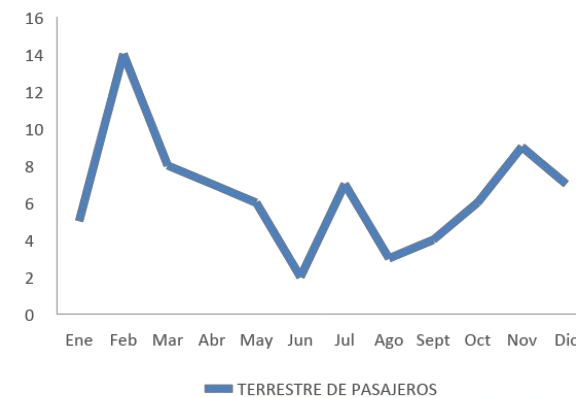
Comportamiento Mediana Empresa



Comportamiento Pequeña Empresa



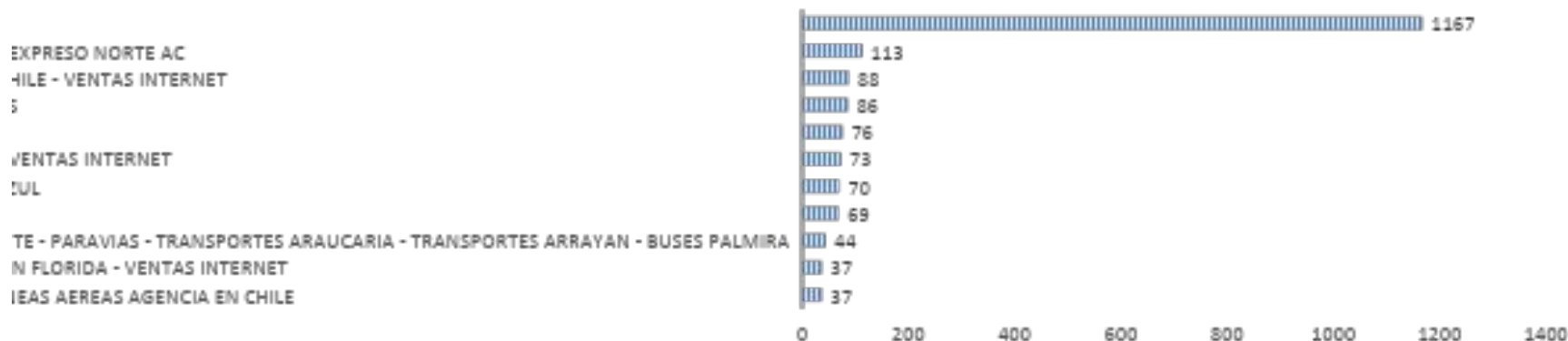
Comportamiento Micro Empresa





Comportamiento de Proveedores para Transporte

Proveedores más reclamados durante 2018, MIPYMES.



SERNAC presentó una demanda colectiva en contra de Bikesantiago en Febrero de 2018, luego que la empresa no estuviera dispuesta a entregar una propuesta de solución que compensara, de manera adecuada y oportuna, a los consumidores que se han visto afectados por una serie de inconvenientes en que dicha empresa ha incurrido.

Mediana Empresa.

PROVEEDORES	TOTAL GENERAL
BIKESANTIAGO	1167
BUSES PLUS CHILE - VENTAS INTERNET	88
BUSES EME BUS	86
ESHOPEX	76
TRANSANTIN - VENTAS INTERNET	73
FEDEX	69
PLUS ULTRA LINEAS AEREAS AGENCIA EN CHILE	37
BUSES PULLMAN FLORIDA - VENTAS INTERNET	37
AEROPOST	31
AMAZONAS CHILE	27

Pequeña Empresa.

