

Ranking de Reclamos Mercado Automotriz: Autopistas, Venta de Vehículos y Empresas de Crédito Automotriz

Primer semestre 2016 – Primer semestre 2015

Agosto, 2016
Departamento de Estudios e Inteligencia

Índice

1. Introducción.....	3
2. Resumen.....	5
3. Alcances Metodológicos.....	6
4. Descripción general del Mercado.....	7
5. Autopistas.....	16
6. Empresas de Venta de Vehículos.....	32
7. Empresas de Crédito Automotriz.....	42

1. Introducción

1.1 Antecedentes:

1. El proceso de mediación de los reclamos realizado por el SERNAC, tiene un carácter voluntario para las empresas y busca obtener una solución extrajudicial entre las partes involucradas, obteniendo una respuesta al problema planteado por el/la consumidor/a.
2. El SERNAC mantiene convenios de interoperabilidad con un alto volumen de 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 se comprometen a mantener actualizados sus datos y responder los reclamos en el plazo definido. Estas empresas en su conjunto gestionan cerca del 95% del total de reclamos recibidos en el SERNAC. Sin embargo, este compromiso no se cumple en su totalidad, ya que, existen reclamos que no son respondidos por estas empresas y/o se detectan casos en que las empresas no informan al SERNAC de manera oportuna el cambio de sus datos de contacto. Por otra parte, cerca del 5% del total de reclamos recibidos en el SERNAC, se tramitan con proveedores que no se encuentran registrados y cuyos datos no han sido validados, y por consecuencia, el resultado de la gestión del reclamo es menos eficiente, y un alto volumen de estos casos no son respondidos por las empresas.
3. Los canales de atención que el SERNAC mantiene habilitado para el ingreso de los reclamos son: Internet (página web), oficinas presenciales que corresponden a las Direcciones Regionales, Plataformas Municipales y Servicios Públicos en convenio con SERNAC (IPS, SERNATUR y SENAMA) y el SERNACMóvil.
4. Durante el proceso de gestión de los reclamos las empresas pueden acoger los reclamos, rechazar las solicitudes o simplemente pueden no responder. En este sentido 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.

1. Introducción

1.2 Objetivo general:

- El objetivo del ranking de reclamos del mercado Automotriz es medir y clasificar el comportamiento de los proveedores en función de los reclamos presentados por los consumidores ante el SERNAC.
- El presente Ranking abordará en específico las categorías: Autopistas y Rutas Concesionadas, Venta de Vehículos (automotoras) y Empresa de Crédito Automotriz.

1.3 Objetivos específicos:

- Fomentar la toma de decisiones de consumo conscientes, autónomas, críticas y responsables por parte de los/as ciudadanos/as.
- Promover la competencia en calidad pro-consumidores en los mercados.
- Identificar el número de reclamos en contra de las empresas del mercado automotriz.
- Describir el comportamiento los proveedores ante los reclamos de los consumidores.
- Identificar las causales más frecuentes de reclamos de los consumidores contra las autopistas, automotoras y empresas de crédito automotriz.

2. Resumen

2.1 Principales resultados:

- Durante el primer semestre del 2016 el Servicio recibió 3.251 reclamos, es decir, se produjo una disminución de un 11,4% respecto del período anterior, donde se registraron 3.669 casos.
- Un 55,2% de los reclamos se concentran en las Empresas de Venta de Vehículos; el 28,9% de los reclamos son contra las Autopistas y un 15,9% de los casos son para las Empresas de Crédito Automotriz.
- Las regiones que exhibieron las mayores tasas de reclamos contra las cajas de compensación fueron Metropolitana (3,6), Atacama (2,5) y Antofagasta (2,4).
- De acuerdo al sexo, la mayor parte de los reclamos contra el mercado automotriz fueron efectuados mayoritariamente por hombres con un 63,4%, versus un 36,6% de las mujeres.
- Un 17,2% del total de los reclamos gestionados por el SERNAC fueron categorizados como "Proveedor no responde. Si a esto se suman las respuestas negativas ("Proveedor no acoge") dadas por las empresas, esta cifra supera el 57% del total de reclamos. En otras palabras, en más de un 57% de los casos los consumidores no obtienen una solución satisfactoria a sus reclamos.
- En las autopistas tanto la Tasa de Reclamos (TR) la más baja la obtuvo Autopista Vespucio Sur. En tanto, la tasa más alta la registró Autopista del Maipo, quien a su vez registró el peor comportamiento (80,9%). Autopista Central presenta el mejor resultado final del ranking con un indicador de 4,0.
- En cuanto a las Empresas de Venta de Vehículos la menor Tasa de Respuesta Desfavorable se observó en la Empresa SALFA Salinas y Fabres (25%) mientras que la mayor se estimó para la Automotora Inalco (80%).
- En las Empresas de Crédito Automotriz la menor Tasa de Respuesta Desfavorable se observó en la Empresa Santander Consumer (24,1%) mientras que la mayor se registró en Global Soluciones Financieras (97,6%).

3. Alcances Metodológicos

3.1 Universo Ranking:

- Para efectos de análisis general de reclamos del presente ranking se consideraron todos los reclamos cerrados ingresados a SERNAC, correspondiente a proveedores registrados en la institución.
- Se analizaron los reclamos cuyas causales de cierre corresponden a las categorías: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde. Dichas categorías concentran un total de 3.251 reclamos en el periodo enero-junio 2016, que representan el 98,5% del total de reclamos cerrados en el segundo semestre del presente año.
- Se excluyen del estudio aquellos 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 la categoría Autopista se generó Indicador constituido por la Tasa de Reclamos (TR) y la Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD). Para las categorías de Venta de Vehículos y Empresas de Crédito Automotriz, solo se realizó la TDR, debido a la ausencia de un denominador válido para la construcción de la TR.
- La categoría Venta de Vehículos, considera los reclamos dirigidos a proveedores de venta de vehículos nuevos, usados y el servicio técnico ofrecido por estos.
- El categoría Empresas de Crédito Automotriz considera los reclamos por crédito automotriz y cobranza extrajudicial.

CAUSAL CIERRE RECLAMO	Reclamos 1er semestre 2015	Reclamos 1er semestre 2016
PROVEEDOR ACOGE	1.506	1.380
PROVEEDOR NO ACOGE	1.465	1.312
PROVEEDOR NO RESPONDE	698	559
UNIVERSO RANKING	3.669	3.251
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	60	49
DERIVADO	1	0
TOTAL RECLAMOS EMPRESAS REGISTRADAS	3.730	3.300

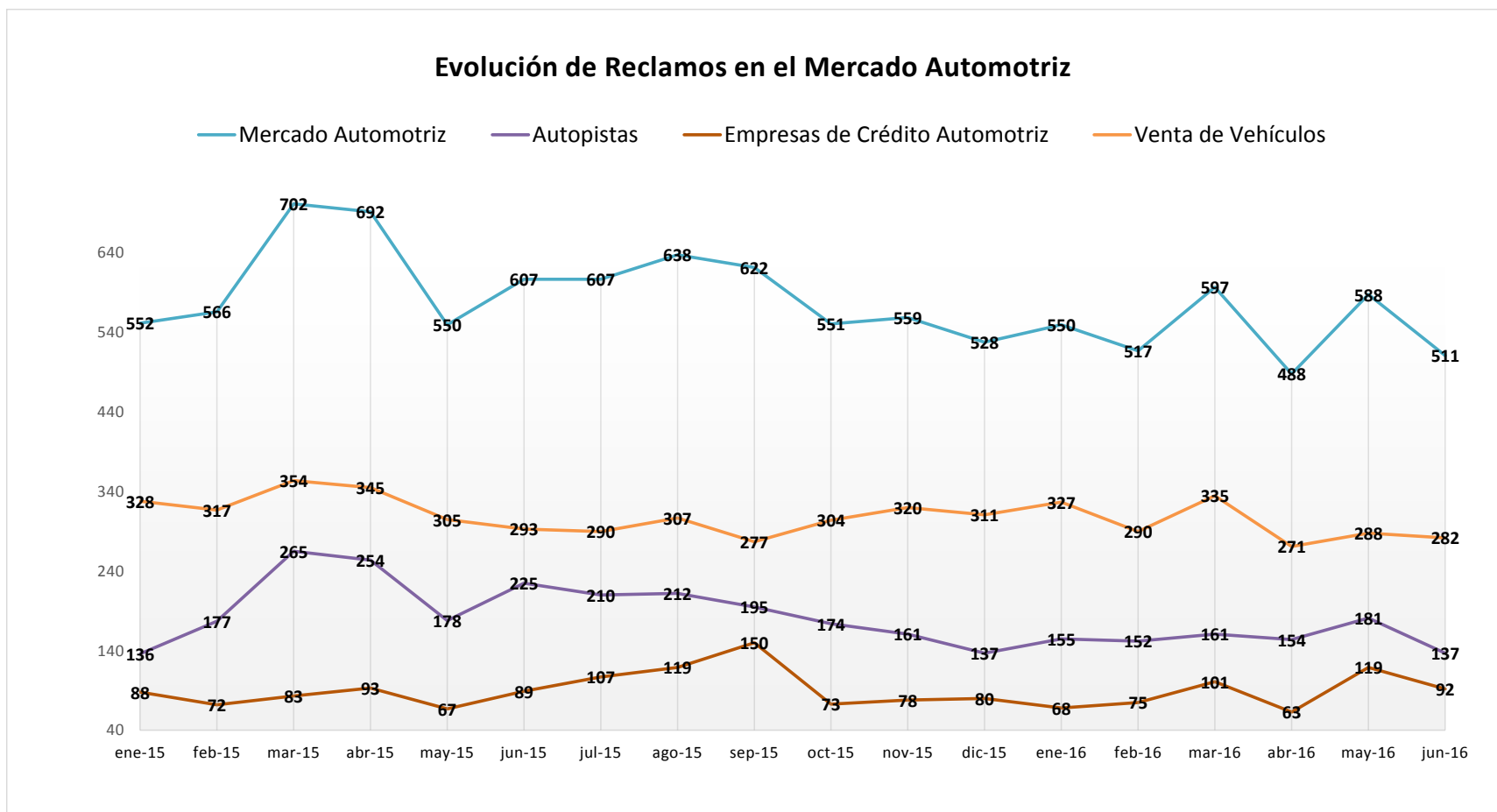
Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

4. Descripción general del Mercado

- La industria automotriz se encuentra integrada por distintos tipos de entidades. Abarca aquellas que brindan servicios financieros de crédito y las empresas de venta de vehículos.
- En la actualidad el crecimiento de la población y la extensión territorial de la ciudad, ha generado un aumento de la estructura vial. En este sentido las empresas concesionarias de las principales autopistas urbanas de la capital, vieron crecer en 33% sus ganancias del año 2015. De acuerdo con los resultados reportados a la SVS por cuatro de las cinco concesionarias de autopistas urbanas en Santiago (Autopista Central, Costanera Norte, Vespucio Sur y Autopista Nororiente) las ganancias agregadas de la industria se elevaron en 32,9% en 2015, totalizando \$126.894 millones, cifra equivalente a unos US\$180 millones.
- De acuerdo a cifras del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) muestran que en el año 2015, el parque de vehículos motorizados particulares (automóvil, station wagon, todo terreno, furgón, camioneta, motocicleta y similares, y otros con motor) en circulación en el país, llegó a 4.204.621, cifra que supera en 4,2% puntos porcentuales lo alcanzado en el año 2014 cuando se registraron un total de 4.032.689 vehículos particulares circulando en el país.
- Según la ANAC, julio y agosto son los meses de mayores ofertas y promociones en el mercado automotriz, puesto que en el mes de septiembre ingresan nuevos vehículos para la venta, siendo éste junto con diciembre, los meses de mayor compra por parte de los consumidores. En el mes de junio del presente año, las ventas de automóviles livianos y medianos aumentaron en 4,4% en comparación al mismo mes del año 2015, dado que, se comercializaron 23.636 unidades en todo el país. En el primer semestre del 2016 se han vendido 140.147 unidades de vehículos nuevos, superando en 7,4% los resultados del mismo período del año 2015 con 9.654 unidades más.
- En cuanto a las ventas por segmento, el 26% de las ventas corresponde a vehículos SUV, 49% a vehículos de pasajeros, el 16% a camionetas y el 9% a vehículos comerciales. Las proyecciones de venta para el 2016 se estiman al alza, elevándose a 290.000 vehículos al terminar el año para el mercado de vehículos livianos y medianos (ANAC; 2016).

