

“Diagnóstico del comportamiento de las empresas ante reclamos de consumidores/as de la Región de Valparaíso, mediados por SERNAC. Comparativo Primer Semestre 2016 y 2017”

Dirección Regional Valparaíso

Diciembre 2017

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



Contenido

Resumen ejecutivo.....	4
1. Justificación del estudio.....	7
2. Marco normativo.....	8
3. Objetivos del estudio.....	9
3.1 Objetivo General.....	9
3.2 Objetivos específicos.....	9
4. Objetivos del estudio.....	10
4.1 Tipo de estudio.....	10
4.2 Universo.....	10
4.3 Muestra.....	11
4.4 Instrumento de levantamiento de información y modo de aplicación.....	11
4.5 Temporalidad.....	12
4.6 Unidad de análisis.....	12
5. Principales resultados.....	12
5.1 Resultados Primer Semestre 2017.....	12
5.1.1 Reclamos ingresados en la región de Valparaíso según mes.....	12
5.1.2 Distribución territorial de los reclamos.....	14
5.1.3 Provincia de Valparaíso.....	15
5.1.4 Provincia de Marga Marga.....	16
5.1.5 Provincia de Quillota.....	17
5.2 Reclamos según género.....	18
5.3 Materia reclamada.....	19
5.4 Ranking Categorías de mercado más reclamadas.....	21
5.5.1 Tiendas por departamento.....	22
5.5.2 Telefonía celular.....	23
5.5.3 Tarjetas Multitiendas.....	23
5.5.4 Telefonía Multiservicios.....	24
5.5.5 Bancos.....	25
5.5.6 Aéreo.....	26
5.5.7 Ventas por Internet. Total 373 reclamos equivalente al 2.6%.....	26
5.5.8 Cadenas hogar y construcción.....	27
5.5.9 Terrestre de pasajeros. Total 340 reclamos equivalente al 2.3%.....	28
5.5.10 Supermercados.....	28
5.6 Comportamiento de las empresas ante el reclamo, según mercado.....	29
5.6.1 Tiendas por departamento.....	30
5.6.2 Telefonía celular.....	31
5.6.3 Tarjetas Multitiendas.....	32
5.6.4 Telefonía Multiservicios.....	33
5.6.5 Bancos.....	34

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



5.6.6	Aéreo.....	35
5.6.7	Ventas por Internet.....	36
5.6.8	Cadena hogar y construcción.....	37
5.6.9	Transporte terrestre de pasajeros.....	38
5.6.10	Supermercados.....	39
6.	Análisis comparativo de los reclamos primer semestre 2016 – primer semestre 2017.	40
6.1	Total de reclamos ingresados al SERNAC (consumidores región de Valparaíso).	40
6.2	Materias más reclamadas, comparativo 2016 - 2017.....	41
6.3	Mercados más reclamados.....	42
6.4	Respuestas de los proveedores a la Mediación SERNAC.....	44
6.4.1	Respuesta a la Mediación SERNAC (Tiendas por departamento).....	45
6.4.2	Respuesta a la Mediación SERNAC (Telecomunicaciones).....	46
6.4.3	Respuesta a la Mediación SERNAC (Mercado Financiero).....	47
6.5	Reclamos según canal de ingreso.....	48
7.	Principales resultados del estudio (Conclusiones).....	49
7.1	Reclamos recibidos.....	49
7.2	Distribución de los reclamos por territorio.....	50
7.3	Distribución de los reclamos por género.....	50
7.4	Materias reclamadas.....	50
7.5	Mercados más reclamados.....	51
7.6	Tratamiento del reclamo, por mercados / proveedores, Primer Semestre 2017.	51

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



Resumen ejecutivo.

El presente estudio evaluó el comportamiento de las empresas en relación a diversos aspectos del proceso de mediación de los reclamos generados por consumidores/as, con domicilio en la Región de Valparaíso, en los primeros semestres de los años 2016 y 2017. Se realizó un análisis comparativo entre estos dos semestres observando los resultados del proceso de mediación, de manera de determinar avances o retrocesos en el comportamiento de los proveedores, en función de los mercados en que se desempeñan; las categorías legales o materias en las que recibieron los reclamos; los términos en que entregaron sus respuestas (favorables o desfavorables para sus clientes), en el proceso de mediación, entre otras variables.

Los principales resultados fueron:

- ✓ En el primer semestre de 2017, SERNAC recibió un total 14.517 reclamos de consumidores/as con domicilio en la Región de Valparaíso, 2.002 más que en el mismo semestre del año 2016, lo que representa un incremento de 16% de mediaciones cerradas. Esta cifra es inferior al 20,4% de incremento registrado a nivel nacional, entre los mismos períodos.
- ✓ Entre las 8 provincias que conforman la Región de Valparaíso la mayor cantidad de reclamos se concentra en la de Valparaíso, con un 48,9% (7.100 reclamos del total de 14.517); en segundo lugar en la de Marga Marga, con un 22,3% (3.201 reclamos); y, en tercer lugar, en la de Quillota, con un 8,1% (1.179 reclamos). Las restantes 5 provincias, presentan un número menor de reclamaciones, llegando, acumuladamente, a un 20,7% de las mediaciones cerradas en el período.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



- ✓ Considerando las comunas de la Región, Viña del Mar concentra 3.432 reclamos; Valparaíso, 2.789; Quilpué, 1.583; Villa Alemana, 1.264; Quillota, 706; San Felipe, 692 y San Antonio, 542.
- ✓ En relación a la variable género, de acuerdo a la muestra analizada, del total de 14.517 reclamos, mediados y cerrados en el Primer Semestre de 2017, el 50,6% (7.344 reclamos) correspondía a presentaciones realizadas por mujeres y el 49,4% (7.173 reclamos), por hombres.
- ✓ Considerando la "Categoría Motivo Legal" de los reclamos, la categoría "Incumplimiento en las condiciones contratadas", ocupa el primer lugar durante el primer semestre de 2017, con un total de 2.063 reclamos, equivalentes a un 14,2% del total. A continuación, se ubican las categorías "Servicios defectuosos", con un total de 1.164 (8,0%) y "Garantía Legal: No efectuar cambio" con 757 reclamos recibidos (5,2%). Si a esta última categoría se suma "Garantía Legal: No devuelve dinero", con un 3,3%, los principales reclamo vinculados a la garantía alcanzan el 8,5%.
- ✓ Considerando el tipo de proveedor o mercado, aquellos que reciben el mayor número de reclamos corresponden a las "Tiendas por departamento", que reúnen 2.369 reclamos, lo que equivale a un 16% del total del semestre medido; le siguen los proveedores de "Telefonía celular", 1.584 reclamos, equivalentes al 11% y, en tercer lugar, los proveedores de "Tarjetas de Multitiendas", con 1.376 (9,4%) del total de los reclamos. Si se suman "Telefonía multiservicio", 8,1% y "Bancos", 6,1%, el acumulado alcanza al 50,9% de los reclamos totales, mediados durante el primer semestre de 2017.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



- ✓ El aumento de un 16% de los reclamos recibidos en el primer semestre de 2017, respecto del mismo período de 2016 se explica, principalmente, en un aumento de 13,4% en el canal Internet (1.119 reclamos más) y de un 509,7% del canal Telefónico (892 reclamos más). Esta última cifra se explica por la incorporación, durante el primer semestre de 2017 (mes de marzo), de un número 800, gratuito, en reemplazo del anterior número 600 (que tenía costo para el consumidor/a y que solo consideraba ingreso de reclamos de manera excepcional). En paralelo se observa que el número de reclamos recibidos presencialmente no tiene diferencia sustancial entre ambos semestres.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



1. Justificación del estudio.

De acuerdo a la Ley del Consumidor, ante la presentación de reclamos de los consumidores/as, es labor de SERNAC desarrollar mediaciones voluntarias que busquen poner término al conflicto de consumo que estén dentro del ámbito de su competencia. Los antecedentes de este proceso de tratamiento de las mediaciones individuales, representa información muy importante para los consumidores/as, empresas y para el propio SERNAC, tanto en aspectos de procedimiento, como de contenido en relación al correcto ejercicio de los derechos de las personas.


La realización de un diagnóstico comparativo de los reclamos ingresados, en los primeros semestres del año 2016 y 2017, puede ser información útil para los consumidores/as, en la medida que evidencia los mecanismos a través de los cuales puede hacerse ejercicio de los derechos y deberes; así como de los resultados alcanzados.

Es, además información útil para las empresas (especialmente de aquellas que forman parte el sistema de interoperabilidad, inscritas en el Modelo de Atención al Consumidor, que en la Región de Valparaíso superan las 2.500), en la medida que aporta antecedentes sobre los resultados del proceso de mediación, que facilitan la incorporación de mejoras en sus propios sistemas de atención a clientes/as. Asimismo, evidencia aquellas materias más reclamadas, dando orientación en qué mejorar la información a los consumidores/as, a través de fuerzas de venta y atención al cliente, mejor informadas y capacitadas.

Finalmente, este diagnóstico permite a SERNAC analizar de manera más detallada, actualizada y comparada toda la información disponible sobre el proceso de atención de reclamos y realización de mediaciones para consumidores/as de la Región de Valparaíso,

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión :1.0	Estado: Vigente	8 de 56
	"Diagnóstico del comportamiento de las empresas ante reclamos de consumidores/as de la Región de Valparaíso, mediados por SERNAC. Comparativo Primer Semestre 2016 y 2017"		

a través de los distintos canales de atención, en las distintas comunas y provincias; de acuerdo a su género; a los mercados en los que se presentaron más reclamos; las materias que fueron objeto de reclamación; y los resultados que se alcanzaron en el proceso de mediación.