PROVEEDORES	TOTAL GENERAL
TRANSPORTES EXPRESO NORTE AC	113
BUSES LINEA AZUL	70
BUSES VIA NORTE	44
PULLMAN DEL SUR	29
TRANSPORTES LUNA EXPRESS	21
BUSES CRUZ MAR	13
EMBARQUES TAINO CHILE SPA	11
BUSES PULLMAN CARMELITITA	10
EMPRESA DE BUSES FRONTERA DEL NORTE	10
AG DE BUSES INTERBUS	9

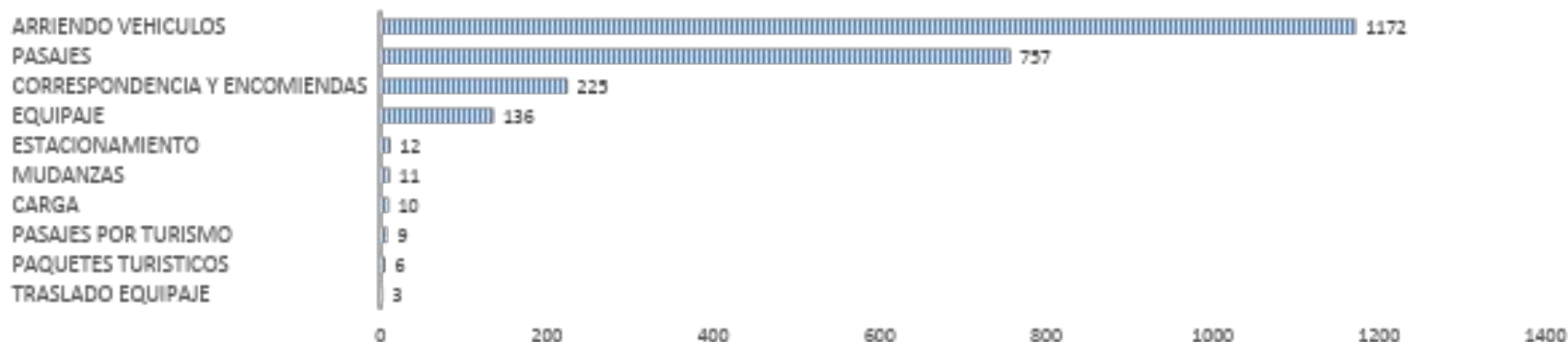
Micro Empresa.

PROVEEDORES	TOTAL GENERAL
AUTOBUSES MELIPILLA	49
BUSES TEPUAL	48
PULLMAN SAN ANDRES	28
EXPRESO SANTA CRUZ	28
TURISMO DEL MAR & BUS CONCIERTO	23
BUSES LOS HALCONES QUILLOTA	23
BUSES SOL DEL PACIFICO SUR	17
SOL DE ELQUI	13



Comportamiento de Productos para Transporte

❑ Productos más reclamados durante 2018, MIPYMES.



❑ Mediana Empresa.

PROVEEDORES	TOTAL GENERAL
ARRIENDO VEHICULOS	1161
PASAJES	415
CORRESPONDENCIA Y ENCOMIENDAS	192
EQUIPAJE	42
ESTACIONAMIENTO	8
PASAJES POR TURISMO	6
CARGA	5
TRASLADO EQUIPAJE	2
MUDANZAS	2

❑ Pequeña Empresa.

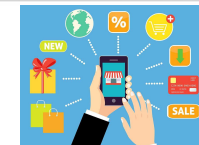
PROVEEDORES	TOTAL GENERAL
PASAJES	285
EQUIPAJE	79
CORRESPONDENCIA Y ENCOMIENDAS	32
MUDANZAS	9
ARRIENDO VEHICULOS	8
CARGA	5
ESTACIONAMIENTO	4
GUARDIAS DE SEGURIDAD	1
TRASLADO EQUIPAJE	1
PASAJES POR TURISMO	1

❑ Micro Empresa.