4. Descripción general

4.1 Evolución de los Reclamos:



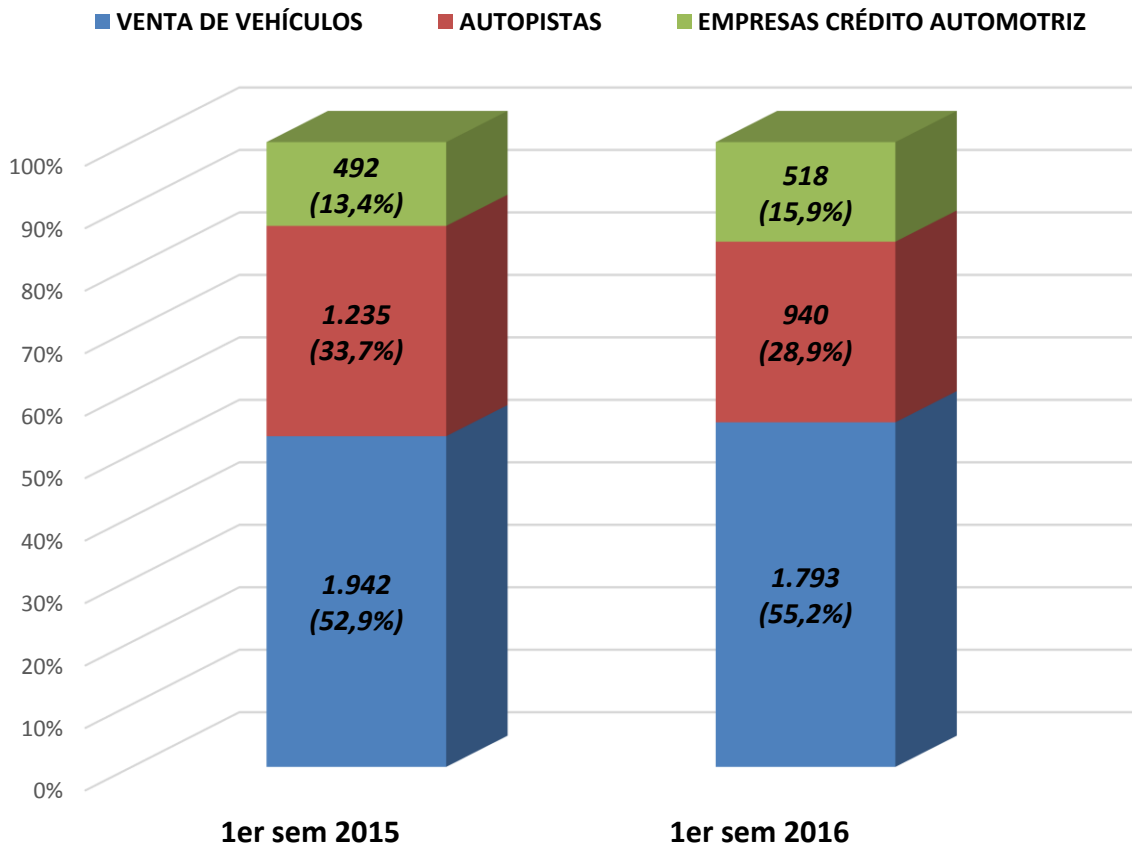
Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

- De acuerdo a los registros del SERNAC, el punto más alto de reclamos contra el mercado automotriz se alcanzó el mes de marzo del año 2015. Durante los meses de julio, agosto y septiembre del mismo año los reclamos no presentan mayores variaciones.

4. Descripción general

4.2 Reclamos por categoría:

Reclamos totales ingresados a SERNAC



Total reclamos	1er sem 2015	1er sem 2016
	3.669	3.251

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

- En términos globales, en el primer semestre **2016 se registraron 3.251** reclamos, lo que refleja una **disminución de un 11,4%** respecto del mismo periodo anterior.
- Al comparar ambos periodos las **Autopistas disminuyeron sus reclamos en un 23,9%**. Sin embargo, los reclamos ingresados a las **Empresas de Crédito Automotriz aumentaron en un 5,3%**.
- En el primer semestre de los años 2015 y 2016 **la mayor cantidad de reclamos se concentró en las Empresas de Ventas de Vehículos** con un 52,9% y 55,2%, respectivamente, seguidas por las Autopistas que concentraron el 28,9% de los reclamos en el primer semestre 2016.

4.3 Distribución de reclamos a nivel regional

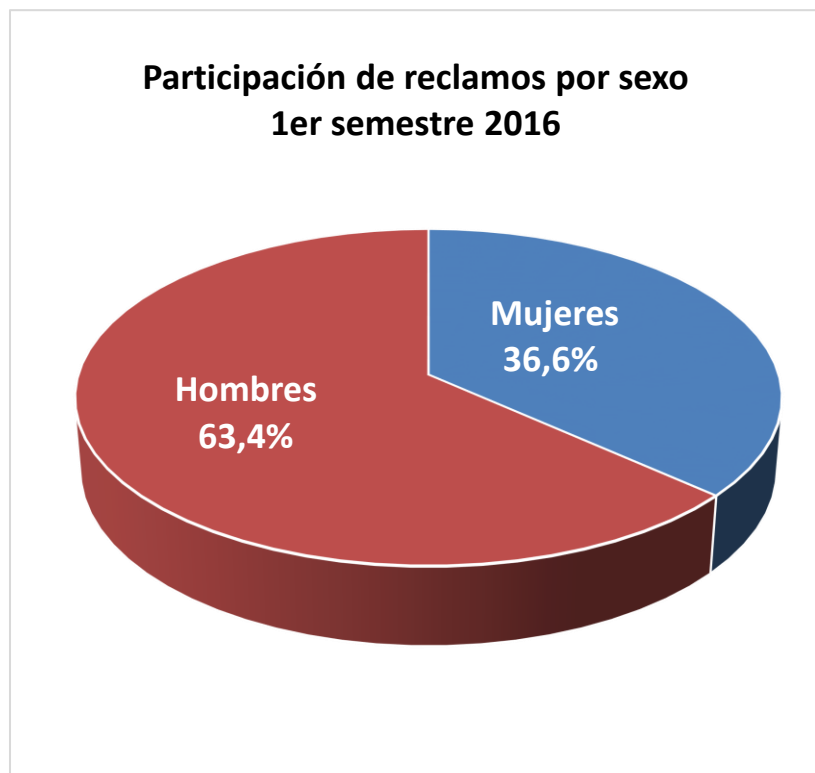
REGIÓN	Tasa de Reclamos 1er semestre 2015	Tasa de Reclamos 1er semestre 2016	1er semestre 2015		1er semestre 2016	
			Reclamos	%	Reclamos	%
METROPOLITANA DE SANTIAGO	4,2	3,6 ↓	2.343	63,9%	2.047	63,0%
VALPARAÍSO	2,1	1,8 ↓	286	7,8%	249	7,7%
DEL BIOBÍO	1,2	1,3 ↓	197	5,4%	203	6,2%
COQUIMBO	2,2	2,3 ↑	128	3,5%	137	4,2%
ANTOFAGASTA	2,9	2,4 ↓	134	3,7%	112	3,4%
DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO OHIGGINS	1,8	1,3 ↓	122	3,3%	93	2,9%
DE LOS LAGOS	1,7	1,5 ↓	105	2,9%	93	2,9%
DEL MAULE	0,8	1,1 ↑	64	1,7%	91	2,8%
DE LA ARAUCANÍA	1,0	0,8 ↓	71	1,9%	58	1,8%
ATACAMA	4,1	2,5 ↓	94	2,6%	57	1,8%
DE LOS RÍOS	1,5	1,2 ↓	45	1,2%	38	1,2%
TARAPACÁ	1,1	1,1 =	27	0,7%	28	0,9%
DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	1,6	1,7 ↑	20	0,5%	22	0,7%
AYSÉN DEL GRAL. CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO	2,0	2,0 =	16	0,4%	16	0,5%
ARICA Y PARINACOTA	1,0	0,4 ↓	17	0,5%	7	0,2%
Total General	2,7	2,4	3.669	100,0%	3.251	100,0%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

Al estimar una tasa de reclamos en función del número de habitantes por región, destaca que las regiones con los mayores tasas en el primer semestre del año 2016 fueron: Metropolitana (3,6), Atacama (2,5) y Antofagasta (2,4).

Desglosados por región, los mayores volúmenes de reclamos observados en los semestres analizados se registraron en las regiones Metropolitana, de Valparaíso y Biobío.

4.4 Distribución de Reclamos por región, según desagregación por sexo



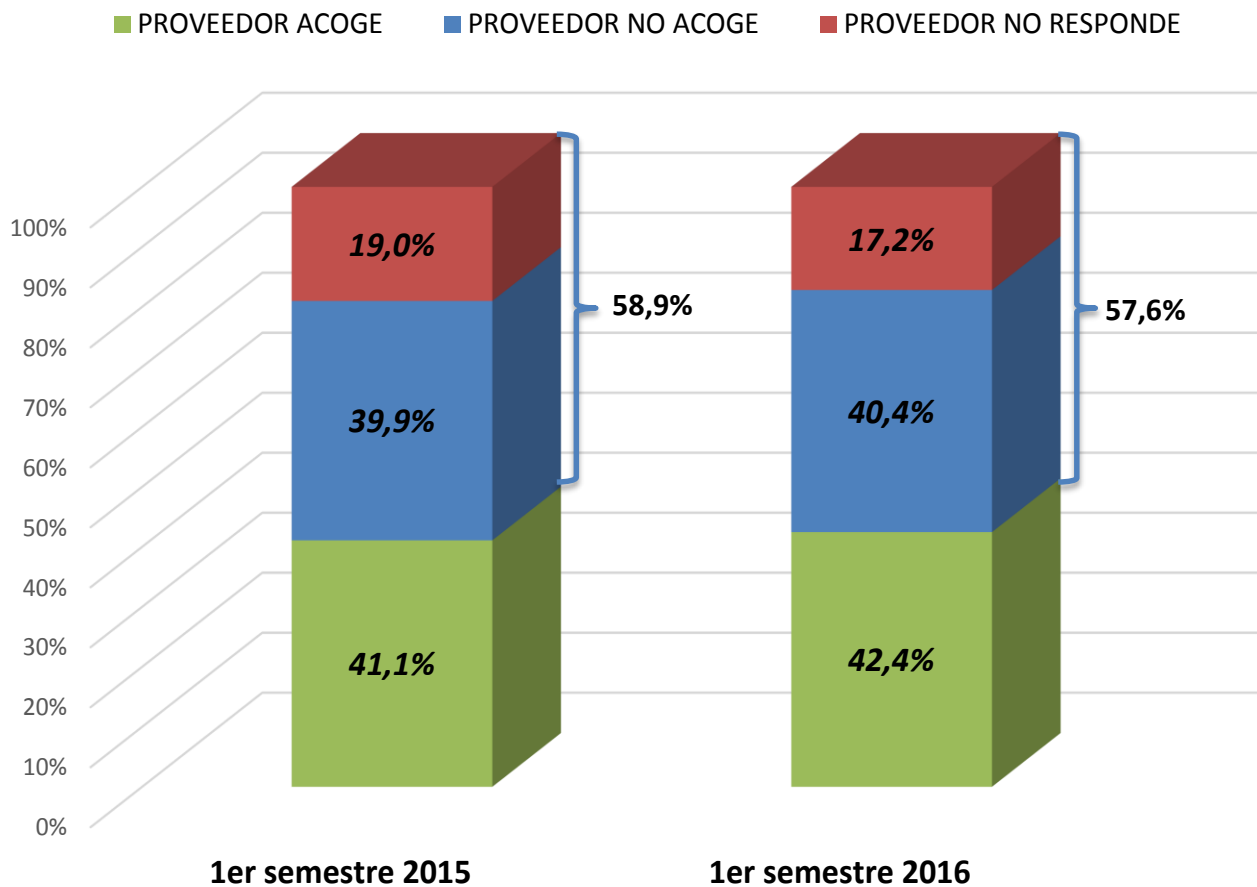
REGIÓN		Primer semestre 2016	
		% Mujeres	% Hombres
1	TARAPACÁ	35,7%	64,3%
2	ANTOFAGASTA	19,6%	80,4%
3	ATACAMA	24,6%	75,4%
4	COQUIMBO	37,2%	62,8%
5	VALPARAÍSO	37,8%	62,2%
6	DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO OHIGGINS	32,3%	67,7%
7	DEL MAULE	30,8%	69,2%
8	DEL BIOBÍO	39,4%	60,6%
9	DE LA ARAUCANÍA	32,8%	67,2%
10	DE LOS LAGOS	31,2%	68,8%
11	AYSEN DEL GRAL. CARLOS IBANEZ DEL CAMPO	37,5%	62,5%
12	DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	13,6%	86,4%
13	METROPOLITANA DE SANTIAGO	38,4%	61,6%
14	DE LOS RÍOS	47,4%	52,6%
15	ARICA Y PARINACOTA	0,0%	100,0%
TOTAL		36,6%	63,4%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

En el primer semestre de 2016, son los hombres los que ejercen en mayor medida su derecho a reclamo, con un 63,4%, versus las mujeres, quienes efectúan el 36,6% de los reclamos. Esta situación se replica en la totalidad de la regiones.

4.5. Comportamiento general

Respuesta de Proveedores a Reclamos ingresados a SERNAC

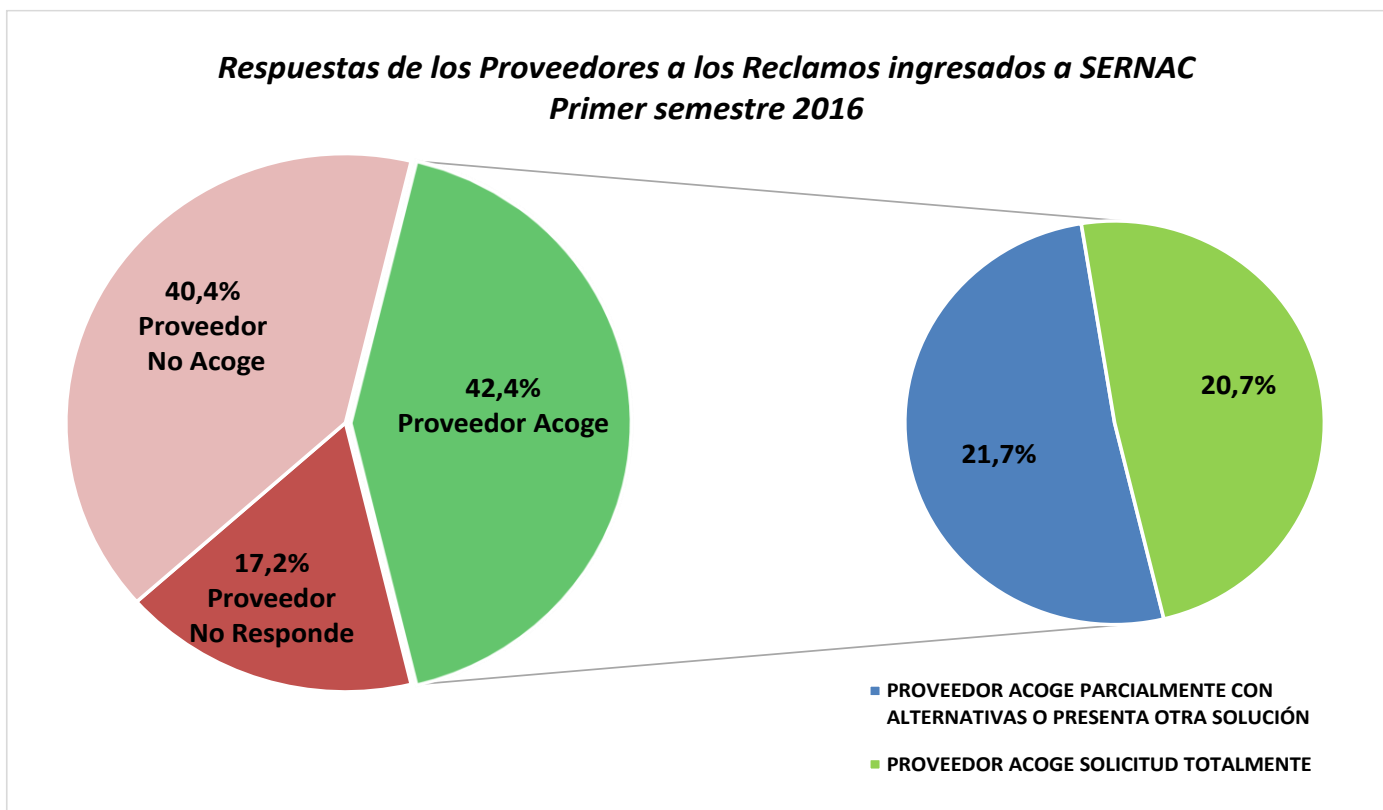


Total reclamos	1er sem 2015	1er sem 2016
	3.669	3.251

Del total de reclamos ingresados durante el primer semestre del año 2016 el 42,4% se resolvió favorablemente para el consumidor, mientras que un 57,6% no obtuvo una respuesta positiva por parte del proveedor (no acoge 40,4% y no responde 17,2%). En términos globales, durante el primer semestre 2016, aumentó el volumen de reclamos que no son acogidos y disminuyó el porcentaje de reclamos cerrados sin respuesta.