2. Marco normativo.

La Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores (Ley del Consumidor) regula "... las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias" (Artículo 1°) y es el marco que define el ámbito en el que se desarrolla el proceso de mediación, ante reclamos de los consumidores/as.

Esta norma establece, en su artículo 58, que el Servicio Nacional del Consumidor "... deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y además normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación de consumo", correspondiéndole, entre otras, las siguientes funciones:


"... b) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. En el ejercicio de esta facultad, no se podrá atentar contra lo establecido en el decreto ley N°211, de 1973, que fija normas sobre defensa de la libre competencia.

c) Realizar y promover investigaciones en el área de consumo;

d) Recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer alternativas de solución que estime

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



	Versión :1.0	Estado: Vigente	9 de 56
	"Diagnóstico del comportamiento de las empresas ante reclamos de consumidores/as de la Región de Valparaíso, mediados por SERNAC. Comparativo Primer Semestre 2016 y 2017"		

convenientes. Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario éntrelas partes. El documento en que dicho acuerdo se haga constar tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor..." (Artículo 58, inciso 2°).

3. Objetivos del estudio.

31 Objetivo General.

El objetivo general del estudio fue realizar un análisis comparativo del comportamiento de los proveedores en el proceso de atención de reclamos de consumidores/as pertenecientes de la región de Valparaíso, en el primer semestre de 2017 y comparativamente con el primero de 2016.


3.2 Objetivos específicos.

En ese mismo contexto, se definió como objetivos específicos:

- ✓ Analizar el comportamiento de sus respuestas frente a reclamos ingresados por consumidores/as de la región de Valparaíso en el Servicio Nacional del Consumidor durante el primer semestre de los años 2016 y 2017, considerando cierres Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde.
- ✓ Analizar los principales motivos de reclamos y comparar variación con igual semestre del año anterior, considerando "Categoría motivo legal" y "Categoría mercado".

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



	Versión :1.0	Estado: Vigente	10 de 56
	"Diagnóstico del comportamiento de las empresas ante reclamos de consumidores/as de la Región de Valparaíso, mediados por SERNAC. Comparativo Primer Semestre 2016 y 2017"		

- ✓ Identificar los principales reclamos, en cada uno de los semestres considerados, por consumidores/as pertenecientes en la región de Valparaíso.
- ✓ Definir la incidencia de cada uno de los canales de recepción de reclamos, utilizados por los consumidores/as en los periodos analizados.
- ✓ Crear un ranking de acuerdo al comportamiento del tratamiento (cierre) de reclamos, por parte de los proveedores (10 principales)
- ✓ Establecer la intervención de la variable de género, en los resultados generales del análisis.

4. Objetivos del estudio.

4.1 Tipo de estudio.


El presente estudio es de carácter cuantitativo, exploratorio y descriptivo, basado en el análisis de información recopilada del proceso de atención de reclamos (mediaciones individuales), realizada por SERNAC, a través de su Modelo de Atención al Consumidor, considerando el volumen de reclamos por mercado; la categoría motivo legal de los reclamos (materias reclamadas) y el resultado de esas mediaciones (Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde).

4.2 Universo.

Total de reclamos presentados por consumidores/as, con domicilio en la Región de Valparaíso, sin considerar canal de ingreso (Presencial, Web, Call Center o Convenios),

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



	Versión :1.0	Estado: Vigente	11 de 56
	"Diagnóstico del comportamiento de las empresas ante reclamos de consumidores/as de la Región de Valparaíso, mediados por SERNAC. Comparativo Primer Semestre 2016 y 2017"		

cerrados durante el primer semestre del año 2016 y el primer semestre de 2017. Se excluyen aquellos derivados sin tramitación a otro servicio público; los asociados a colectivos (mediaciones y juicios) y aquellos con antecedentes insuficientes para tramitar.

4.3 Muestra.

Dadas las características del estudio, es coincidente con el universo del estudio, salvas las exclusiones que se indicaron previamente. Por tanto, la muestra corresponde al total de reclamos ingresados por consumidores/as con domicilio en la región de Valparaíso y cuyas mediaciones fueron cerradas durante los primeros semestres de los años 2016 y 2017.


4.4 Instrumento de levantamiento de información y modo de aplicación.

Análisis de la información disponible en el Modelo de Atención al Consumidor (MAC), específicamente la referida a:

- ✓ Género del consumidor/a.
- ✓ Domicilio del consumidor/a.
- ✓ Materias reclamadas.
- ✓ Respuestas de los proveedores (empresas, tiendas, comercios y servicios) al proceso de mediación.
- ✓ Canales de ingreso de los reclamos.
- ✓ Mercados más reclamados.
- ✓ Proveedores más reclamados, por mercado.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



	Versión :1.0	Estado: Vigente	12 de 56
	"Diagnóstico del comportamiento de las empresas ante reclamos de consumidores/as de la Región de Valparaíso, mediados por SERNAC. Comparativo Primer Semestre 2016 y 2017"		

4.5 Temporalidad.

Información base del estudio considera mediaciones cerradas entre el 1° de enero al 30 de junio de 2016; y las cerradas entre el 1° de enero y 30 de junio de 2017.

4.6 Unidad de análisis.

Información disponible en sistema Modelo de Atención al Consumidor (MAC), sobre las mediaciones individuales cerradas durante los semestres indicados y presentadas por consumidores/as de la región de Valparaíso.

5. Principales resultados.

De acuerdo al análisis de la información aportada por la muestra del estudio, los principales resultados, ordenados por las temáticas, son los siguientes:

5.1 Resultados Primer Semestre 2017.

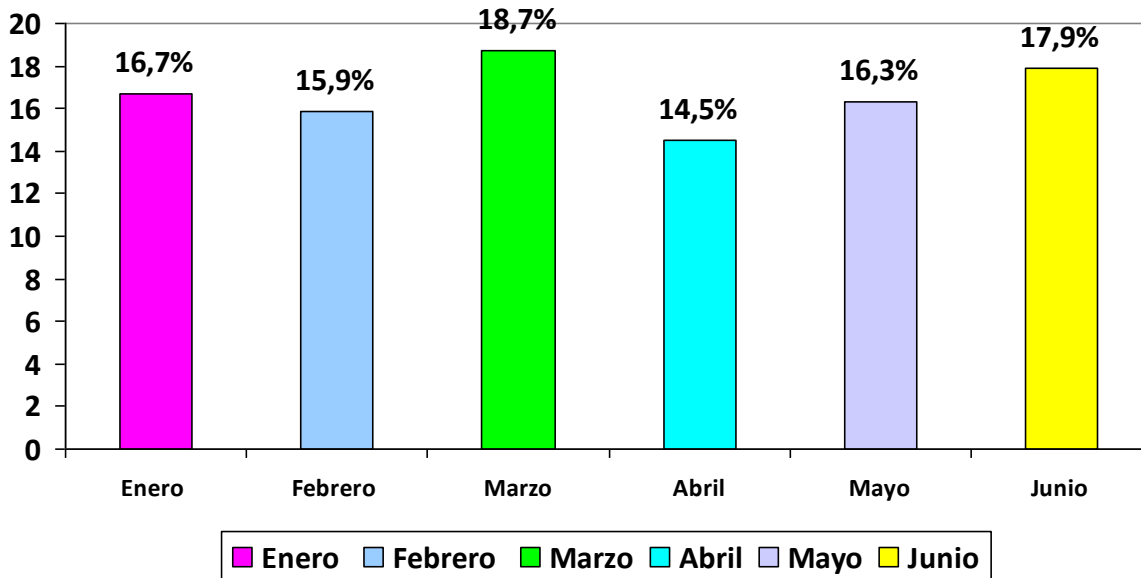
5.1.1 Reclamos ingresados en la región de Valparaíso según mes.

Entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2017, SERNAC realizó la tramitación de un total de **14.517** reclamos. La distribución por mes es la que se indica en el Gráfico N° 1.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



Grafico N° 1.
Reclamos 1er semestre año 2017, por mes. Total 14.517



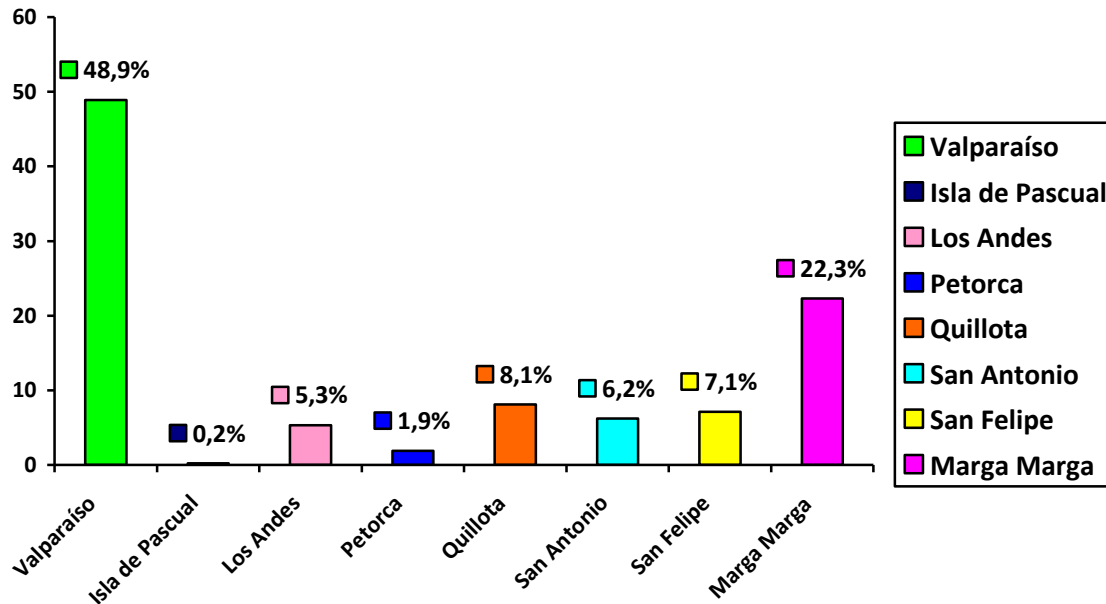
Desde la perspectiva analizada, el porcentaje de reclamos dentro del periodo estudiado expresa diferencias porcentuales aparentemente bajas; en efecto, no existe una diferencia que supere los 5 puntos entre estos 6 meses. Con todo, a nivel del número de reclamos mediados, esa cifra puede alcanzar un volumen mayor. Se destaca que el mayor porcentaje de reclamos se presenta en el mes de Marzo de 2017, con un 18,7% (2.708 reclamos) y el menor porcentaje en el mes de Abril con un 14,5% (2.102 reclamos).

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



5.1.2 Distribución territorial de los reclamos.

Grafico N° 2.
Reclamos 1er semestre año 2017 por provincia. Total 14.517



Observando la distribución de los reclamos entre las 8 provincias que conforman la Región, se evidencia que la mayor cantidad se concentra en la provincia de Valparaíso (comunas de Valparaíso, Concón, Viña del Mar, Quintero, Puchuncaví, Casablanca y Juan Fernández), con un 48,9% (7.100 reclamos); en segundo lugar en la de Marga Marga (Quilpué, Limache, Olmué y Villa Alemana), con un 22,3% (3.201 reclamos); y, en tercer lugar, en la de Quillota (Quillota, Las Cruz, Nogales, Hijuelas y La Calera), con un 8,1% (1.179 reclamos). Las restantes 5 provincias, presentan un número menor de reclamaciones, llegando, acumuladamente, a un 20,7% de las mediaciones cerradas en el período.

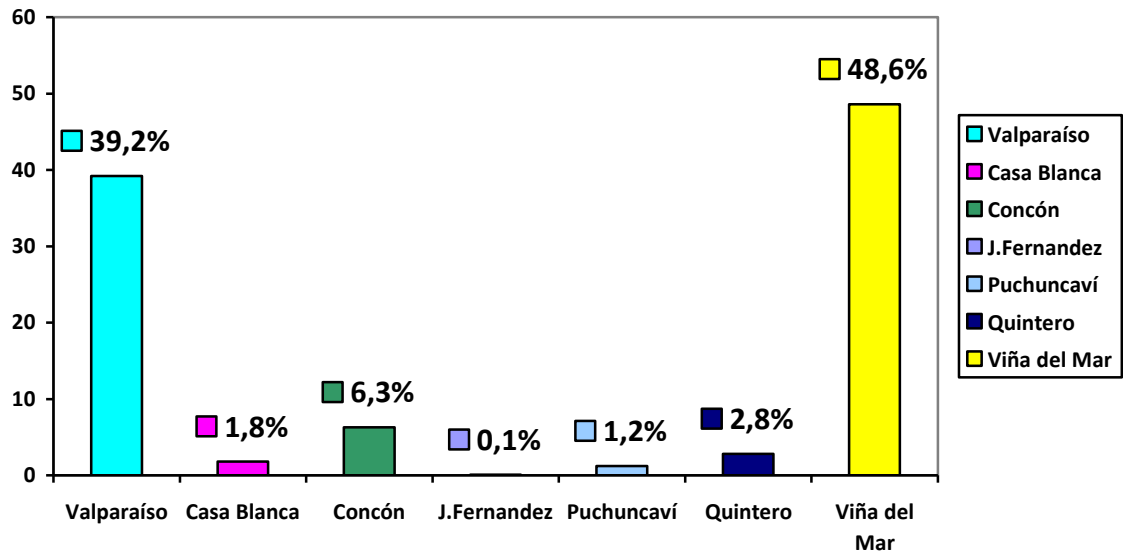
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



Haciendo una revisión más detalladas de las 3 provincias con mayor cantidad de reclamos, según sus ciudades y/o comunas, se observa la siguiente distribución:

5.1.3 Provincia de Valparaíso.

Grafico N° 3
Reclamos 1er semestre año 2017.
Provincia de Valparaíso. Total 7.100



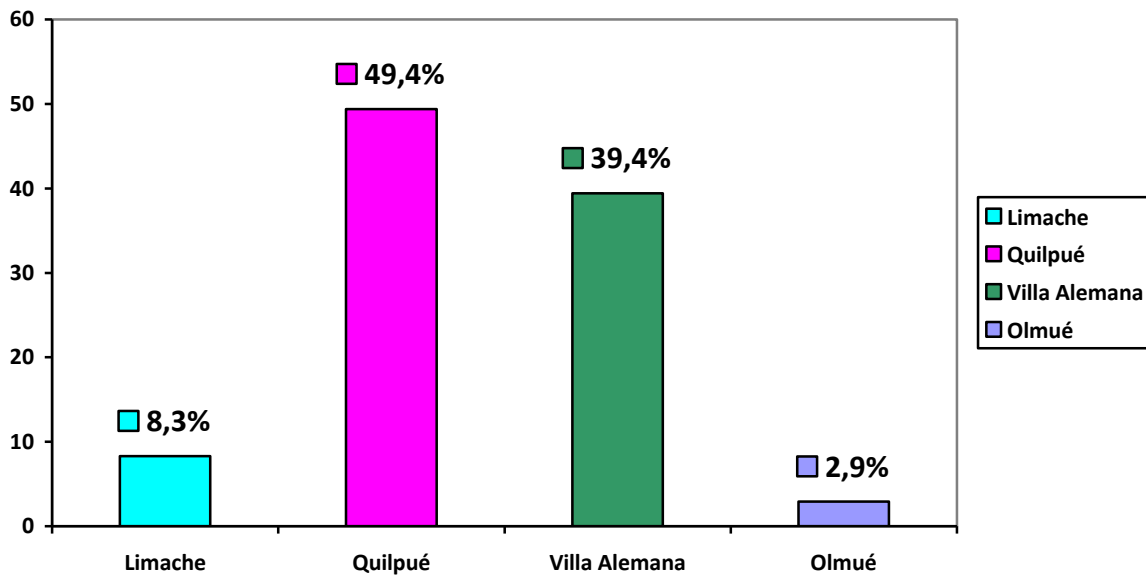
Del total de 7.100 reclamos a nivel de la Provincia de Valparaíso, se concentran principalmente en las comunas de Viña del Mar con 48,6% (3.432 reclamos) y Valparaíso con un 39,2% (2.789 reclamos). Las restantes 5 comunas, solo alcanzan un 12,2% de las mediaciones realizadas en el período.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



5.1.4 Provincia de Marga Marga.

Grafico N° 4
Reclamos 1er semestre año 2017.
Provincia de Marga Marga. Total 3.201



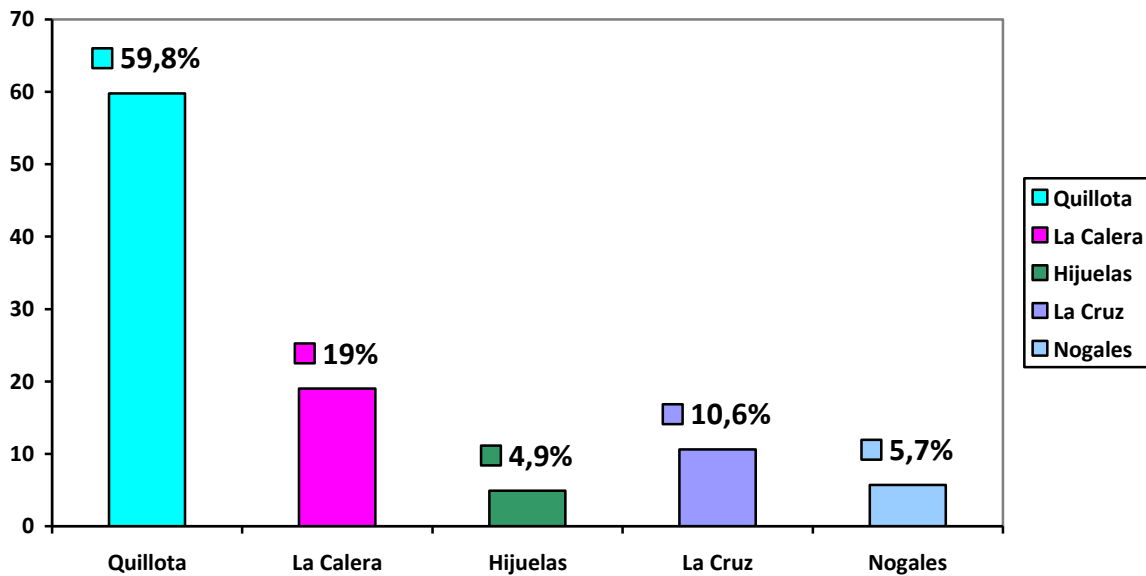
De acuerdo al Gráfico N° 4, algo similar a lo ocurrido en la Provincia de Valparaíso, ocurre en la de Marga Marga (con 3.201 reclamos), pues se concentran los reclamos de los consumidores/as en las ciudades de Quilpué (49,4%, con 1.583 reclamos) y Villa Alemana (39,4%, con 1.264 reclamos).