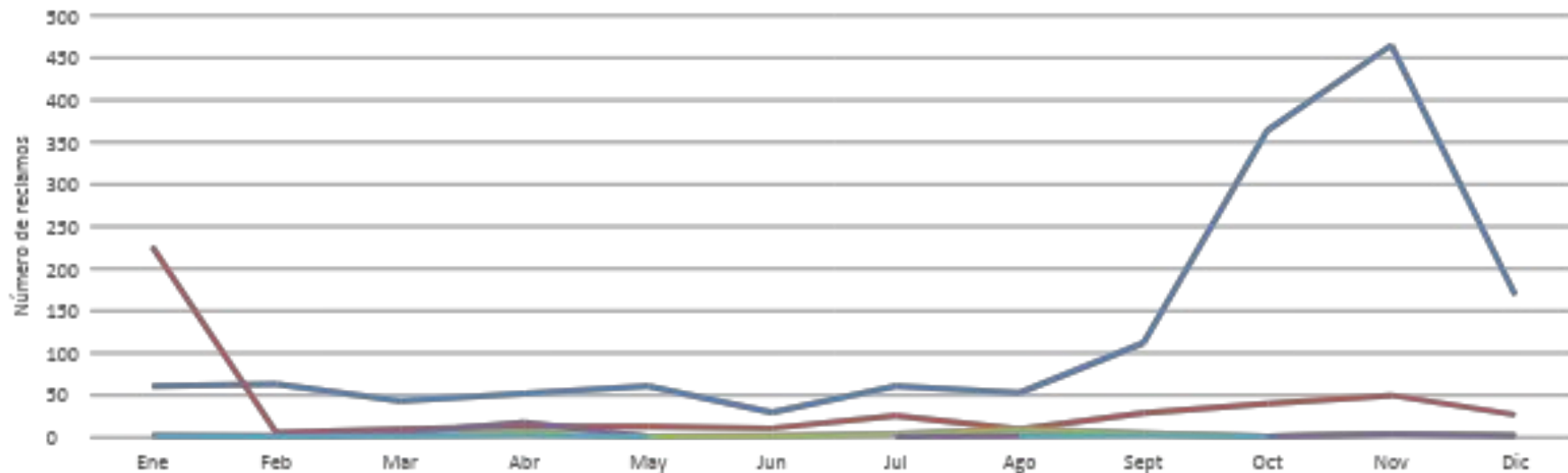
PROVEEDORES	TOTAL GENERAL
PASAJES	57
EQUIPAJE	15
PAQUETES TURISTICOS	5
ARRIENDO VEHICULOS	3
PASAJES POR TURISMO	2
CORRESPONDENCIA Y ENCOMIENDAS	1

MERCADO ENTRETENCIÓN

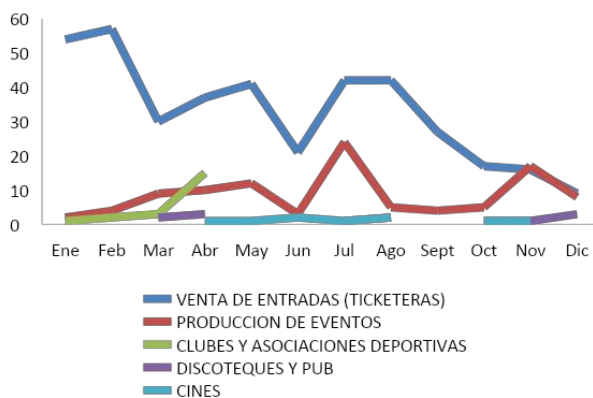
Comportamiento Entretención en PYMES.



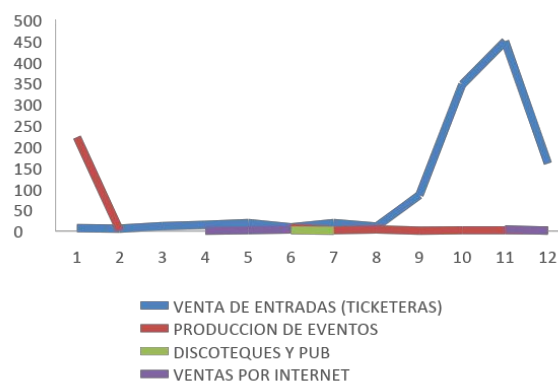
Comportamiento general de MIPYMES en mercado Retail.