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

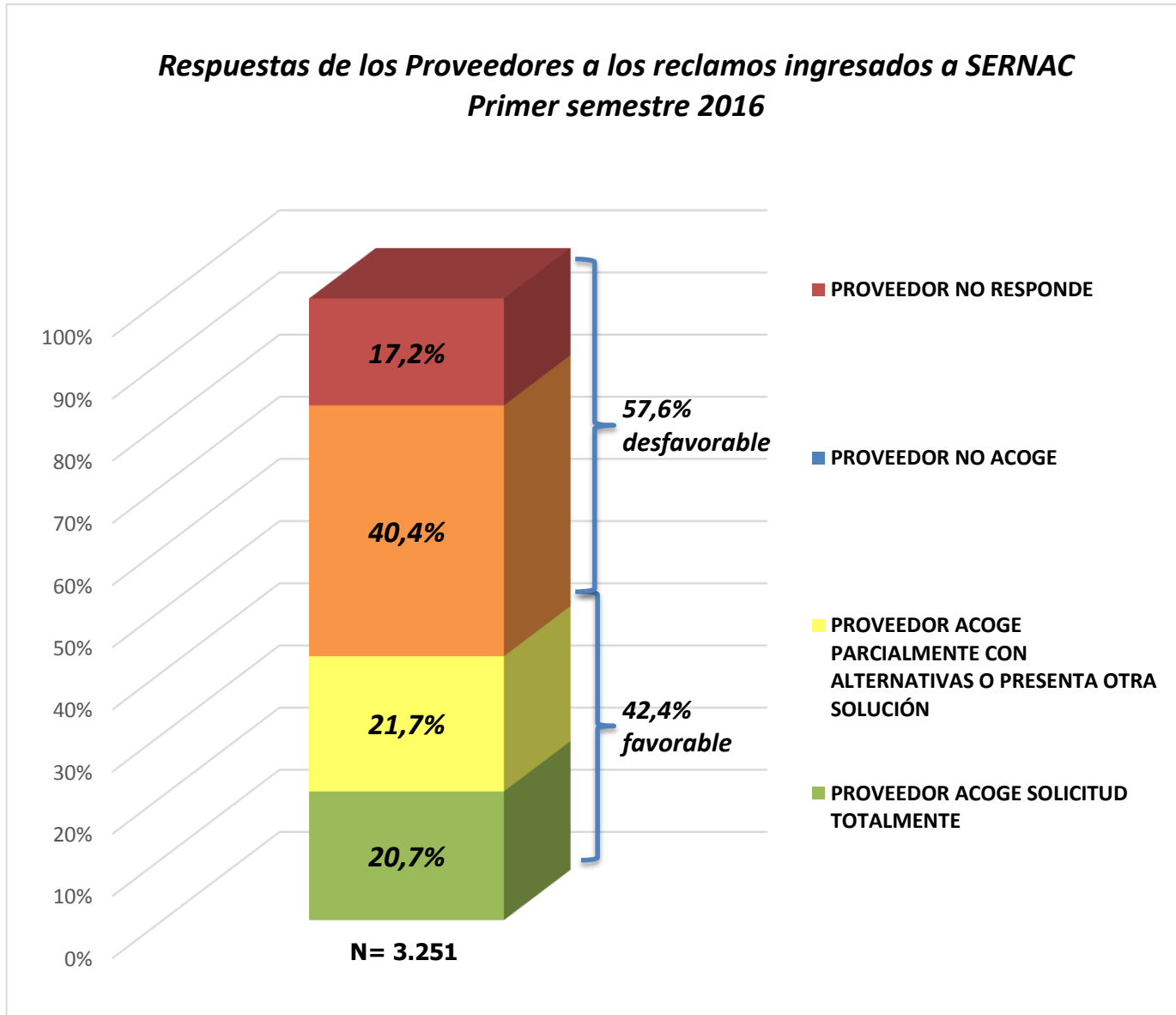
4.6 Comportamiento general por tipo de cierre del reclamo



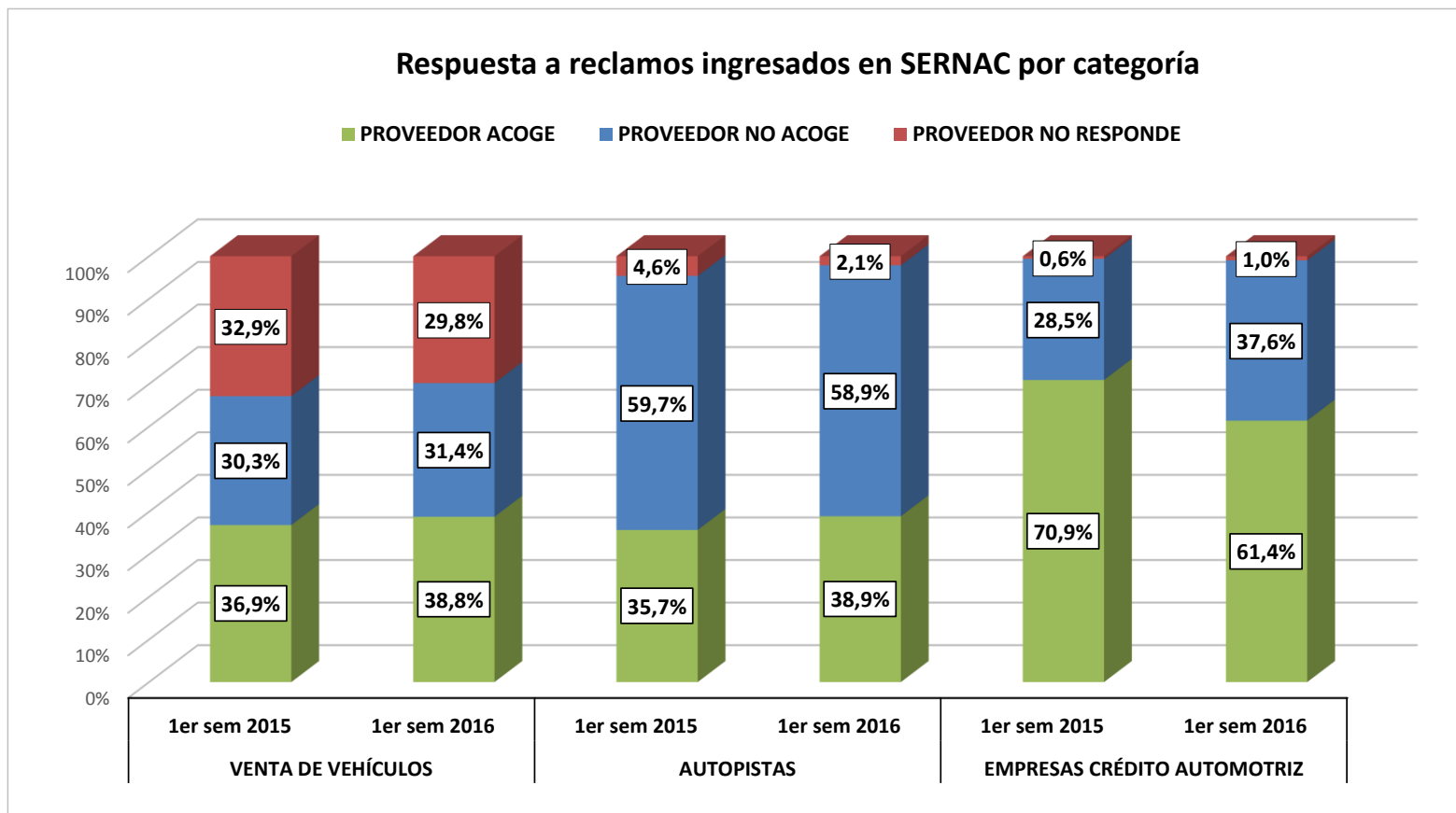
Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

- Durante el proceso de gestión de los reclamos el proveedor puede responder a la solicitud de solución explicitada por el consumidor en el reclamo: rechazándola o acogiéndola. Sin embargo, al acoger puede entregar una alternativa distinta de solución, la cual puede ser una aceptación parcial de la solución planteada por el consumidor o una alternativa distinta de lo solicitado, situación que es considerada de igual forma como proveedor acoge.
- El **42,4%** los reclamos clasificados como proveedor acoge está compuesto por:
 - Un **21,7%** de los proveedor acoge parcialmente la solicitud del consumidor o presenta una solución alternativa.
 - Un **20,7%** de los reclamos presentados ante SERNAC, el proveedor acoge totalmente la solicitud del consumidor, solucionado su problema.

4.7 Comportamiento general por tipo de cierre del reclamo



4.8 Comportamiento general por categoría



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

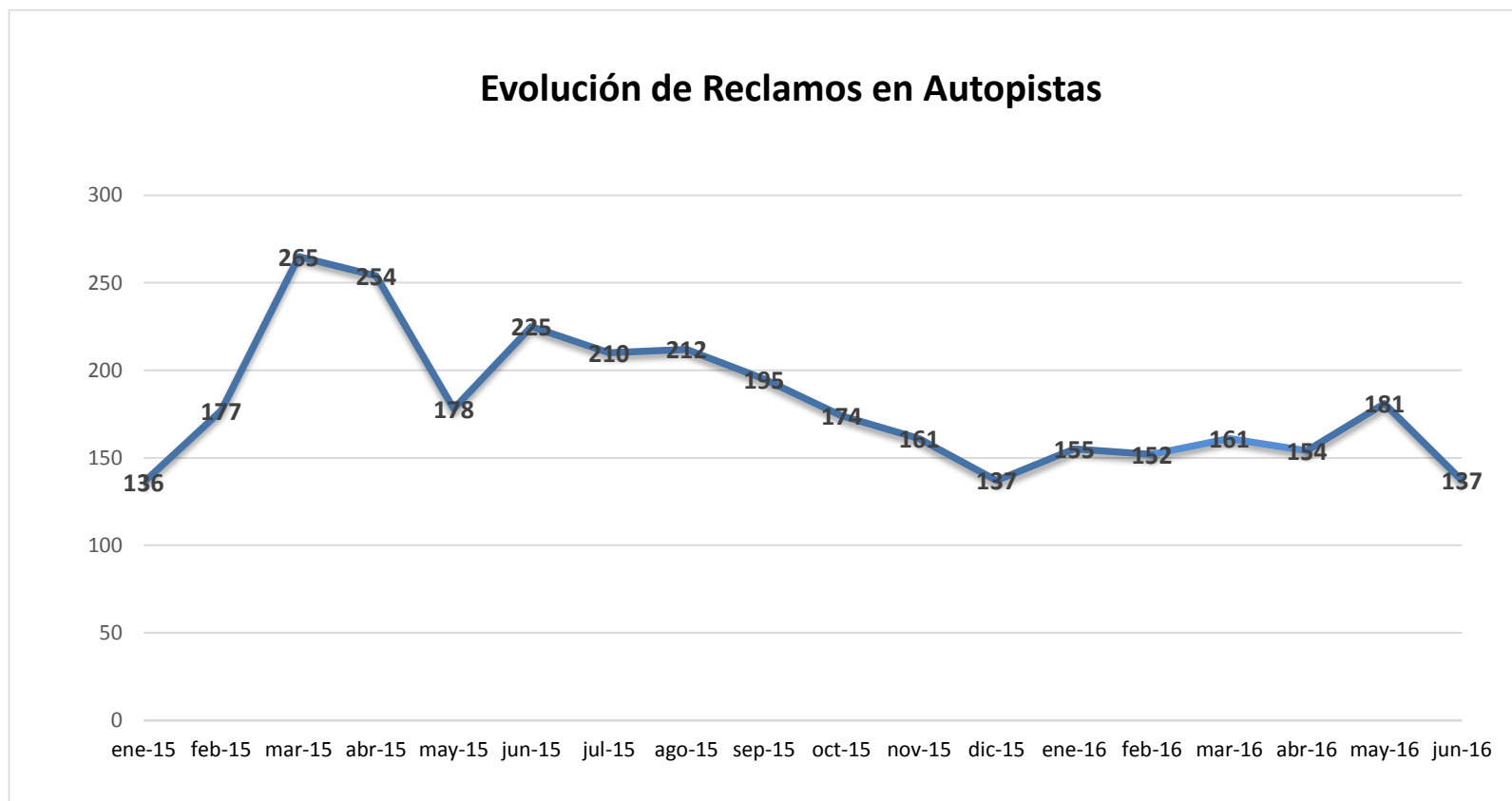
Al comparar los reclamos por categoría, el mejor comportamiento se observó en las empresas de crédito automotriz, donde el proveedor acoge en el 61,4% de los casos.