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



5.1.5 Provincia de Quillota.


Grafico N° 5.
Reclamos 1er semestre año 2017.
Provincia de Quillota. Total 1.179



Finalmente, en la Provincia de Quillota (con un total de 1.179), la comuna de Quillota concentra el 59,8% de los reclamos (706) y la de La Calera, un 19% (225 reclamos). Las restantes comunas acumulan el 21,2% de las reclamaciones.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)

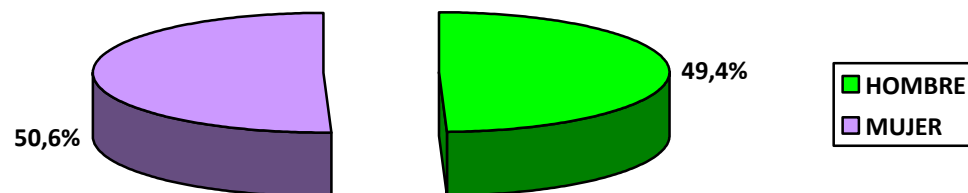


	Versión :1.0	Estado: Vigente	18 de 56
	"Diagnóstico del comportamiento de las empresas ante reclamos de consumidores/as de la Región de Valparaíso, mediados por SERNAC. Comparativo Primer Semestre 2016 y 2017"		

5.2 Reclamos según género.

Del total de 14.517 reclamos, presentados por consumidores/as de la Región de Valparaíso, mediados y cerrados en el Primer Semestre de 2017, el 50,6% (7.344 reclamos) correspondía a presentaciones realizadas por mujeres y el 49,4% (7.173 reclamos), por hombres.

Grafico N° 6
Reclamos 1er semestre año 2017, según género.
Total 14.517

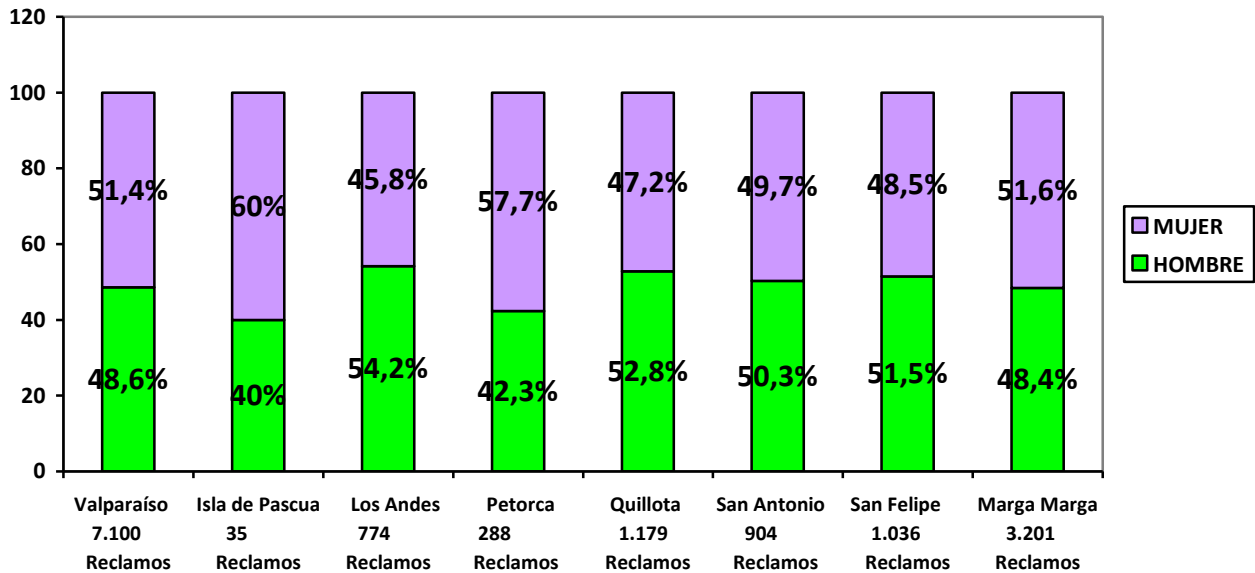


Observando a nivel provincial, sin embargo, se observan variaciones significativas. En primer lugar, en 4 provincias el porcentaje de reclamación de las mujeres es superior al de los hombres; mientras que en las restantes 4, predominan los reclamos presentados por éstos últimos. En el primer caso, la diferencia más notoria es en la Provincia de Isla de Pascua, en la que el 60% de los reclamos son efectuados por mujeres; en el segundo, en la Provincia de Los Andes, el 54,2% de las reclamaciones es hecha por hombres.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



Grafico N° 7.
Reclamos 1er semestre año 2017.
Distribución por género, según provincia. Total 14.517



5.3 Materia reclamada.

El análisis del contenido de las materias reclamadas, permite construir un ranking de las 10 Categorías Motivo Legal con mayores reclamos ingresados en la Región de Valparaíso, que fueron mediados y cerrados, en el período 1° enero al 30 de junio de 2017.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



Tabla N° 1
Ranking categoría legal 1er semestre año 2017. Total 14.517

N°	CATEGORÍA	N° Reclamos	%
1	Incumplimiento en las condiciones contratadas.	2.063	14,2
2	Servicio defectuoso.	1.164	8,0
3	Garantía legal: No efectuar el cambio.	757	5,2
4	Retardo en la entrega de lo comprado.	619	4,3
5	Garantía: No devuelve dinero.	476	3,3
6	No reversa Cargos mal efectuados.	410	2,8
7	Problemas de señal, lentitud o cortes injustificados del servicio.	350	2,4
8	Objeta cobro de plan de minutos.	348	2,4
9	Incumplimiento de promociones y ofertas.	344	2,3
10	Formalidades de contrato.	320	2,2
11	Otros.	7.666	52,9

La categoría "Incumplimiento en las condiciones contratadas", con un total de 2.063 reclamos, equivalentes a un 14,2% del total, representa la primera categoría de motivos por los que los consumidores/as reclaman.

A continuación, se ubican las categorías "Servicios defectuosos", con un total de 1.164 (8,0%) y "Garantía Legal: No efectuar cambio" con 757 reclamos recibidos (5,2%). Si a esta última categoría se suma "Garantía Legal: No devuelve dinero", con un 3,3%, los principales reclamo vinculados a la garantía alcanzan el 8,5%. Las siguientes categorías tienen cifras bastante menores como se pueden apreciar en la Tabla N° 1.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



5.4 Ranking Categorías de mercado más reclamadas.

Tabla N° 2
Mercados más reclamos, 1er semestre año 2017.
Total 14.517

N°	CATEGORÍA MERCADO	Reclamos (N°)	Reclamos (%)	Acumulado (%)
1	Tiendas por departamento.	2.369	16,3	16,3
2	Telefonía celular.	1.584	11,0	27,3
3	Tarjetas multitiendas.	1.376	9,4	36,7
4	Telefonía multiservicios.	1.175	8,1	44,8
5	Bancos.	894	6,1	50,9
6	Aéreo.	402	2,8	53,7
7	Ventas por Internet.	373	2,6	56,3
8	Cadena hogar y construcción.	353	2,4	58,7
9	Terrestre Pasajeros.	340	2,3	61,0
10	Supermercados.	325	2,2	63,2
11	Otros.	5.326	36,8	100

Considerando el tipo de proveedor, los que reciben el mayor número de reclamos corresponden a las "Tiendas por departamento", que reúnen 2.369 reclamos, lo que equivale a un 16% del total del semestre medido; le siguen los proveedores de "Telefonía celular", 1.584 reclamos, equivalentes al 11% y, en tercer lugar, los proveedores de "Tarjetas de Multitiendas", con 1.376 (9,4%) del total de los reclamos.

A continuación indagaremos en las empresas que forman parte de estos mercados y lograremos percibir cuales son las que reúnen la mayor cantidad de reclamos.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



5.5.1 Tiendas por departamento.

Tabla N° 3
Tiendas por departamento con más reclamos, 1er semestre año 2017.
Total 2.369

N°	Nombre	N° Reclamos	%
1	Tiendas Falabella.	702	29,9
2	Tiendas Ripley.	502	21,2
3	Tiendas Paris.	374	15,8
4	Tiendas ABCDIN.	341	14,3
5	Tiendas La Polar.	226	9,5
6	Tiendas Hites.	114	4,8
7	Tiendas Corona y ventas Internet.	69	2,9
8	Tiendas Johnsons.	28	1,2
9	Otros.	13	0,5

Las tiendas con mayores reclamos en esta categoría son las siguientes: Falabella, con 702 reclamos equivalentes al 29%; Ripley, con un 21,2%, reflejado en 52 reclamos; y París, con 374 reclamos reflejados en un 15,8% del total de los reclamos.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



5.5.2 Telefonía celular.

Tabla N° 4
Ranking telefonía celular con más reclamos, 1er semestre año 2017.
Total 1.584

N°	Nombre	N° Reclamos	%
1	Movistar Móvil	522	33,0
2	Entel PCS móvil	482	30,4
3	Claro móvil	359	22,7
4	WOM S.A. (Ex Nextel)	215	13,6
5	Otros	6	0,3

Las Empresas con mayores reclamos en esta categoría son las siguientes: Movistar Móvil, con 522 reclamos equivalentes al 33%; Tiendas Entel PCS Móvil, con un 30,4% reflejado en 482 reclamos; y Claro Móvil, con 359 reclamos reflejados en un 22,7% del total de los reclamos cerrados, en el primer semestre del año 2017.