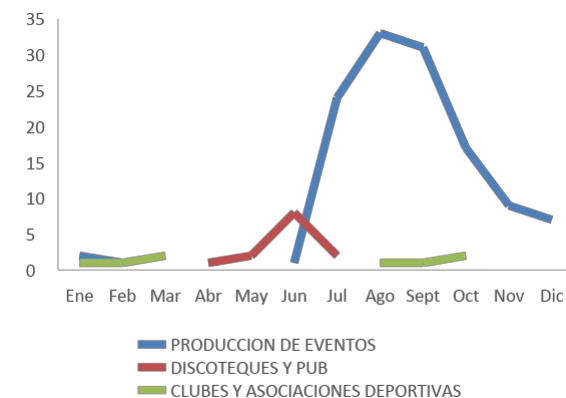
Comportamiento Mediana Empresa



Comportamiento Pequeña Empresa



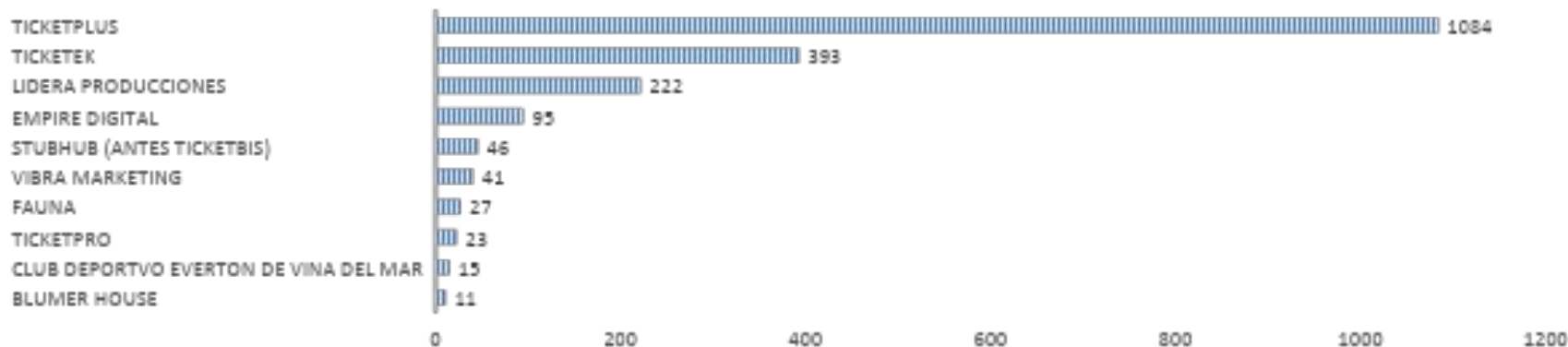
Comportamiento Micro Empresa





Comportamiento Entretención en PYMES.

Proveedores más reclamados durante 2018, MIPYMES.



Mediana Empresa.

PROVEEDORES	TOTAL GENERAL
TICKETEK	393
VIBRA MARKETING	41
FAUNA	27
CLUB DEPORTIVO EVERTON DE VINA DEL MAR	15
CLUB PROVIDENCIA	9
REDEYES	7
CEROGRADO COMERCIAL - PISTAS DE PATINAJE	6
CENTRO MORI	5
FACTORY SPA - CENTRO DE EVENTOS SALA OMNIUM - SALA GENTE	5

Pequeña Empresa.