La respuesta negativa por parte del proveedor a la solicitud del consumidor, aumentó en las categorías venta de vehículos y empresas de crédito automotriz registrándose la mayor alza en esta última, categoría en donde aumentó el Proveedor No Acoge en 9,1 puntos porcentuales. A su vez, las autopistas exhiben el mayor porcentaje de reclamos que no son acogidos, presentando un 58,9% de reclamos con respuesta desfavorable para los consumidores

Las empresas de venta de vehículos presentan un alto porcentaje de reclamos en los que no se les entrega respuesta a los consumidores (29,8%)

5. AUTOPISTAS

5.1 Evolución de los Reclamos:

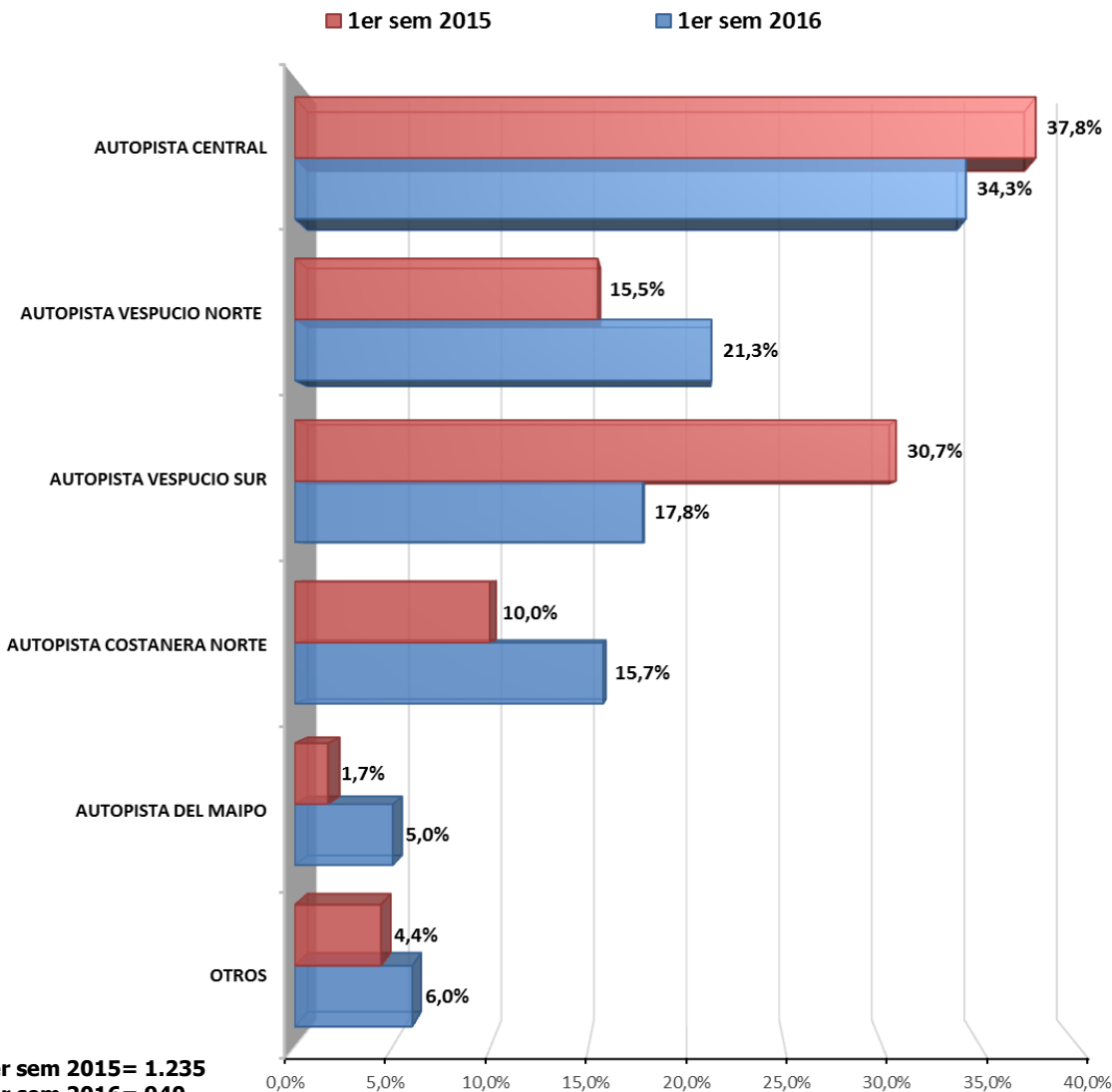


Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

- Mensualmente las punto más alto de reclamos contra las Autopistas se alcanzó el mes de marzo del año 2015. Desde el mes de junio de 2015 se registra una tendencia a la baja en el número de reclamos.

5.2 Autopistas más reclamadas

Volumen de reclamos contra Autopistas



La Autopista Central concentró la mayor cantidad de reclamos, tanto en el primer semestre 2015 como en el primer semestre 2016. Las Autopistas Vespucio Norte y Costanera Norte aumentaron su número de reclamos en el primer semestre del 2016.

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

5.3 Principales Motivos Reclamados: Autopistas y Rutas Concesionadas

Primer semestre 2016

Los consumidores tienen distintas motivaciones para reclamar, entre los principales problemas destacan:

- La empresa no envía información de cobros o estado de cuenta ni a domicilio ni correos electrónicos del cliente.
- Existencia de elemento altamente peligroso en autopista, provocando colisión con vehículo.
- Problemas en la activación de nuevo TAG para vehículo.
- Desactivación del TAG sin aviso al cliente.
- Lanzamiento de proyectiles a vehículos que transitan por autopistas, pero la concesionaria no se hace responsable.
- Cobro a cliente por una cuenta ya cancelada.
- Cobro superior a lo que debería pagar por el servicio.
- Cobros de TAG por un vehículo que ya se vendió.
- Multa por no pago de pase diario y que el consumidor declara haber pagado.
- Cobros de intereses excesivos.
- Cobros por deudas ya pagadas y duplicidad de cobros en la cuenta.

6. Metodología Ranking

El ranking de reclamos de la categoría Autopistas se construye a partir de 2 tasas:

6.1 Tasa de Reclamos (TR).

En primer lugar se considera la tasa de reclamos (TR). Ésta, es la cantidad de **reclamos ingresados contra las Autopistas** por cada 1.000.000 de transacciones vehiculares (flujo vehicular), vigente a abril del 2016. Se calcula dividiendo el número de reclamos realizados contra las Autopistas, por el flujo vehicular, multiplicado por 1.000.000.

6.2 Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD).

En segundo lugar, se considera la tasa de respuesta desfavorable a dichos reclamos. Se calcula dividiendo el **número de reclamos con Autopistas** que no acogen y no responden los proveedores, por la suma de los reclamos asociados a Autopistas que son acogidos, no acogidos y no respondidos.

6.3 Indicador (Resultado final Ranking Autopistas).

Con el fin de ordenar los proveedores bajo un solo indicador que refleje el comportamiento de las empresas ante los reclamos contra las Autopistas, se estimó el producto de la tasa de reclamos (TR) y la tasa de respuesta desfavorable (TRD) de cada proveedor. De esta manera se obtiene un indicador que refleja el número de reclamos “no acogidos y no respondidos” por cada 1.000.000 de transacciones vehiculares para cada proveedor.

La fórmula del indicador es la siguiente:

$$\textit{Indicador} = (TR * TRD)$$

Tasa de Reclamos (TR)

7. Tasa de Reclamos (TR)

7.1 Descripción:

Se define de la siguiente manera:

$$TR_m = \left[\frac{N^\circ \text{ de reclamos realizados contra Autopistas período}_m}{N^\circ \text{ de transacciones vehiculares período}_n} \right] * 1.000.000$$

m= Primer semestre 2016/2015

n= Flujo vehicular a abril 2016/2015

7.2 Consideraciones:

- **Tasa de Reclamos:** Es la cantidad de **reclamos contra las Autopistas**, por cada 1.000.000 de transacciones vehiculares.
- **Este indicador se calcula** dividiendo el número de reclamos registrados contra una Autopista por el número de transacciones vehiculares vigente, multiplicado por 1.000.000.
- El estado en el cual se encuentran los reclamos es cerrado, es decir, se ha dado por finalizada la gestión respectiva.
- Se consideran solamente los proveedores registrados en SERNAC para la tramitación de sus reclamos.
- El denominador utilizado es el flujo vehicular o transacciones vehiculares, extraídos de los Informes Mensuales de los Proyectos en Operación y Construcción realizado por el Ministerio de Obras Públicas a través de la Coordinación de Concesiones de Obras Públicas, mediante la División de Explotación/Unidad de Obras Viales.
- El **flujo vehicular o transacciones vehiculares corresponde a las pasadas** que realizan los vehículos bajo cada uno de los **puntos de cobro** emplazados en la autopista.
- La TR considera para efectos de análisis aquellos proveedores que presentan más de 24 reclamos durante el primer semestre 2016, las cuales concentran el 94% de los reclamos recibidos en esta categoría.

7.4 Tasa de Reclamos (TR) por Autopista

AUTOPISTAS	N° de reclamos contra Autopistas			N° de transacciones vehiculares			Tasa de Reclamos (TR)		
	1er sem 2015	1er sem 2016	Variación	abr-15	abr-16	Variación	1er sem 2015	1er sem 2016	Variación
AUTOPISTA VESPUCIO SUR	379	167	-55,9%	23.191.218	24.800.220	6,9%	16,3	6,7	-58,8%
AUTOPISTA COSTANERA NORTE	123	148	20,3%	22.028.740	21.790.328	-1,1%	5,6	6,8	21,6%
AUTOPISTA CENTRAL	467	322	-31,0%	35.783.524	42.248.280	18,1%	13,1	7,6	-41,6%
AUTOPISTA DEL MAIPO	21	47	123,8%	5.934.475	6.020.052	1,4%	3,5	7,8	120,6%
AUTOPISTA VESPUCIO NORTE	191	200	4,7%	22.752.561	23.738.754	4,3%	8,4	8,4	0,4%
TOTAL	1.181	884	-25,1%	109.690.518	118.597.634	8,1%	10,8	7,5	-30,8%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

En el primer semestre del año 2015, la mayor tasa de reclamos la registró Autopista Vespucio Sur (16,3), en cambio, la mayor tasa de reclamos en el primer semestre del año 2016, se observó en Autopista Vespucio Norte (8,4).

Autopista Vespucio Sur registró la mayor disminución en su tasa de reclamos, la cual se redujo en un 58,8%. La Autopista del Maipo, aumentó su tasa de reclamos en un 120,6%.

La tasa global de reclamos del primer semestre del 2016, respecto de las autopistas analizadas fue de 7,5.

7.4 Resultado Tasa Reclamos (TR) en Autopistas, Primer semestre 2016

POSICIÓN	AUTOPISTAS	RECLAMOS POR CADA 1.000.000 DE TRANSACCIONES VEHICULARES
1	AUTOPISTA VESPUCIO SUR	6,7
2	AUTOPISTA COSTANERA NORTE	6,8
3	AUTOPISTA CENTRAL	7,6
4	AUTOPISTA DEL MAIPO	7,8
5	AUTOPISTA VESPUCIO NORTE	8,4

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

Tasa de Respuesta Desfavorable (proveedor no acoge y no responde)

8. Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD)

8.1 Descripción

Se define de la siguiente manera:

$$TASA_m = \left[\frac{N^\circ \text{ de reclamos clasificados como } \ll \text{respuesta desfavorable} \gg_m}{N^\circ \text{ total de reclamos cerrados ingresados a SERNAC}_m} \right] * 100$$

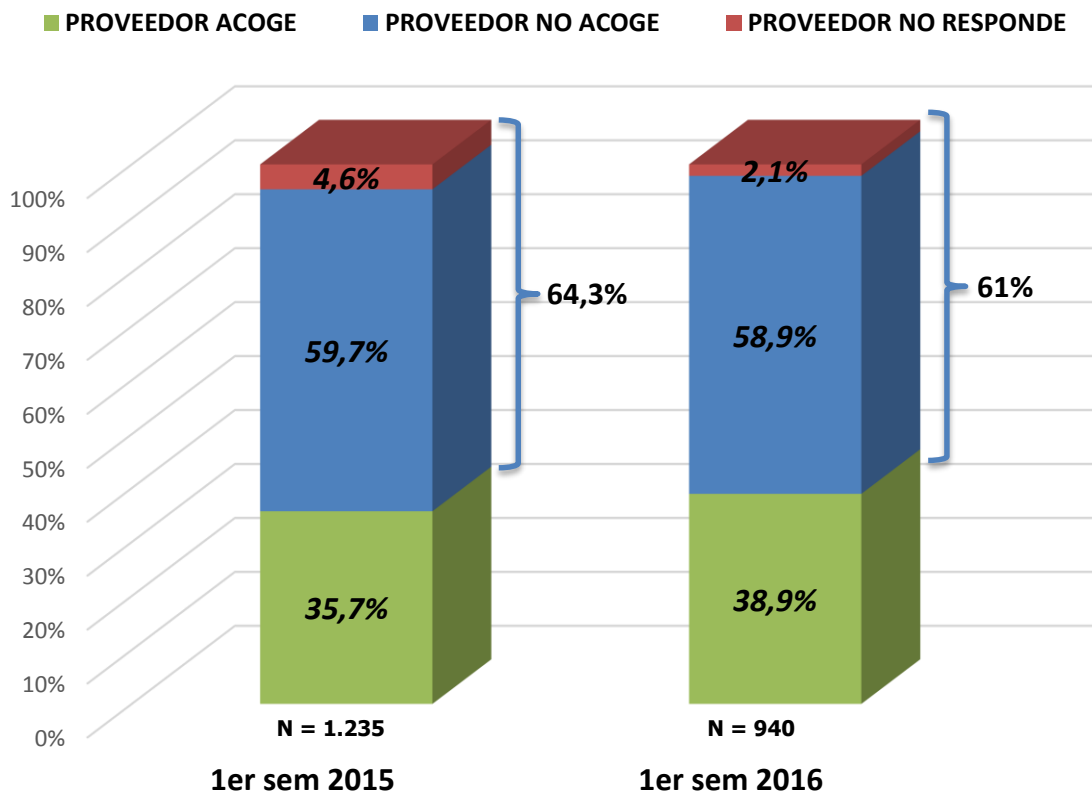
m= Segundo semestre 2016 y 2015.