5.5.3 Tarjetas Multitiendas.

Tabla N° 5
Ranking Tarjetas multitiendas con más reclamos, 1er semestre año 2017.
Total 1.376

N°	Nombre	N° Reclamos	%
1	CAT (Tarjetas Jumbo, Paris, Easy, T.Bus, Cencosud Visa, Mastercard, Banco Paris)	324	23,5
2	CAR (Tarjeta Ripley)	266	19,3
3	Tarjeta CMR Falabella	231	16,8

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



N°	Nombre	N° Reclamos	%
4	Tarjeta ABCDIN (COFISA) y Seguros	171	12,4
5	Tarjeta Lider Mastercard – Tarjeta Presto	144	10,5
6	Tarjetas La Polar	117	8,5
7	Solventa tarjetas crédito farmacias Cruz Verde, Chilquinta- Preunic antigua – Ventas IPS ex INP	37	2,7
8	Tarjeta Tricot – Tricard Visa	28	2,0
9	Tarjetas de crédito Salcobrand – Preunic – Cobranza y seguros tarjetas Salcobrand y/o Preunic	23	1,7
10	Tarjeta Corona – (Créditos – Impugnación garantía extendida – impugnación cobros seguros - cobros	14	1,0
11	Otros	21	1,6

Las Tarjetas Multitiendas con mayores reclamos en esta categoría son las siguientes: CAT, con 324 reclamos equivalentes al 23,5%; Tarjeta CAR, con un 19,3% reflejado en 266 reclamos y Tarjetas CMR Falabella, con 231 reclamos reflejados en un 16,8% del total de los reclamos del primer semestre del año 2017.

5.5.4 Telefonía Multiservicios.

Tabla N° 6
Ranking Telefonía Multiservicios con más reclamos, 1er semestre año 2017.
Total 1.175

N°	Nombre	N° Reclamos	%
1	Movistar (Telefonía fija – TV digital – Internet domiciliaria - Fija)	536	45,7
2	VTR Telefonía móvil y fijo (Hogar)	393	33,4

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



N°	Nombre	N° Reclamos	%
3	Claro fijo (Telefonía fija - TV cable - Internet domiciliaria - Cable satelital - 3 Play alámbrico)	130	11,1
4	Entelphone (telefonía fija - internet ADSL - NGN - WILL - Súper ADSL)	96	8,2
5	Otros	20	1,6

Las empresas de multiservicios (telefonía fija, tv cable, internet domiciliaria, cable satelital) con mayores reclamos en esta categoría son las siguientes: Movistar, con 536 reclamos equivalentes al 45,7%; VTR, con un 33,4% reflejado en 393 reclamos y Claro fijo con 130 reclamos reflejados en un 11,1% del total de los reclamos del primer semestre del año 2017.

5.5.5 Bancos.

Tabla N° 7
Ranking Bancos con más reclamos, 1er semestre año 2017. Total 894

N°	Nombre	N° Reclamos	%
1	Banco Estado	277	30,9
2	Banco de Chile, CrediChile, Banco Edwards, Citi	118	13,1
3	Banco Santander Banefe	106	11,9
4	Banco Itaú Corpbanca, Banco Condell	93	10,4
4	Banco Falabella	93	10,4
5	Banco BCI Nova - BCI Leasing	90	10,1
6	Banco Scotiabank, Banco Desarrollo, Banco Paris	44	4,9
7	Banco Ripley	40	4,5
8	Banco BBVA	26	2,9
9	Otros	7	0,9

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) - Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



Las bancos con mayores reclamos en esta categoría son las siguientes: Banco Estado, con 277 reclamos equivalentes al 30,9%; Banco de Chile, CrediChile, Banco Edwards, Citi, con un 13,1% reflejado en 118 reclamos y Banco Santander Banefe, con 106 reclamos reflejados en un 11,9% del total de los reclamos.

5.5.6 Aéreo.

Tabla N° 8
Ranking Aéreo con más reclamos, 1er semestre año 2017. Total 402

N°	Nombre	N° Reclamos	%
1	LAN – LATAM	277	68,9
2	Sky Airline	83	20,6
3	Otros	42	10,5

Las Aerolíneas con mayores reclamos en esta categoría son las siguientes: Lan Latam, con 277 reclamos equivalentes al 68,9%%; Sky Airline, con un 10,5% reflejado en 42 reclamos del total de los reclamos calculados en el primer semestre del año 2017.

5.5.7 Ventas por Internet. Total 373 reclamos equivalente al 2.6%

Tabla N° 9
Ranking Ventas por internet con más reclamos, 1er semestre año 2017.
Total 373

N°	Nombre	N° Reclamos	%
1	Groupon	101	27,1
2	MAC	56	15,0
3	Linio	47	12,6
4	Mercado Libre Chile	20	5,4

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



N°	Nombre	N° Reclamos	%
4	Buscalibre.cl – Buscalibros.com – Traemos.cl	20	5,4
5	Otros	129	34,5

Las empresas que prestan el servicio de ventas por internet con mayores reclamos en esta categoría son las siguientes: Groupon, con 101 reclamos equivalentes al 27,1%; MAC, con un 15% reflejado en 56 reclamos y Linio, con 47 reclamos reflejados en un 12,6% del total de los reclamos del primer semestre del año 2017.

5.5.8 Cadenas hogar y construcción.

Tabla N° 10
Ranking Cadenas Hogar y Construcción con más reclamos, 1er semestre año 2017. Total 353

N°	Nombre	N° Reclamos	%
1	Sodimac (Homecenter – Homy)	194	55,0
2	Easy Tiendas	152	43,1
3	Otros	7	1,9

Las empresas con cadenas destinadas al hogar y construcción con mayores reclamos en esta categoría son las siguientes: Sodimac con 194 reclamos equivalentes al 55%; Easy, con un 43,1% reflejado en 152 reclamos del total de los reclamos calculados en el primer semestre del año 2017.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



5.5.9 Terrestre de pasajeros. Total 340 reclamos equivalente al 2.3%

Tabla N° 11
Ranking Terrestre de pasajeros con más reclamos, 1er semestre año 2017.
Total 340

N°	Nombre	N° Reclamos	%
1	Buses Tur Bus, Tas Choapa, Inter Sur, Encomiendas Starken	152	44,7
2	Buses Pulman Bus Costa Central	34	10,0
3	Buses Cóndor y Flota Barrios	28	8,2
4	Transportes Cometa – Buses Pulman Bus- JB Pulman – Los Libertadores – Los Conquistadores	21	6,2
5	Otros	105	30,9

Las empresas que prestan servicio de pasajes terrestre con mayores reclamos en esta categoría son las siguientes: Buses Turbus, Tas Choapa, Inter Sur, Buses Tur Bus, Tas Choapa, Inter Sur, con 152 reclamos equivalentes al 44,7%; Buses Pulman Bus Costa Central, con un 10% reflejado en 34 y Buses Cóndor y Flota Barrios, con 28 reclamos reflejados en un 8,2% del total de los reclamos calculados en el primer semestre del año 2017.


5.5.10 Supermercados.

Tabla N° 12
Ranking Supermercados con más reclamos, 1er semestre año 2017. Total 325

N°	Nombre	N° Reclamos	%
1	Hiper Lider	123	37,8
2	Supermercados santa Isabel – jumbo – jumbo.cl	75	23,1
3	Hipermercados Tottus – Tottus.cl	33	10,2

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



	Versión :1.0	Estado: Vigente	29 de 56
	"Diagnóstico del comportamiento de las empresas ante reclamos de consumidores/as de la Región de Valparaíso, mediados por SERNAC. Comparativo Primer Semestre 2016 y 2017"		

N°	Nombre	N° Reclamos	%
4	Express Lider	28	8,6
5	Supermercados Unimarc	24	7,4
6	Otros	42	12,9

Los supermercados con mayores reclamos en esta categoría son las siguientes: Hiper Lider, con 123 reclamos equivalentes al 37,8%; Supermercados Santa Isabel, Jumbo, Jumbo.cl, con un 23,1% reflejado en 75 e Hipermercados Tottus y Tottus.cl, con 33 reclamos reflejados en un 10,2% del total de los reclamos calculados en el primer semestre del año 2017.