PROVEEDORES	TOTAL GENERAL
TICKETPLUS	1.084
LIDERA PRODUCCIONES	222
STUBHUB	46
TICKETPRO	23
WEESHING	4
CLUB CHOCOLATE	4
EVENTOS LUIS MATURANA	4
DREAMMAKERS	3
CHARCO BOOKING	3
GRUPO CIBELES	3

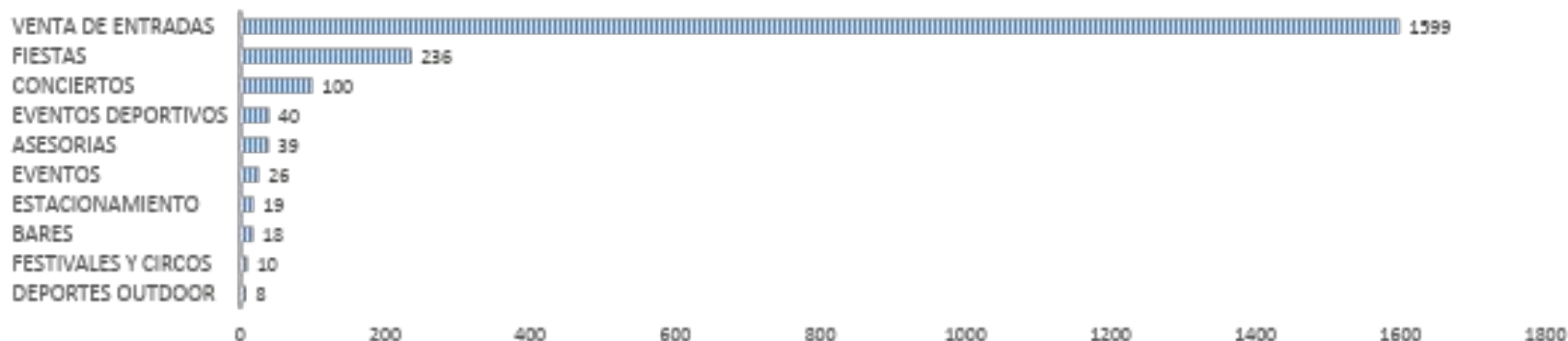
Micro Empresa.

PROVEEDORES	TOTAL GENERAL
EMPIRE DIGITAL	95
BLUMER HOUSE	11
PLAYA DEL CARMEN	4
PRODUCTORA MOMENTO SPECIALE	3
ECOPASS	3
TICKETSPORT	3
DEPORTES PRO	2
QWANTIQ CHILE	2
CLUB SOCIAL Y DEPORTIVO COLO COLO	2
LIGA INDEPENDIENTE DE FUTBOL	2



Comportamiento Entretención en PYMES.

❑ Productos más reclamados durante 2018, MIPYMES.



❑ Mediana Empresa.

PROVEEDORES	TOTAL GENERAL
VENTA DE ENTRADAS	414
ASESORIAS	39
EVENTOS DEPORTIVOS	27
CONCIERTOS	15
FIESTAS	14
FESTIVALES Y CIRCOS	8
EVENTOS	8
OBRAS DE TEATRO	6
ESTACIONAMIENTO	6

❑ Pequeña Empresa.

PROVEEDORES	TOTAL GENERAL
VENTA DE ENTRADAS	1.150
FIESTAS	215
CONCIERTOS	15
BARES	10
ESTACIONAMIENTO	9
EVENTOS DEPORTIVOS	7
EVENTOS	5
ELECTRONICA	5
PASAJES	4
DEPORTIVA	3

❑ Micro Empresa.

PROVEEDORES	TOTAL GENERAL
CONCIERTOS	70
VENTA DE ENTRADAS	35
EVENTOS	13
FIESTAS	7
EVENTOS DEPORTIVOS	6
ESTACIONAMIENTO	4
BARES	3
DEPORTES OUTDOOR	1