8.2 Consideraciones

- **Tasa de Respuesta Desfavorable:** Es el porcentaje de reclamos cuya gestión ha finalizado, con respuesta «proveedor no acoge» y «proveedor no responde» por parte del proveedor en SERNAC.
- **«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.
- Este indicador se calcula dividiendo el número de reclamos del proveedor clasificados como «proveedor no acoge» y «proveedor no responde» en la plataforma del SERNAC, por el número total de reclamos (clasificados como Proveedor Acoge, Proveedor no Acoge y Proveedor no Responde) que existen contra una empresa, todo ello multiplicado por 100.
- Para la determinación de la tasa de respuesta desfavorable, se excluyen del N° total de reclamos ingresados en la plataforma, los reclamos cerrados bajo las siguientes clasificaciones: derivados a otras instituciones públicas, proveedor informa caso no procede, antecedentes insuficientes para tramitar el reclamo y colectivos, debido a que tienen un tratamiento especial.
- Se consideran solamente los proveedores registrados en SERNAC.
- La TRD considera para efectos de análisis aquellos proveedores que presentan más de 24 reclamos durante el primer semestre 2016, las cuales concentran el 94% de los reclamos recibidos en esta categoría

8.3 Comportamiento general

**Respuesta de Proveedores a Reclamos ingresados a SERNAC
Autopistas**



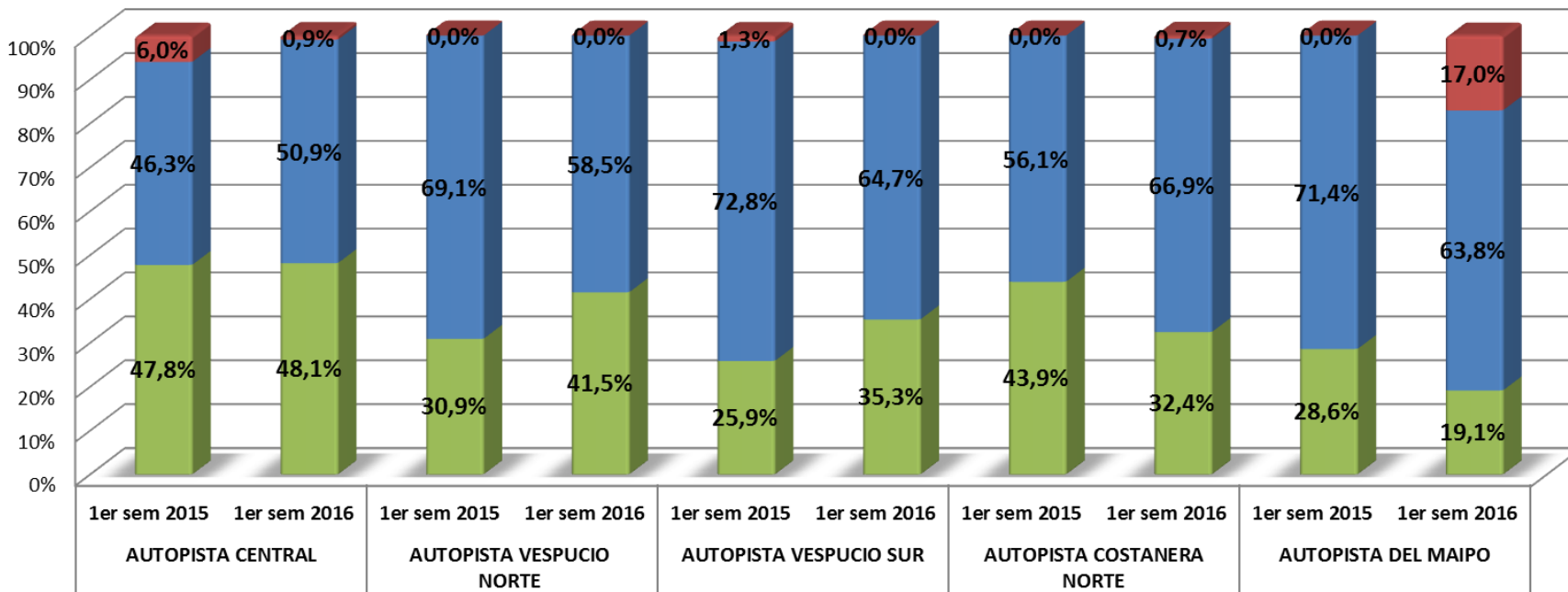
Del total de reclamos ingresados durante el primer semestre del año 2016 contra las Autopistas, el 38,9% se resolvió favorablemente para el consumidor, mientras que un 61% no obtuvo una respuesta positiva por parte del proveedor, influenciado principalmente por los reclamos que el proveedor no acoge (58,9%)

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

8.4 Comportamiento por Autopista

Respuesta de Autopistas a reclamos ingresados en SERNAC

■ PROVEEDOR ACOGE
 ■ PROVEEDOR NO ACOGE
 ■ PROVEEDOR NO RESPONDE



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

- Al observar el comportamiento de respuesta a los reclamos de cada Autopista una parte importante de los reclamos planteados por sus usuarios no fueron acogidos.
- De acuerdo a las estadísticas del primer semestre del año 2016, el “proveedor no acoge” y “proveedor no responde”, alcanzó el 80,9% en el caso de Autopista del Maipo.
- La Autopista Central y Vespucio Norte, fueron las que más acogieron los reclamos de sus usuarios.

8.5 Tasa de Respuesta Desfavorable por Autopista

AUTOPISTAS		Tasa de Respuesta		Primer semestre 2016					
		Indicador 1er sem 2015 (%)	Indicador 1er sem 2016 (%)	Total reclamos	Reclamos PNR	%	Reclamos PNA	%	Respuesta Desfavorable (PNR + PNA)
1	AUTOPISTA CENTRAL	52,2%	51,9%	322	3	0,9%	164	50,9%	167
2	AUTOPISTA VESPUCIO NORTE	69,1%	58,5%	200	0	0,0%	117	58,5%	117
3	AUTOPISTA VESPUCIO SUR	74,1%	64,7%	167	0	0,0%	108	64,7%	108
4	AUTOPISTA COSTANERA NORTE	56,1%	67,6%	148	1	0,7%	99	66,9%	100
5	AUTOPISTA DEL MAIPO	71,4%	80,9%	47	8	17,0%	30	63,8%	38

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

- En el primer semestre del 2016 las tasas de respuesta desfavorable más alta se registraron en Autopista del Maipo (80,9%) y Autopista Costanera Norte (67,61%). En cambio, el proveedor que registra la menor tasa de respuesta desfavorable fue la Autopista Central (51,9%).
- De los proveedores analizados 3 han mejorado sus resultados en relación mismo periodo 2015, destacan las Autopistas Vespucio Norte y Vespucio Sur que mejoraron su resultado 2015 disminuyendo en 10 puntos porcentuales el indicador.

9. RESULTADO FINAL: RANKING DE RECLAMOS DE AUTOPISTAS, PARA EL PRIMER SEMESTRE DE 2016.

El resultado final del Ranking de reclamos de Autopistas, se obtiene multiplicando la Tasa de Reclamos (TR) por la Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) de cada proveedor. De esta manera se obtiene un indicador que refleja el número de reclamos "no acogidos y no respondidos" por cada 1.000.000 de transacciones vehiculares afiliados de cada proveedor. El cuadro adjunto muestra este indicador ordenado de menor a mayor.

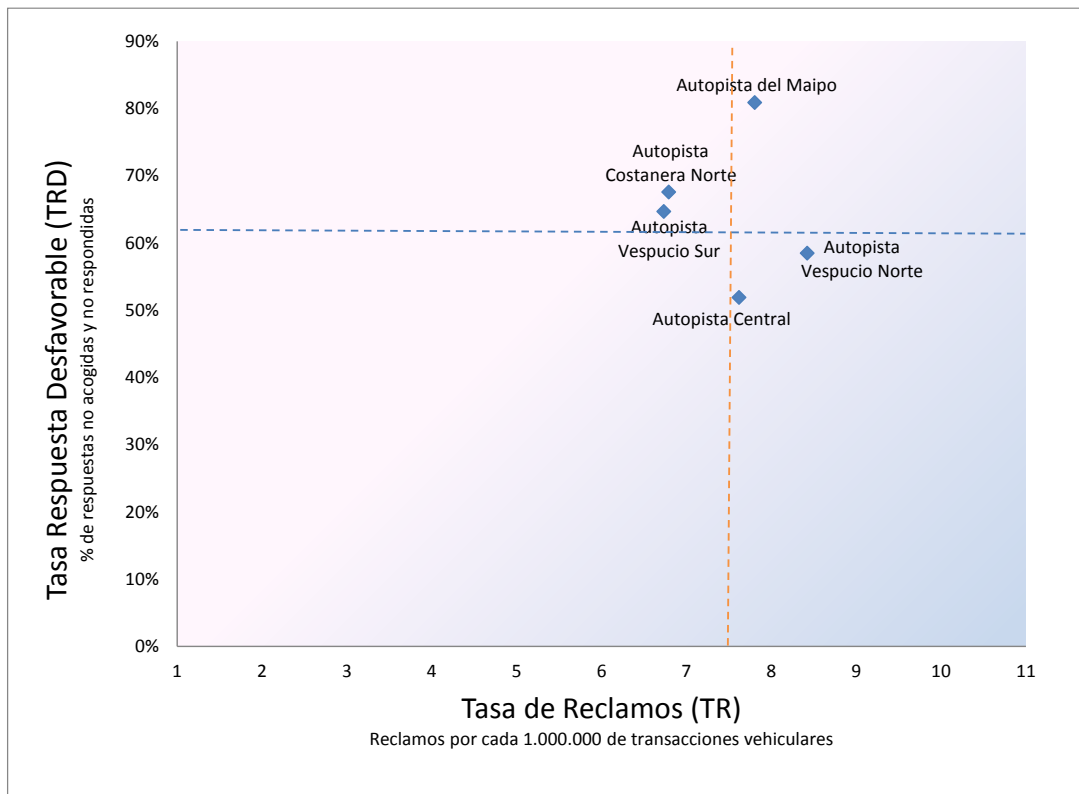
POSICIÓN	AUTOPISTAS	INDICADOR
1	AUTOPISTA CENTRAL	4,0
2	AUTOPISTA VESPUCIO SUR	4,4
3	AUTOPISTA COSTANERA NORTE	4,6
4	AUTOPISTA VESPUCIO NORTE	4,9
5	AUTOPISTA DEL MAIPO	6,3

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016

10. Relación entre Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) y Tasa de Reclamos (TR).

Al posicionar gráficamente a cada entidad de acuerdo a sus resultados entre los ejes tasa de respuesta desfavorable y tasa de reclamos, podemos observar lo siguiente, en el primer semestre de 2016:

- La tasa global de reclamos de la categoría Autopistas fue de 7,5 reclamos por cada 1.000.000 de transacciones vehiculares (línea naranja) y la tasa de respuesta desfavorables fue de 61% (línea azul).
- El mejor comportamiento para las Autopistas, estará dado por aquellas que se ubiquen con bajas Tasas de Reclamos y de Respuesta Desfavorable.
- Las autopistas Vespucio Sur y Costanera Norte presentaron tasas de reclamo menores que las globales de este submercado, lo que las sitúa en el sector inferior izquierdo del gráfico.
- La autopista Central registró la menor tasa de respuesta desfavorables.
- La Autopista del Maipo tuvo la mayor tasa de respuesta desfavorable u una tasa de reclamos superior a la global, ubicándose en el extremo superior derecho del gráfico.



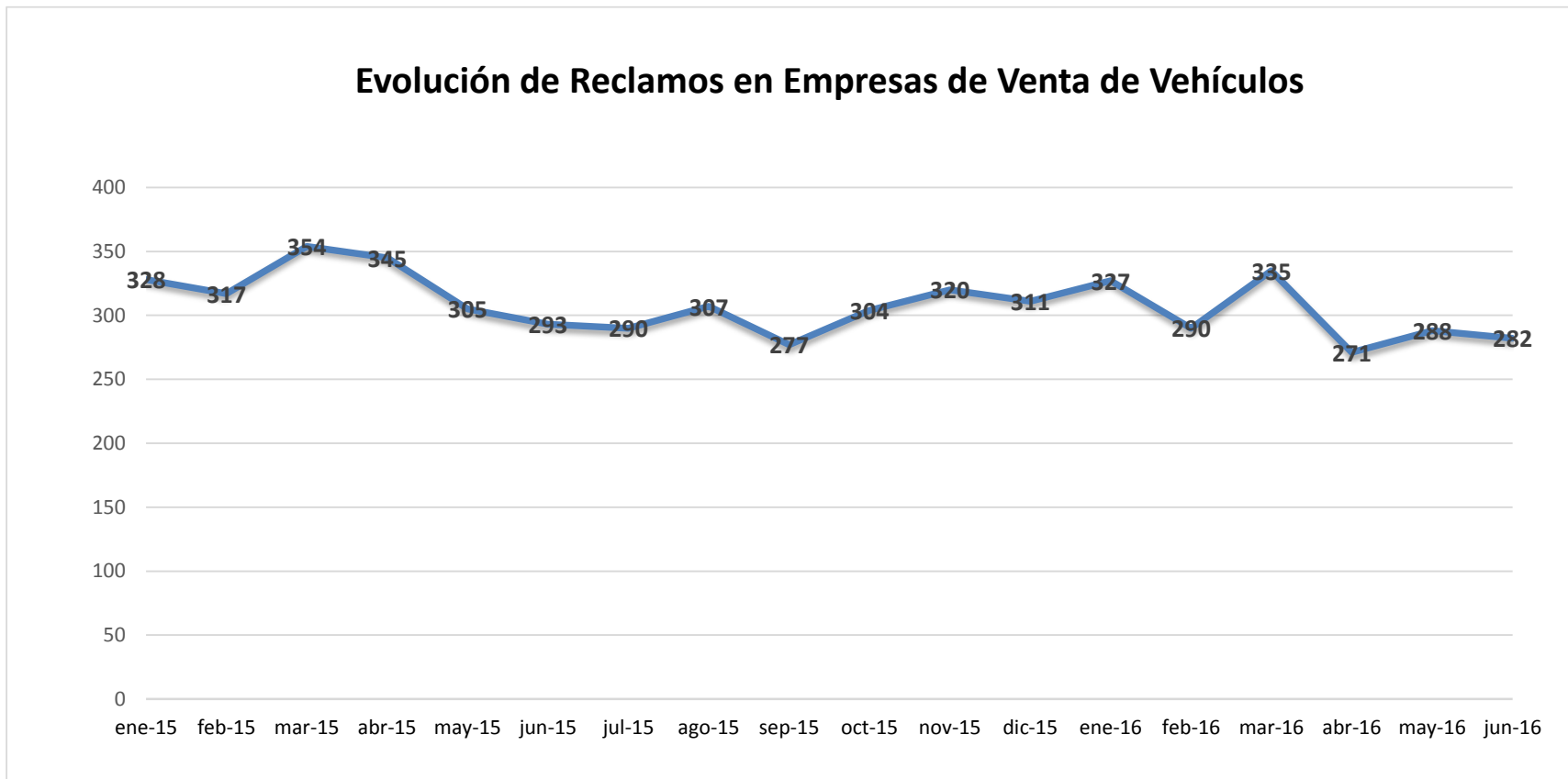
AUTOPISTAS	TASA DE RECLAMO	TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE
AUTOPISTA VESPUCIO SUR	6,73	64,7%
AUTOPISTA COSTANERA NORTE	6,79	67,6%
AUTOPISTA CENTRAL	7,62	51,9%
AUTOPISTA DEL MAIPO	7,81	80,9%
AUTOPISTA VESPUCIO NORTE	8,43	58,5%