5.6 Comportamiento de las empresas ante el reclamo, según mercado.

Consideramos las 3 empresas con mayor cantidad de reclamos en las categorías que figuran en el ranking por nombre del proveedor según los mercados revisadas anteriormente. El comportamiento de los proveedores es caracterizado de la siguiente manera:

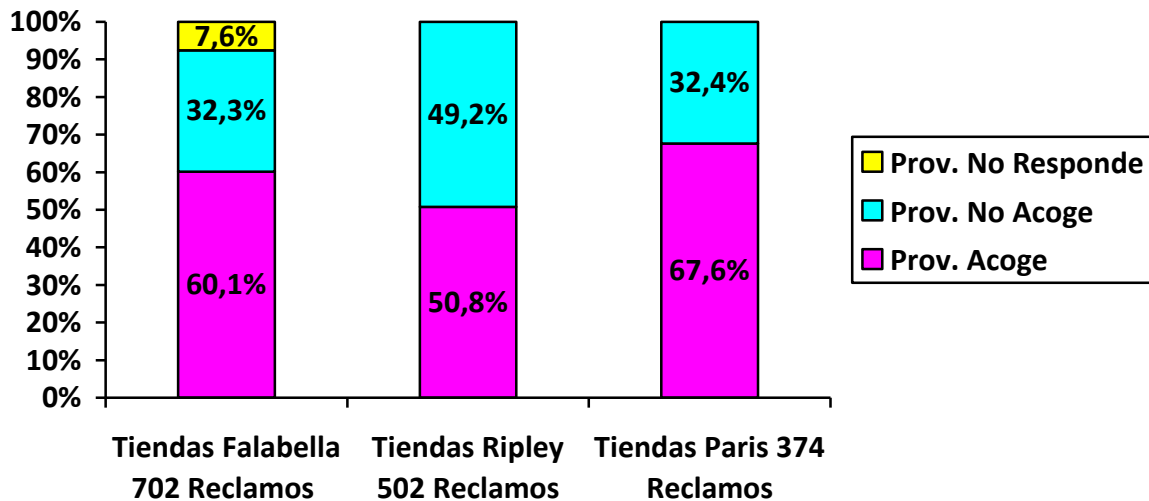
- ✓ Proveedor Acoge (**PA**): Empresa entrega una respuesta positiva o parcialmente favorable para el consumidor, respecto a su solicitud.
- ✓ Proveedor No Acoge (**PNA**): Empresa entrega respuesta negativa o desfavorable para el consumidor. El proveedor no acepta lo solicitado por el consumidor/a, desconociendo la causal del reclamo o no reconoce la competencia del SERNAC como intermediario.
- ✓ Proveedor No Responde (**PNR**): Empresa no responde al reclamo.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



5.6.1 Tiendas por departamento.

Grafico N° 8
Comportamiento de respuesta de las 3 tiendas por departamento más reclamadas, 1er semestre año 2017. Total 2.369



Del total los reclamos recibidos para Tiendas Falabella el 60,1% fueron acogidos (PA), mientras que existe 7,6% que no tienen respuesta (PNR) y un 32.3% que no son acogidos (PNA).

Por su parte, en las tiendas Ripley el 50,8% son acogidos por parte del proveedor y un 49,2% no son acogidos. Esta tienda respondió el 100% de los reclamos del período analizado.

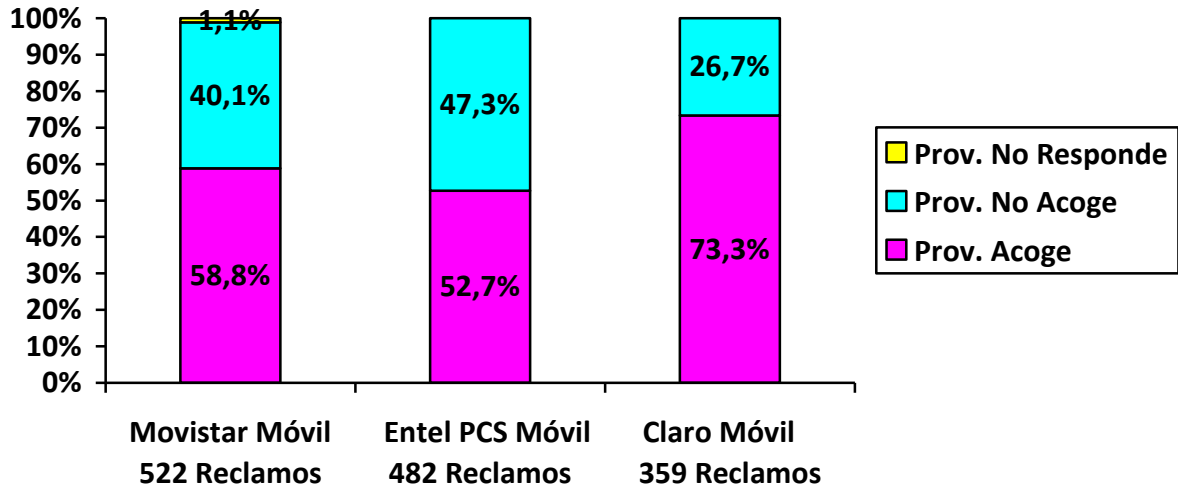
Finalmente Tiendas Paris figura con el 67,6% de reclamos acogidos por parte del proveedor, mientras que existe 32,4% que no lo son. Respondió el 100% de los reclamos.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



5.6.2 Telefonía celular.

Grafico N° 9
Comportamiento de respuesta de las 3 empresas más reclamadas de la categoría Telefonía celular, 1er semestre año 2017. Total 1.584



Del total de los reclamos recibidos contra Movistar Móvil, el 58,8% fueron acogidos (PA); mientras que existe 1,1% PNR y un 40,1% que no fueron acogidos (PNA). Por otra parte, Entel PCS Móvil tiene un 52,7% de reclamos acogidos; 47,3% que no lo fueron y 100% de reclamos respondido. Finalmente Claro Móvil, acogió el 73,3% de los reclamos, dejando el 26,7% sin acoger. No se registra reclamos sin respuesta por parte de este proveedor.

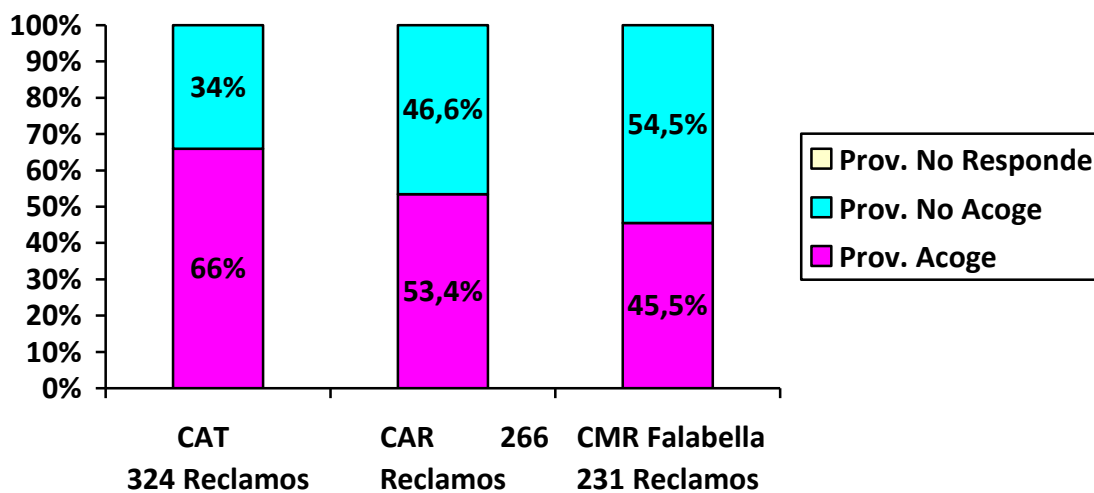
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



5.6.3 Tarjetas Multitiendas.

Grafico N° 10

Comportamiento de respuesta de las 3 empresas más reclamadas de la categoría Tarjetas Multitiendas, 1er semestre año 2017. Total 1.376



Del total de los reclamos recibidos por CAT el 66% fueron acogidos por parte del proveedor, mientras que existe 34% que no fueron acogidos. Por otra parte, la segunda empresa con mayor reclamos en esta categoría es CAR, que figura con un comportamiento de respuesta reflejado en un 53.4% de reclamos acogidos y 46,6% no acogidos. Finalmente CMR Falabella no acoge el 54.5% de los reclamos.

Se destaca que el 100% de los reclamos recibidos por estos tres proveedores fue respondido formalmente en el Modelo de Atención al Consumidor.

