# RECLAMOS 2018



330.000

Reclamos recibió el SERNAC durante el año 2018



De los reclamos fueron contra las GRANDES EMPRESAS

**2.9%** 

De los reclamos fueron contra las Micro y Pequeñas Empresas

2.5%

De los reclamos fueron contra las Medianas Empresas



### ¿Cuáles fueron los mercados más reclamados?

#### Mercado del Retail



#### Mercado Financiero



#### **Telecomunicaciones**



## ¿Qué reclaman los consumidores?



#### Mercado del Retail



Incumplimientos de las condiciones contratadas



Mercado Financiero

No reversar cargos mal efectuados



Retardo en la entrega de lo comprado



Fraudes por suplantación de identidad





Mala calidad del servicio





Cobros por seguros no contratados



#### Telecomunicaciones



Problemas de señal y cortes injustificados





Problemas de información al cliente

Demora o incumplimiento en reparación de los servicios contratados







SERNA Servicio Nacional del Consumidor