Nota: La tasa global de reclamos (7,5) está calculada en base al N° total de reclamos contra las 5 autopistas analizadas, dividido por el número total de transacciones vehiculares de estas. .

La tasa global de respuesta desfavorable (61%) se obtiene al dividir el N° total de respuestas desfavorables por el N° total de respuestas proveedor acoge, no acoge y no responde, asociados a las Autopistas.

11. EMPRESAS DE VENTA DE VEHÍCULOS

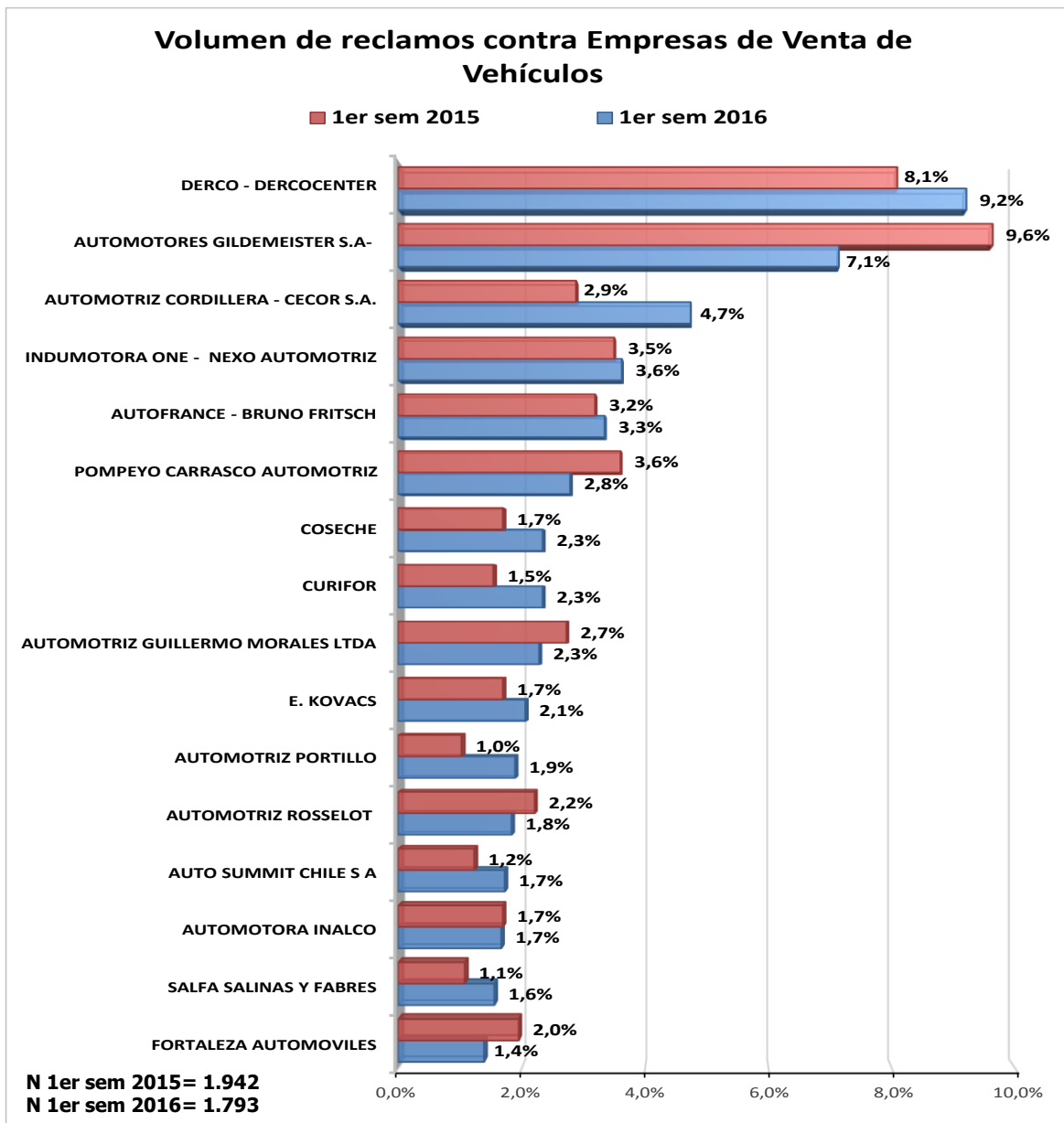
11.1 Evolución de los Reclamos:



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

- De acuerdo a los registros del SERNAC, desde el mes de enero de 2015 los reclamos contra las empresas de venta de vehículos se registra un número similar de reclamos, manteniéndose constante hasta el mes de abril del presente año donde se observa una leve tendencia a la baja en el número de reclamos.

11.2 Proveedores de Venta de Vehículos más reclamados



El proveedor que concentró la mayor cantidad de reclamos, en el primer semestre de 2016, fue Derco, seguida de Gildemaister S.A, la cual en el mismo periodo 2015 fue la más reclamada.

De los proveedores analizados Fortaleza Automóviles es quien registra el menor volumen de reclamos.

11.3 Principales Motivos Reclamados: Venta de Vehículos Primer semestre 2016

Los consumidores tienen distintas motivaciones para reclamar, entre los principales problemas destacan:

- No entrega de servicios ofrecidos en la venta, tales como patente y permiso de circulación.
- No inscripción del automóvil por parte de la automotora, en los casos ofertados.
- No entrega de productos ofrecidos en las cotizaciones.
- No se respeta precio ofertado e informado en publicidad.
- No entrega del vehículo dentro de los plazos pactados.
- Falla de vehículo dentro de los 3 primeros meses de realizada la compra, sin respeto de la garantía legal por parte de la automotora.
- Error en los precios cotizados e informados al cliente.
- No entrega de las características del producto comprado; por ejemplo entrega de vehículos en otro color.
- Demoras en la transferencia de vehículos.
- En relación los servicios técnicos se encuentran: ofertas de mantenciones gratuitas que posteriormente no son respetadas, mala prestación del servicio técnico, demoras en la reparación o mantención de los vehículos.

11.4 Variación Reclamos en Proveedores de Venta de Vehículos

EMPRESAS DE VENTA DE VEHÍCULOS	N° de reclamos contra Proveedores		
	1er sem 2015	1er sem 2016	Variación
DERCO - DERCOCENTER	157	165	5,1%
AUTOMOTORES GILDEMEISTER S.A	187	128	-31,6%
AUTOMOTRIZ CORDILLERA - CECOR S.A.	56	85	51,8%
INDUMOTORA ONE - NEXO AUTOMOTRIZ	68	65	-4,4%
AUTOFRANCE - BRUNO FRITSCH	62	60	-3,2%
POMPEYO CARRASCO AUTOMOTRIZ	70	50	-28,6%
CURIFOR	30	42	40,0%
COSECHE	33	42	27,3%
AUTOMOTRIZ GUILLERMO MORALES LIMITADA	53	41	-22,6%
E. KOVACS	33	37	12,1%
AUTOMOTRIZ PORTILLO	20	34	70,0%
AUTOMOTRIZ ROSSELOT	43	33	-23,3%
AUTO SUMMIT CHILE S A	24	31	29,2%
AUTOMOTORA INALCO	33	30	-9,1%
SALFA SALINAS Y FABRES	21	28	33,3%
FORTALEZA AUTOMOVILES	38	25	-34,2%
OTROS	1.014	897	-11,5%
TOTAL	1.942	1.793	-7,7%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

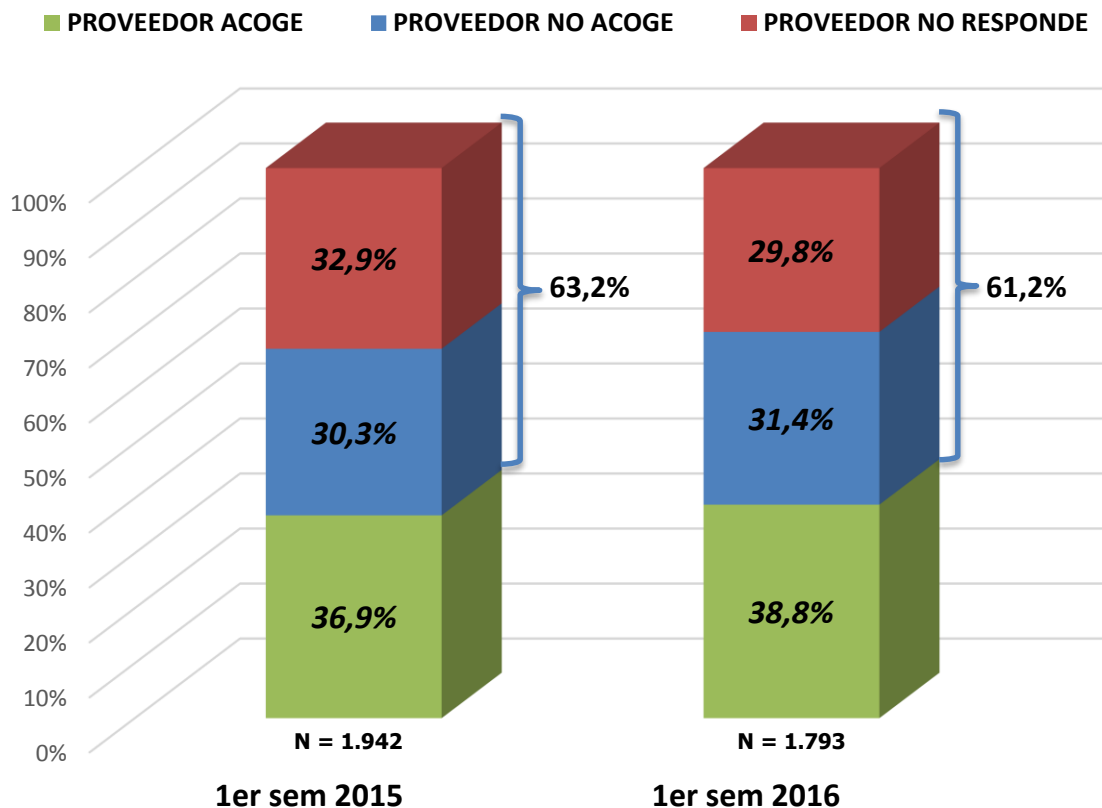
El comportamiento entre ambos periodos es de carácter mixto, es así como Automotores Gildemaister que fue la más reclamada el primer semestre 2015, presenta una disminución del 31,6% en el total de sus reclamos 2016. A su vez, Derco que fue la más reclamada la primera mitad del año 2016, aumentó un 5,1% el total de sus reclamos.

Automotriz Portillo, fue el proveedor que más elevó sus reclamos el año 2016, aumentando los casos en un 70%, respecto de 2015.