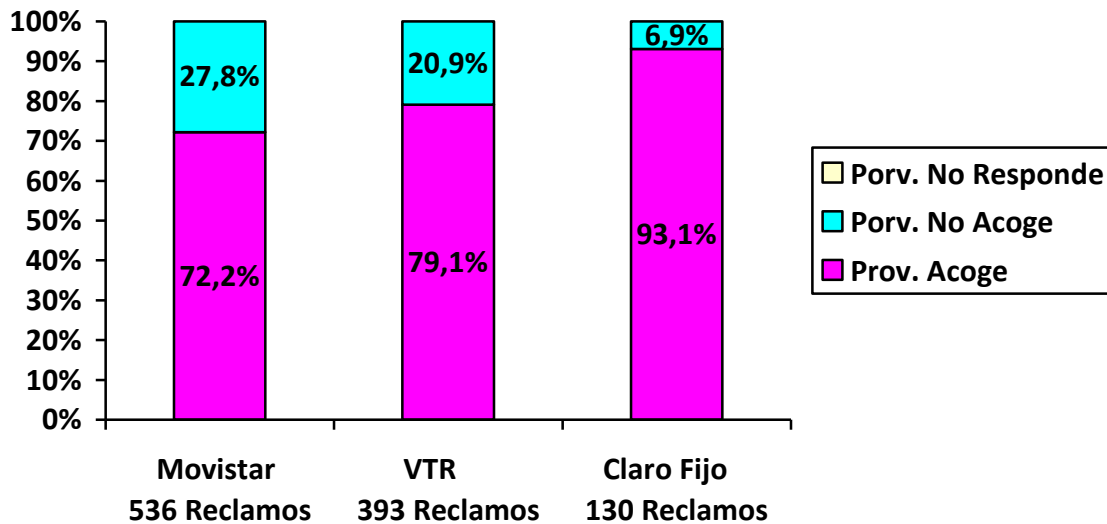
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



5.6.4 Telefonía Multiservicios.

Grafico N° 11

Comportamiento de respuesta de las 3 empresas más reclamadas de la categoría Telefonía Multiservicios, 1er semestre año 2017. Total 1.175



De acuerdo a lo indicado en el Gráfico N° 11, Claro Fijo es el proveedor que tiene el más alto nivel de respuestas favorables para los consumidores/as, 93,1% (PA) y 6,9% de respuestas que no acogen lo solicitado (PNA). VTR, por su parte, acogió 79,1% de los reclamos de sus clientes/as, dejando el 20,9% sin acoger. Del total de los reclamos recibidos por Movistar el 72,2% fueron acogidos, mientras que existió un 27,8% que no lo fueron.

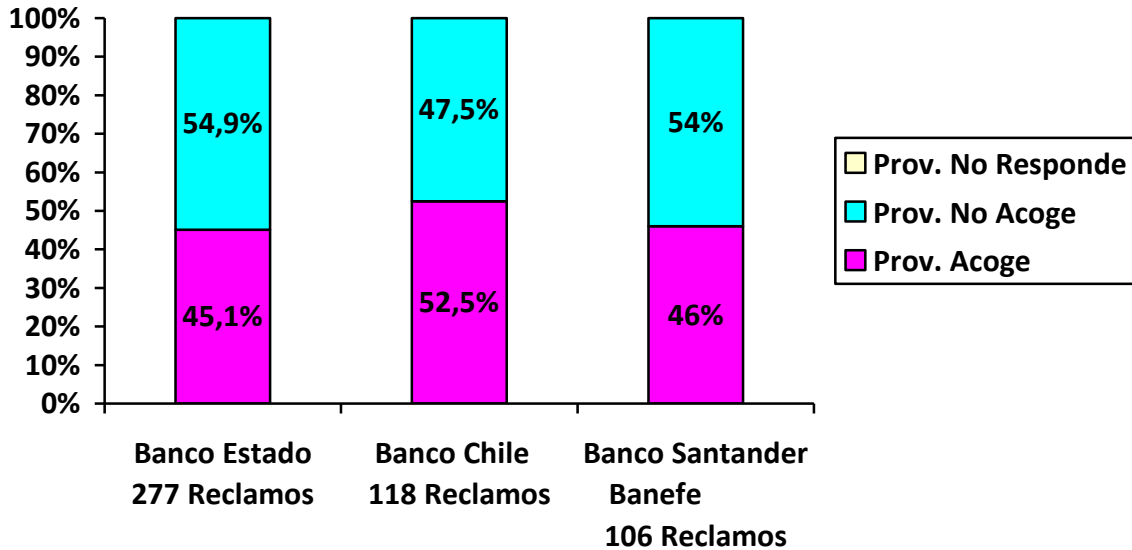
Estos tres proveedores respondieron el 100% de los reclamos presentados por SERNAC, en el marco del proceso de mediación realizada a través del MAC.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



5.6.5 Bancos.

Grafico N° 12
Comportamiento de respuesta de las 3 empresas más reclamadas de la categoría Bancos, 1er semestre año 2017. Total 894



Del total de todos los reclamos recibidos Banco Chile, CrediChile, Banco Edward y Citi acogió el 52.5% de los reclamos; mientras que el Banco Santander acogió el 46,0%, mientras que no acogió el 54,0% y el Banco Estado respondió favorablemente el 45,1% y rechazó el 54,9% de los reclamos recibidos.

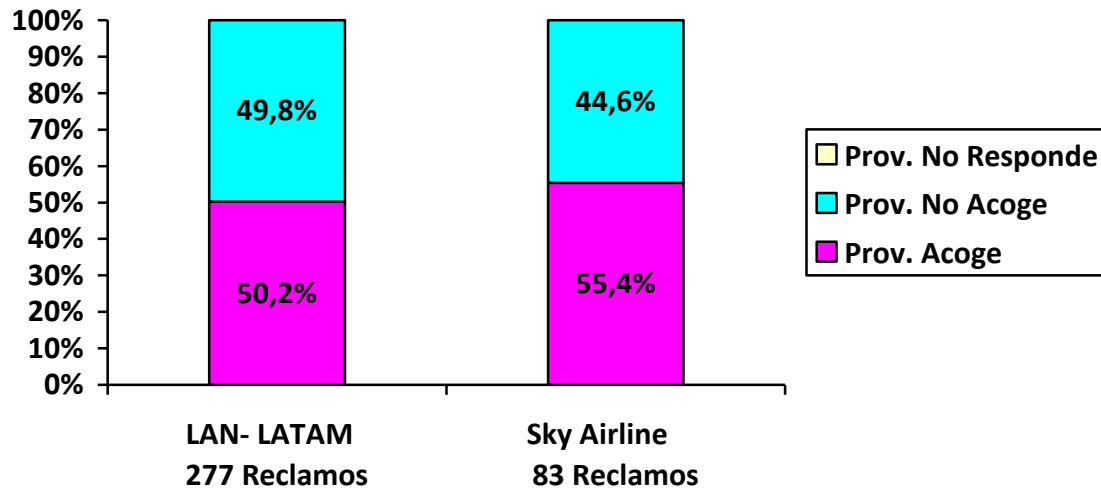
Estos tres proveedores respondieron el 100% de los reclamos presentados por SERNAC, en el marco del proceso de mediación realizada a través del MAC.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



5.6.6 Aéreo.

Gráfico N° 13
Comportamiento de respuesta de las 3 empresas más reclamadas de la categoría Aéreo, 1er semestre año 2017. Total 402



De todos los reclamos recibidos por LAN-LATAM el 50,2% fueron acogidos por parte del proveedor; mientras que el 49,8% no lo fueron. Por su parte, SKY AIRLINES presentó un comportamiento similar de respuestas, con 55,4% de reclamos acogidos y 44,6% que no lo fueron.

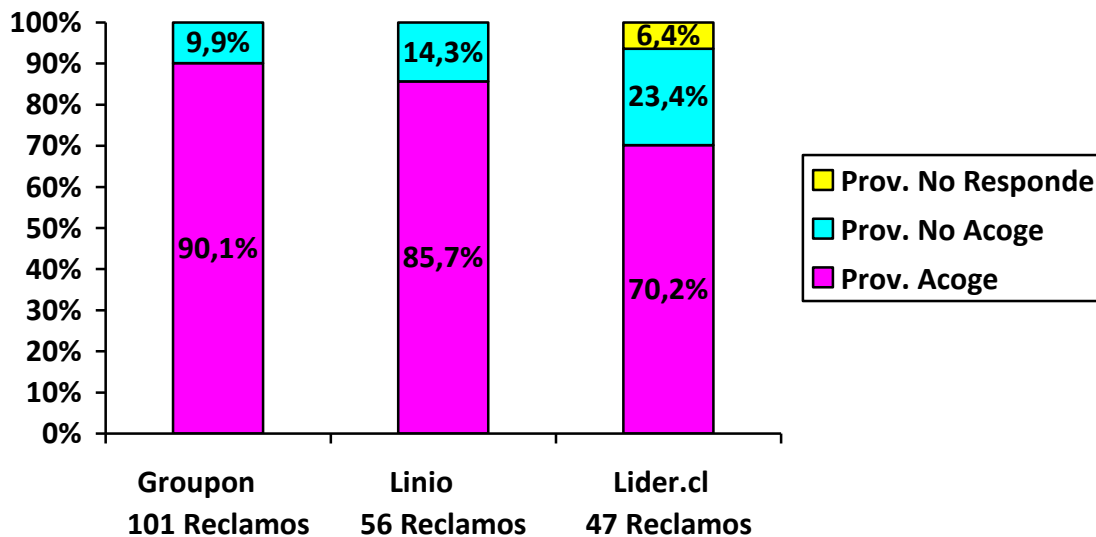
Estos tres proveedores respondieron el 100% de los reclamos presentados por SERNAC, en el marco del proceso de mediación realizada a través del MAC.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



5.6.7 Ventas por Internet.

Gráfico N° 14
Comportamiento de respuesta de las 3 empresas más reclamadas de la categoría Ventas por Internet, 1er semestre año 2017. Total 373



De acuerdo a lo indicado en el Gráfico N° 14, el proveedor GROUPON, a pesar de ser la empresa con mayor número de reclamos en esta categoría, figura con un excelente comportamiento en el tratamiento de esos reclamos, con un 90,1% acogidos favorablemente (sea parcial o totalmente) y con un 9,9% de reclamos rechazados. Respondiendo al 100% de las mediaciones.

LINIO, por su parte, se encuentra con un 85,7% de reclamos acogidos y un 14,3% que no lo fueron. Igualmente, registra un 100% de respuestas a la mediación del SERNAC.