CONCLUSIONES

Datos Generales



- Las **MIPYMES (micro, pequeñas y medianas empresas)** recibieron un total de **19.205 reclamos** el año 2018, equivalente a un **6% del total** de reclamos ingresados a SERNAC;
- Desglosando entre casa segmento, **8.421 reclamos** fueron dirigidos a **medianas empresas** , **8.118 a pequeñas** y **2.666 a microempresas**.
- El **segmento microempresa es el que presenta menor variación de reclamos** durante el año y por el contrario la pequeña empresa tuvo grandes variaciones, destacando que la mayor cantidad de reclamos se produjo el mes de noviembre en el segmento pequeña empresa, debido a múltiples reclamos dirigidos a **Ticket Plus** por un evento particular.
- Respecto de las **respuestas que tienen las MIPYMES frente a los reclamos ingresados**, se puede mencionar que un **29,7% de las empresas acoge los reclamos** (más de 25 puntos menos que la gran empresa); un **30,1% no acoge los reclamos** (9 puntos menos); y un **40,2% de las empresas no responde los reclamos** derivados por SERNAC (frente a un 5,5% que es la tasa de no respuesta de la gran empresa), lo que representa uno de los principales problemas para los consumidores.
- Desglosando estas cifras por cada segmento, se tiene que la **microempresa** es la que tiene la **mayor tasa de no respuesta** con **51%**, seguida de un 42,4% la pequeña y 34,7% la mediana empresa.
- En los resultados de **proveedor acoge**, la mayor tasa de respuesta positiva la tiene la **mediana empresa con un 33,1%**

Datos Generales



- Por su parte, el **mercado más reclamado** es **RETAIL** con un **31% del total** de reclamos ingresados en el segmento MIPYME, seguido más atrás por Transporte con un 12,2% y Entretenimiento 11,1%
- Al comparar estas cifras con la gran empresa, los mercados de Retail y Transporte tienen un peso similar respecto del total de cada segmento, destacándose por el contrario los mercados de **Inmobiliarias, Vehículos y rodados, Turismo y Educación** que tienen un **mayor porcentaje relativo en el caso de las MIPYMES** y por otra parte **Financiero, Telecomunicaciones y Servicios Básicos** donde existen comparativamente pocos reclamos en MIPYMES, siendo que son mercados bastante reclamados en Grandes Empresas.
- Entre los principales motivos de reclamos, destaca **Garantía con 17,6%**, seguido de **Cobros Improcedentes** con un 14,4% y **Servicio Defectuoso o Negligente** con 10,6%.
- Desglosando los motivos legales entre sus categorías, se puede señalar que la mayor cantidad de reclamos están asociados a **Garantía: No efectúa el cambio con 1.297** reclamos.
- Al analizar los motivos legales entre los segmentos (micro, pequeña y mediana), destaca que en el caso de **garantía**, el mayor porcentaje se lo llevan las **pequeñas empresas con 17,8%** y en cobros improcedentes, destacan las microempresas con 14,8%.

Datos Generales



- Finalmente, al hacer un análisis más detallado de los 3 mercados más reclamados para los segmentos MIPYMES destaca que en el caso de **Retail**, las **ventas por internet** son las que originan mayor cantidad de reclamos y eso se replica al desglosar cada segmento, aunque en la pequeña empresa también destaca la categoría "tiendas medianas y pequeñas".
- A nivel de empresas, en el caso de RETAIL las más reclamadas son **PedidosYa, Atrápalo Chile y Letbonus** que en conjunto suman 463 reclamos (un 7,8% del total del Retail); siendo los productos más reclamados **electrónica, vestuario y calzado**.
- En el caso de **Transporte, arriendo de vehículos** es la categoría que presenta la mayor cantidad de reclamos, aunque se concentra en los primeros meses del año, debido al proveedor más reclamado **Bikesantiago** que alcanzó los **1.167 reclamos**, más de 10 veces respecto de los proveedores que los siguen y que de hecho fue sujeto de una **demanda colectiva**.
- En el caso de **Entretención**, la **venta de entradas (ticketeras)** lideró los reclamos durante todo el año, con un alza abrupta en noviembre producto de **Ticketplus** que alcanzó los **1.084 reclamos asociados a un evento**.