Tasa de Respuesta Desfavorable (proveedor no acoge y no responde): Venta de Vehículos

12. Comportamiento general

Respuesta de Proveedores a Reclamos ingresados a SERNAC Venta de Vehículos

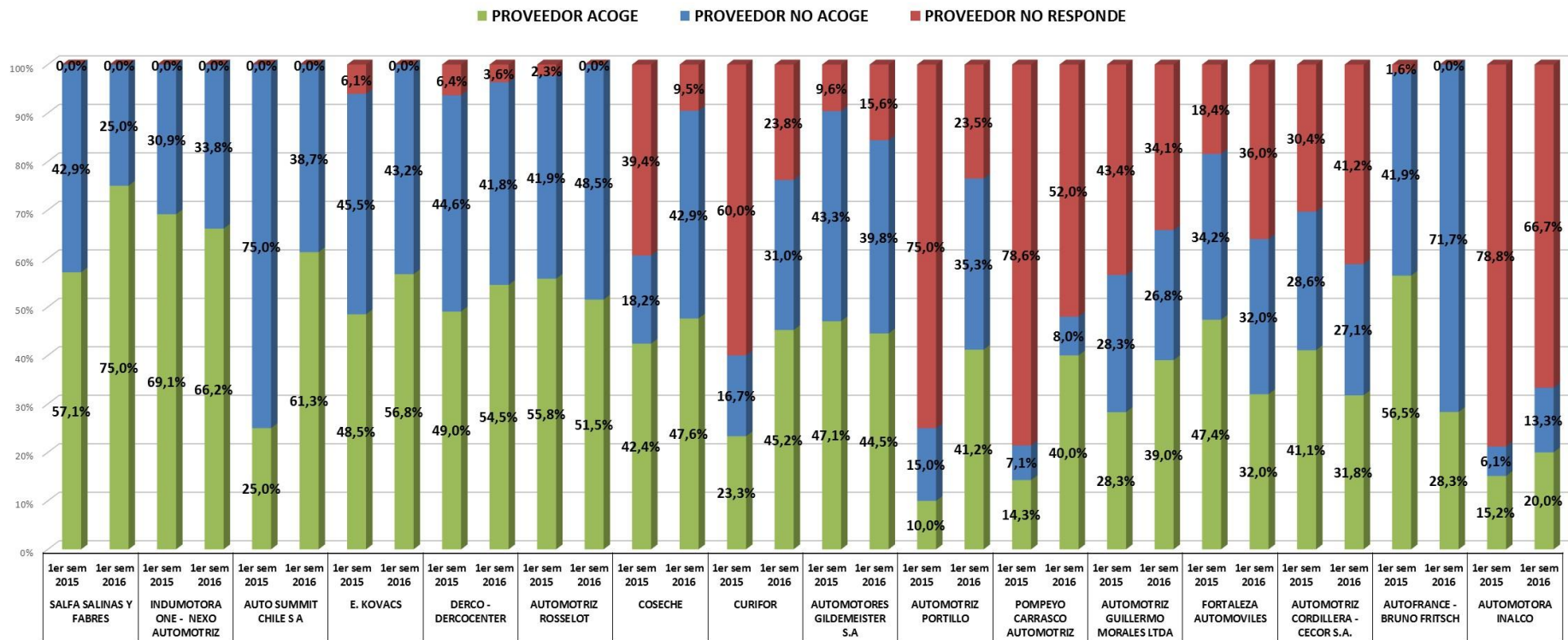


Del total de reclamos ingresados contra los proveedores de venta de vehículos durante el primer semestre del año 2016, el 38,8% se resolvió favorablemente para el consumidor, mientras que un 61,2% no obtuvo una respuesta positiva por parte del proveedor.

Los proveedores de este mercado presentan un alto porcentaje de reclamos en los que no se les entrega respuesta a los consumidores (29,8%), comportamiento que mejoró levemente el 2016.

12.1 Comportamiento por Automotora

Respuesta de Automotora a reclamos ingresados en SERNAC



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

- Al observar el comportamiento de respuesta a los reclamos de cada Automotora una parte importante de los reclamos planteados por sus usuarios no fueron acogidos.
- El mejor comportamiento se registró en el Proveedor Salfa Salinas y Fabres, donde el Proveedor Acoge en el 75% de los casos, le sigue Indumotora One y Auto Summit Chile con un 66,2% y un 61,3% respectivamente.
- De acuerdo a las estadísticas del primer semestre 2016, el “proveedor no acoge” y “proveedor no responde”, alcanzó el 80% en el caso de Automotora Inalco. Registrando el indicador más negativo del periodo.

12.2 Tasa de Respuesta Desfavorable por empresa de Venta de Vehículos

PROVEEDORES DE VENTA DE VEHÍCULOS		Tasa de Respuesta Desfavorable		Primer semestre 2016					
		Indicador 1er sem 2015 (%)	Indicador 1er sem 2016 (%)	Total reclamos	Reclamos PNR	%	Reclamos PNA	%	Respuesta Desfavorable (PNR + PNA)
1	SALFA SALINAS Y FABRES	42,9%	25,0%	28	0	0,0%	7	25,0%	25,0%
2	INDUMOTORA ONE - NEXO AUTOMOTRIZ	30,9%	33,8%	65	0	0,0%	22	33,8%	33,8%
3	AUTO SUMMIT CHILE S A	75,0%	38,7%	31	0	0,0%	12	38,7%	38,7%
4	E. KOVACS	51,5%	43,2%	37	0	0,0%	16	43,2%	43,2%
5	DERCO - DERCOCENTER	51,0%	45,5%	165	6	3,6%	69	41,8%	45,5%
6	AUTOMOTRIZ ROSSELOT	44,2%	48,5%	33	0	0,0%	16	48,5%	48,5%
7	COSECHE	57,6%	52,4%	42	4	9,5%	18	42,9%	52,4%
8	CURIFOR	76,7%	54,8%	42	10	23,8%	13	31,0%	54,8%
9	AUTOMOTORES GILDEMEISTER S.A	52,9%	55,5%	128	20	15,6%	51	39,8%	55,5%
10	AUTOMOTRIZ PORTILLO	90,0%	58,8%	34	8	23,5%	12	35,3%	58,8%
11	POMPEYO CARRASCO AUTOMOTRIZ	85,7%	60,0%	50	26	52,0%	4	8,0%	60,0%
12	AUTOMOTRIZ GUILLERMO MORALES LIMITADA	71,7%	61,0%	41	14	34,1%	11	26,8%	61,0%
13	FORTALEZA AUTOMOVILES	52,6%	68,0%	25	9	36,0%	8	32,0%	68,0%
14	AUTOMOTRIZ CORDILLERA - CECOR S.A.	58,9%	68,2%	85	35	41,2%	23	27,1%	68,2%
15	AUTOFRANCE - BRUNO FRITSCH	43,5%	71,7%	60	0	0,0%	43	71,7%	71,7%
16	AUTOMOTORA INALCO	84,8%	80,0%	30	20	66,7%	4	13,3%	80,0%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

- En el primer semestre del año 2016 las tasas de respuesta desfavorable más alta se registró en Automotora Inalco, proveedor que en un 80% de los casos ingresados no entrega una solución positiva a los reclamos de sus usuarios.
- Los proveedores que mostraron las menores tasas de respuesta desfavorable fueron: SALFA Salinas y Fabres e Indumotora One.
- De los proveedores analizados 10 han mejorado sus resultados en relación mismo periodo 2015.

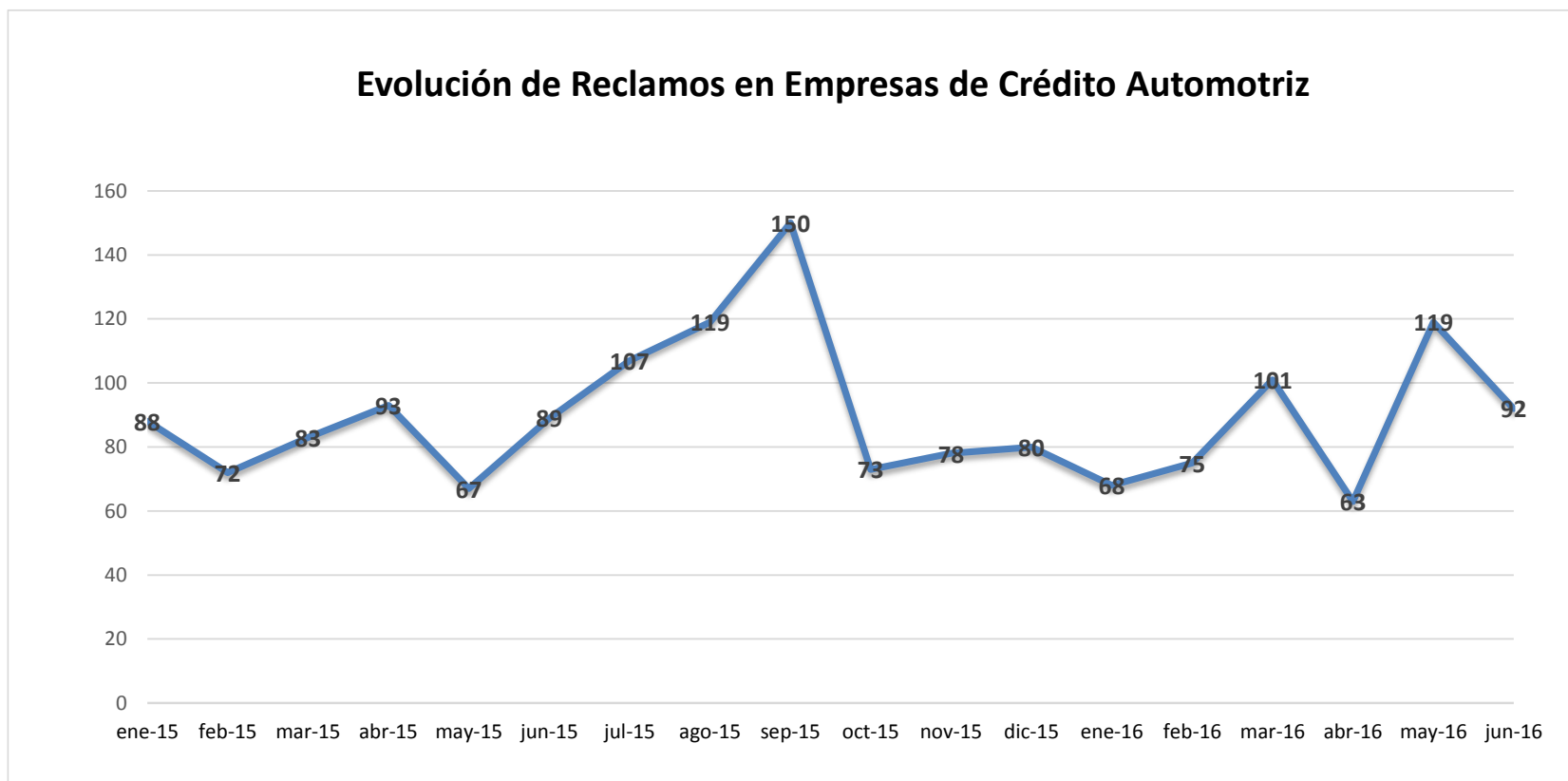
12.3 Tasa de Respuesta Desfavorable por Empresa de Venta de Vehículos

POSICIÓN	EMPRESA DE VENTA DE VEHÍCULOS	TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE
1	SALFA SALINAS Y FABRES	25,0%
2	INDUMOTORA ONE - NEXO AUTOMOTRIZ	33,8%
3	AUTO SUMMIT CHILE S A	38,7%
4	E. KOVACS	43,2%
5	DERCO - DERCOCENTER	45,5%
6	AUTOMOTRIZ ROSSELOT	48,5%
7	COSECHE	52,4%
8	CURIFOR	54,8%
9	AUTOMOTORES GILDEMEISTER S.A	55,5%
10	AUTOMOTRIZ PORTILLO	58,8%
11	POMPEYO CARRASCO AUTOMOTRIZ	60,0%
12	AUTOMOTRIZ GUILLERMO MORALES LIMITADA	61,0%
13	FORTALEZA AUTOMOVILES	68,0%
14	AUTOMOTRIZ CORDILLERA - CECOR S.A.	68,2%
15	AUTOFRANCE - BRUNO FRITSCH	71,7%
16	AUTOMOTORA INALCO	80,0%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

13. EMPRESAS DE CRÉDITO AUTOMOTRIZ

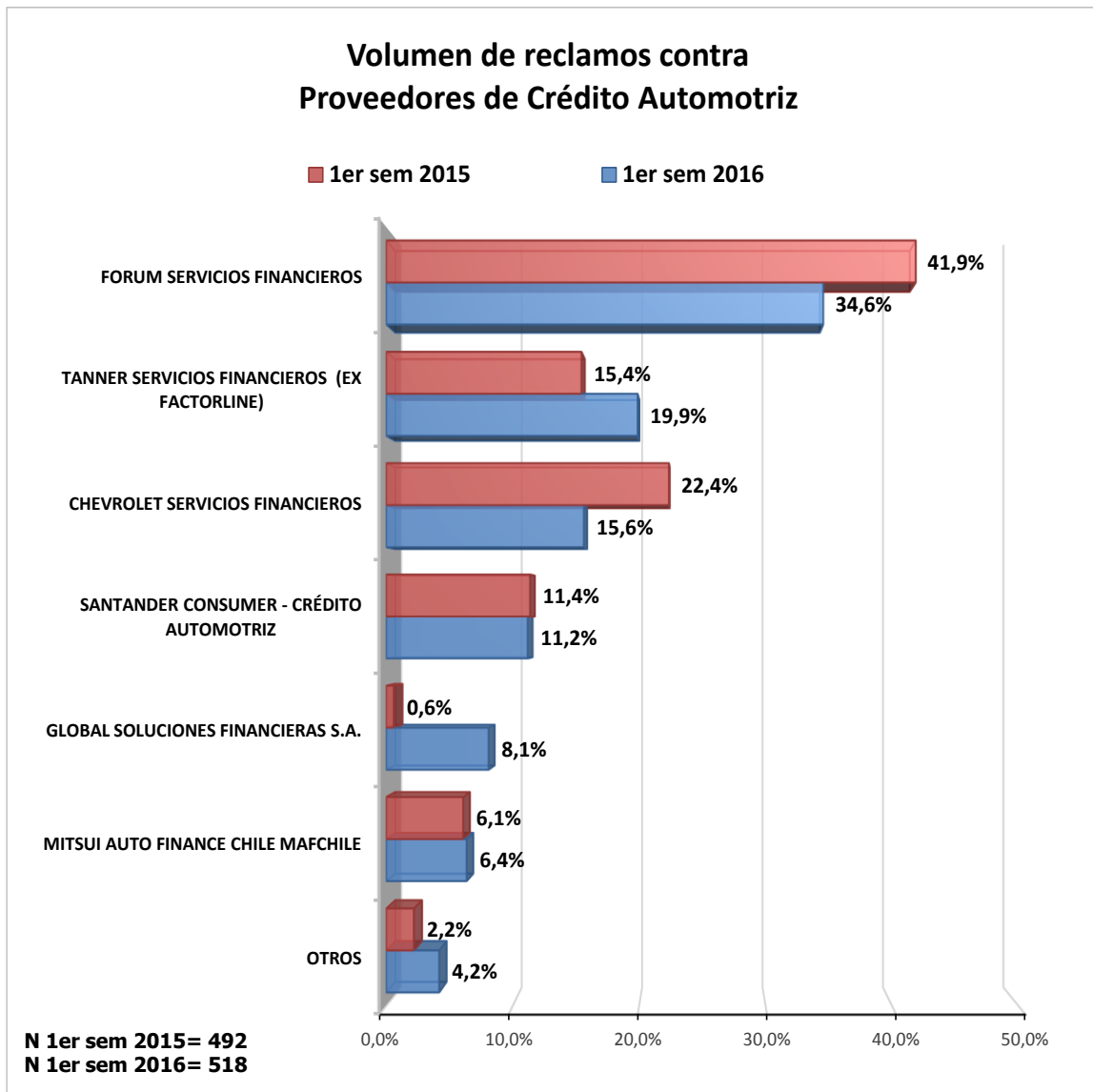
13.1 Evolución de los Reclamos:



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

- De acuerdo a los registros del SERNAC, el punto más alto de reclamos contra las Empresas de Crédito Automotriz se registra en el mes de septiembre del 2015, esta situación se debe en parte a que julio y agosto son los meses de mayores ofertas y promociones en este mercado, puesto que en el mes de septiembre ingresan nuevos vehículos para la venta siendo éste junto con diciembre, los meses de mayor compra por parte de los consumidores. En los meses siguientes, se verificó una tendencia a la baja en el número de reclamo.
- En los meses de marzo y mayo del año 2016, se observa un alza en el número de casos.

13.2 Empresas de Crédito Automotriz más reclamadas



La entidad de Crédito Automotriz que concentró la mayor cantidad de reclamos, en el primer semestre de 2016, fue Forum Servicios Financieros, con el 34,6% de los casos, seguida de Tanner Servicios Financieros. Es decir, 5 de cada 10 reclamos ingresados a SERNAC, se vinculan a estos dos proveedores

De los proveedores analizados Mitsui Auto Finance es quien registra el menor volumen de reclamos.

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

13.3 Principales Motivos Reclamados: Empresas de Crédito Automotriz Primer semestre 2016

Los consumidores tienen distintas motivaciones para reclamar, entre los principales problemas destacan:

- Cobranzas extrajudiciales que no corresponden.
- Cobro de deudas de un tercero no conocido en el domicilio.
- Alzamiento de prenda no realizado.
- Problemas con cambios de fechas de pago.
- No se reversan cargos mal efectuados.
- Duplicidad de cobros.
- Problemas con el prepago: Retraso en la entrega de liquidación prepago, negativa de la empresa a recibir pago anticipado de deuda.
- Cobro de comisiones excesivos.
- En repactaciones cobro de deuda excesiva.
- Cobros por productos o servicios no contratados.
- Empresa no informa monto total a pagar.

13.4 Variación Reclamos en Empresas de Crédito Automotriz

EMPRESAS DE CRÉDITO AUTOMOTRIZ	N° de reclamos contra Empresas de Crédito Automotriz		
	1er sem 2015	1er sem 2016	Variación
FORUM SERVICIOS FINANCIEROS	206	179	-13,1%
TANNER SERVICIOS FINANCIEROS (EX FACTORLINE)	76	103	35,5%
CHEVROLET SERVICIOS FINANCIEROS	110	81	-26,4%
SANTANDER CONSUMER - CREDITO AUTOMOTRIZ	56	58	3,6%
GLOBAL SOLUCIONES FINANCIERAS S.A.	3	42	1300,0%
NETSOL MITSUBISHI FINANCIAL SERVICES CHILE	30	33	10,0%
OTROS	11	22	100,0%
TOTAL	492	518	5,3%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

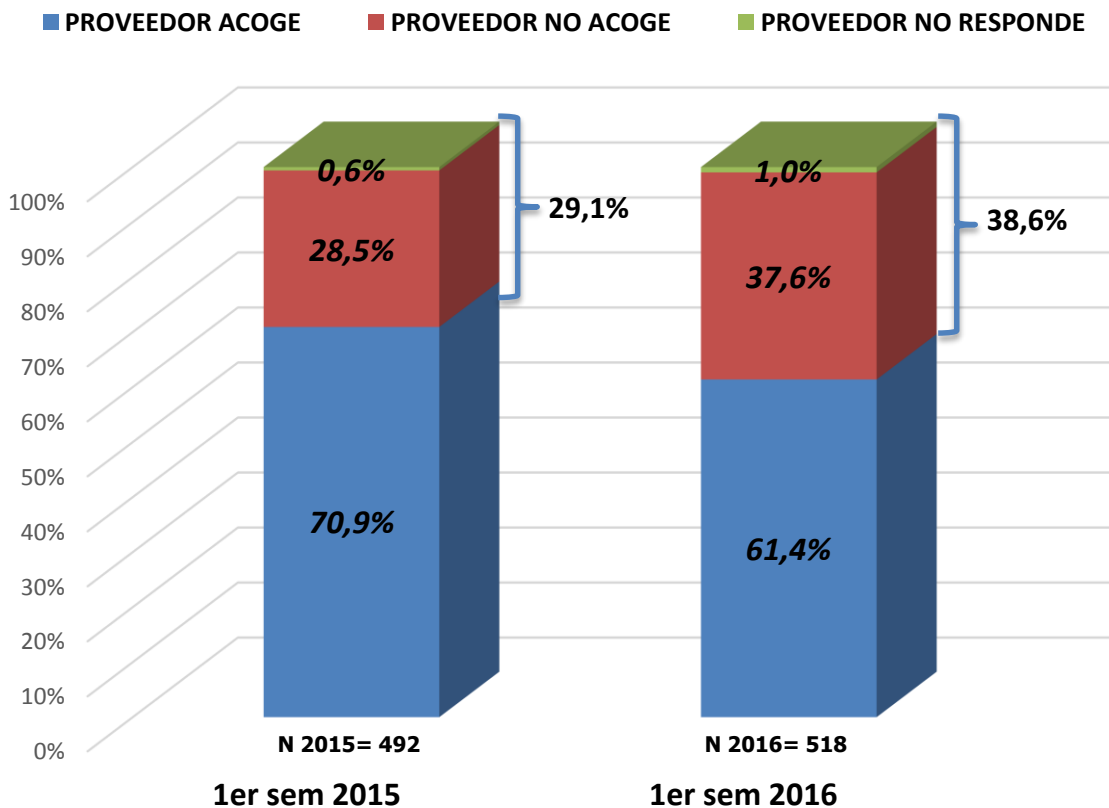
Forum fue la empresa de crédito automotriz más reclamada en el primer semestre del año 2015 y presenta una disminución del 13,1% en el total de sus reclamos 2016. Sin embargo, durante el primer semestre de 2016 sigue siendo la entidad más reclamada.

Global Soluciones Financieras, fue el proveedor que más elevó sus reclamos el primer semestre de 2016, aumentando los casos en un 1.300%, respecto de mismo periodo 2015.

Tasa de Respuesta Desfavorable (proveedor no acoge y no responde): Empresas de Crédito Automotriz

14. Comportamiento general

**Respuesta de Proveedores a Reclamos ingresados a SERNAC
Empresas de Crédito Automotriz**



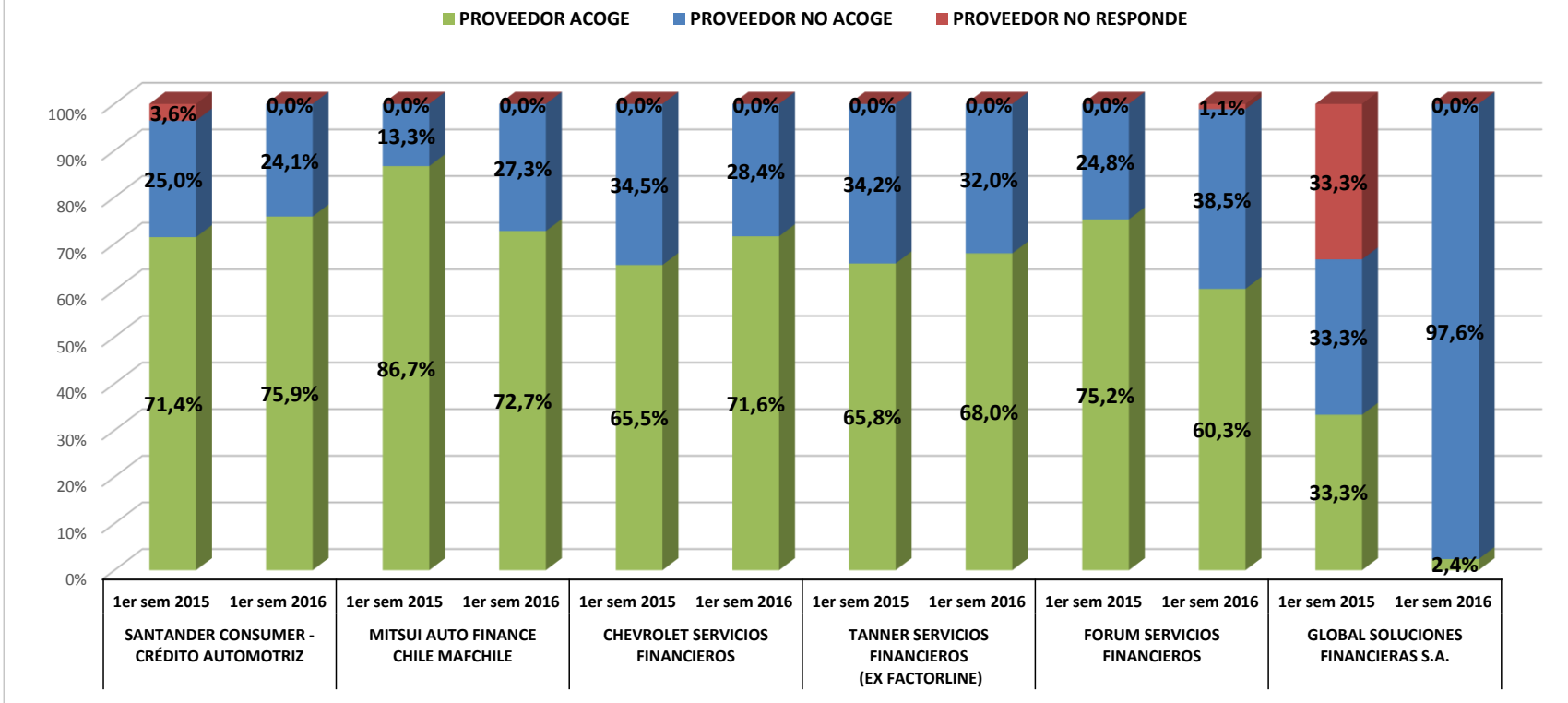
Al comparar las respuestas a los reclamos asociados a Empresas de Crédito Automotriz, se destaca la disminución de la respuesta “proveedor acoge”, de un 70,9%, el primer semestre de 2015, a un 61,4%, el primer semestre de 2016.

A su vez, las respuestas clasificadas como “proveedor no acoge” y “proveedor no responde” descendieron desde un 29,1%, el primer semestre de 2015, hasta un 38,6%, el primer semestre de 2016.

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

14.1 Comportamiento por Empresa de Crédito Automotriz

Respuesta de Proveedores de Crédito Automotriz a reclamos ingresados en SERNAC



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

- El mejor comportamiento se registró en el Proveedor Santander Consumer, donde el Proveedor Acoge en el 75,9% de los casos, le sigue Mitsui Auto Finance y Chevrolet Servicios Financieros con un 72,7% y un 71,6% respectivamente.
- De acuerdo a las estadísticas del primer semestre 2016, el “proveedor no acoge” y “proveedor no responde”, alcanzó el 97,6% en el caso de Global Soluciones Financieras. Registrando el indicador más negativo del periodo.

14.2 Tasa de Respuesta Desfavorable por Empresa de Crédito Automotriz

PROVEEDORES DE CRÉDITO AUTOMOTRIZ		Tasa de Respuesta		Primer semestre 2016					
		Indicador 1er sem 2015 (%)	Indicador 1er sem 2016 (%)	Total reclamos	Reclamos PNR	%	Reclamos PNA	%	Respuesta Desfavorable (PNR + PNA)
1	SANTANDER CONSUMER - CREDITO AUTOMOTRIZ	28,6%	24,1%	58	0	0,0%	14	24,1%	14
2	MITSUI AUTO FINANCE CHILE MAFCHILE	13,3%	27,3%	33	0	0,0%	9	27,3%	9
3	CHEVROLET SERVICIOS FINANCIEROS	34,5%	28,4%	81	0	0,0%	23	28,4%	23
4	TANNER SERVICIOS FINANCIEROS (EX FACTORLINE)	34,2%	32,0%	103	0	0,0%	33	32,0%	33
5	FORUM SERVICIOS FINANCIEROS	24,8%	39,7%	179	2	1,1%	69	38,5%	71
6	GLOBAL SOLUCIONES FINANCIERAS S.A.	66,7%	97,6%	42	0	0,0%	41	97,6%	41

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

- En el primer semestre del 2016 las tasas de respuesta desfavorable más alta se registró en Global Soluciones Financieras, con un 97,6% de reclamos en los que no acoge los reclamos de los/as consumidores/as.
- Los proveedores que mostraron las menores tasas de respuesta desfavorable fueron: Santander Consumer y Mitsui Auto Finance.
- De los proveedores analizados 3 han mejorado sus resultados en relación mismo periodo 2015.

14.3 Tasa de Respuesta Desfavorable por Empresa de Crédito Automotriz

POSICIÓN	EMPRESAS DE CRÉDITO AUTOMOTRIZ	TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE
1	SANTANDER CONSUMER - CREDITO AUTOMOTRIZ	24,1%
2	MITSUI AUTO FINANCE CHILE MAFCHILE	27,3%
3	CHEVROLET SERVICIOS FINANCIEROS	28,4%
4	TANNER SERVICIOS FINANCIEROS (EX FACTORLINE)	32,0%
5	FORUM SERVICIOS FINANCIEROS	39,7%
6	GLOBAL SOLUCIONES FINANCIERAS S.A.	97,6%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

GRACIAS

 Servicio Nacional del Consumidor
Gobierno de Chile

www.sernac.cl