Finalmente, LIDER.CL respondió favorablemente para el consumidor el 70,2% de los reclamos, rechazó el 23,4% y no respondió el 6,4%.

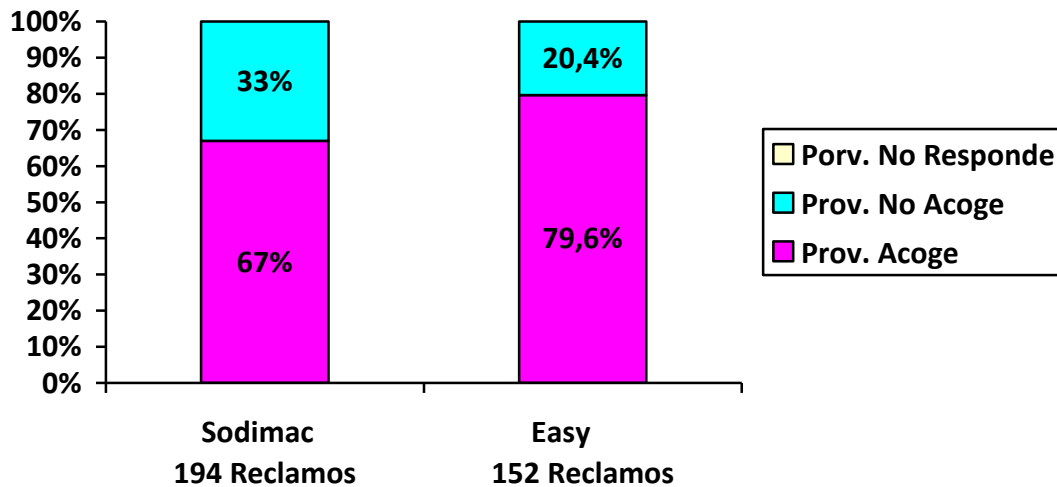
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



5.6.8 Cadena hogar y construcción.

Gráfico N° 15

Comportamiento de respuesta de las 3 empresas más reclamadas de la categoría Cadena Hogar y Construcción, 1er semestre año 2017. Total 353



Del total de los reclamos recibidos por el proveedor SODIMAC-HOMECENTER-HOMY, el 67% fueron acogidos, mientras que existió un 33% que no fue acogido; respondió el 100% de los reclamos.

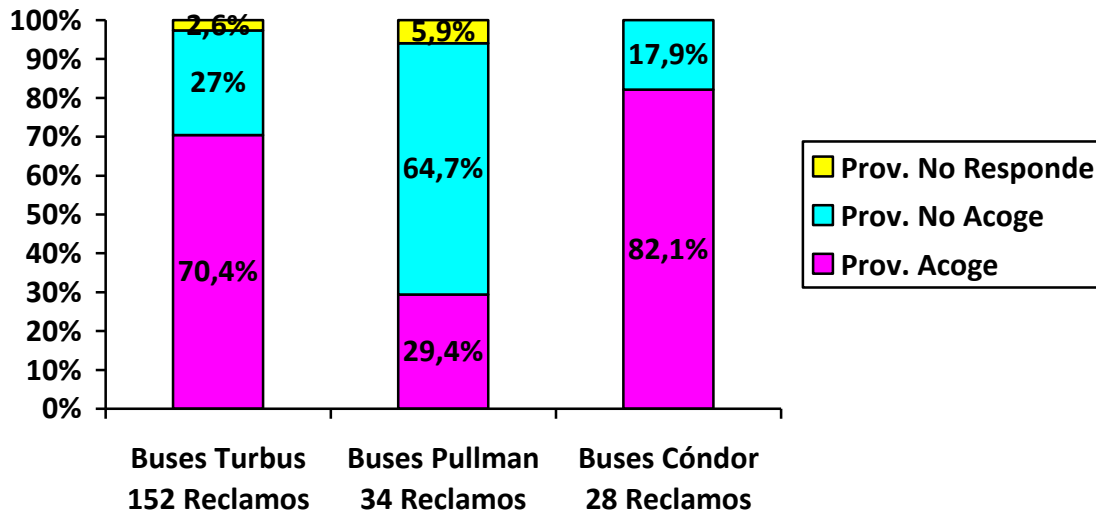
Por su parte, EASY presentó un 79,6% de reclamos acogidos; mientras que existió un 20,4% que no fueron acogidos. Al igual que su competencia, respondió el 100% de las presentaciones realizadas, en el marco de las mediaciones realizadas por SERNAC.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



5.6.9 Transporte terrestre de pasajeros.

Gráfico N° 16
Comportamiento de respuesta de las 3 empresas más reclamadas de la categoría Terrestre Pasajeros, 1er semestre año 2017. Total 340



Del total de todos los reclamos recibidos por Buses TURBUS - TAS CHOAPA el 70,4% fueron acogidos por parte del proveedor; mientras que existe un 2,6% que no fueron respondidos y un 27% que no fueron acogidos.

BUSES PULLMAN - BUS COSTA CENTRAL, por su parte, solo acogió el 29,4% de los reclamos; mientras que existió un 5,9% que no fue respondido y un 64,7% que no fueron acogidos.

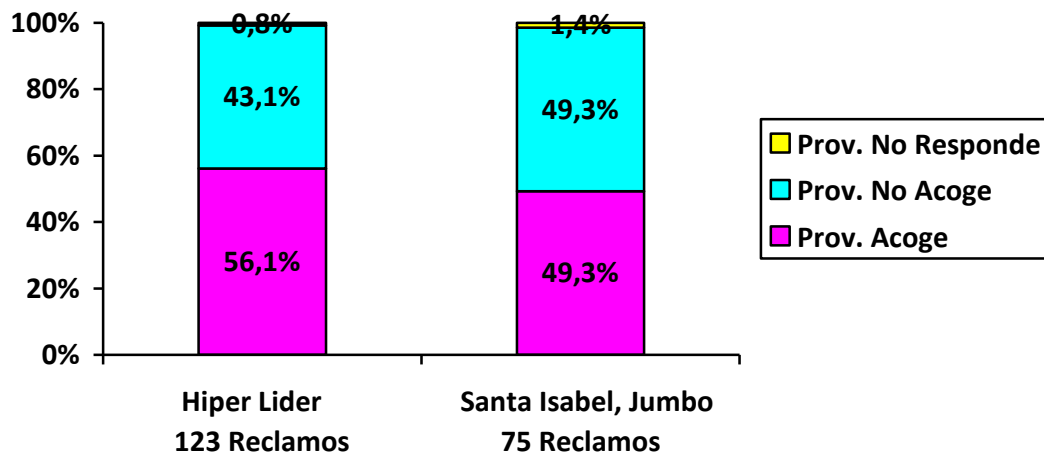
Finalmente BUSES CÓNDOR – FLOTA BARRIOS, figura con UN 82,1% de reclamos acogidos, mientras que el 17,9% no lo fueron. Esta empresa respondió al 100% de los reclamos presentados ante SERNAC.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



5.6.10 Supermercados.

Gráfico N° 17
Comportamiento de respuesta de las 3 empresas más reclamadas de la categoría Supermercados, 1er semestre año 2017. Total 325



HIPER LIDER figura con un 56,1% de reclamos acogidos; mientras que existe 0,8% que no tienen respuesta y un 43,1% que no fueron acogidos.

JUMBO – SANTA ISABEL, por su parte, tienen un 49,3% de reclamos acogidos y un 49.3% no acogidos; mientras que existe 1,4% que no fueron respondidos.

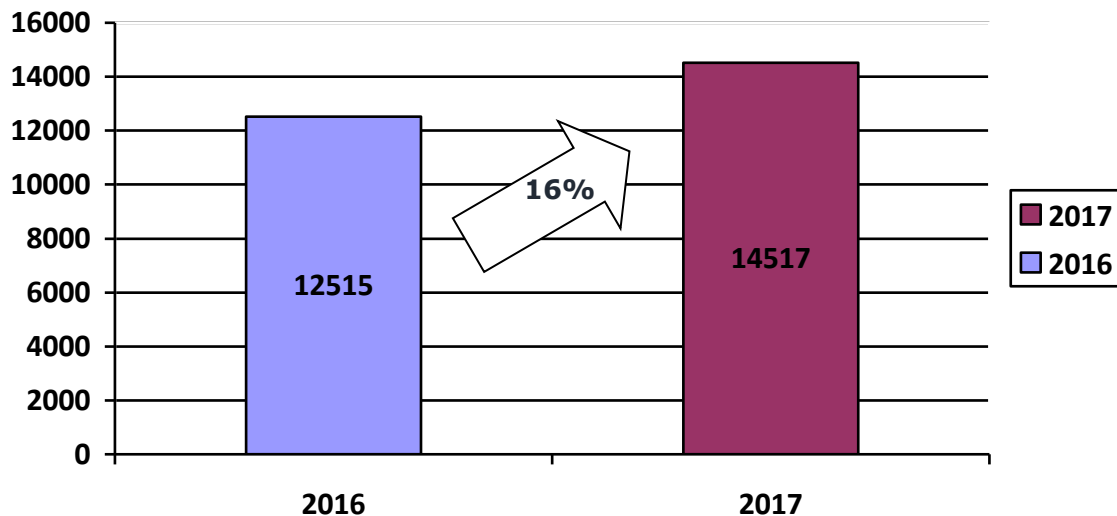
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



6. Análisis comparativo de los reclamos primer semestre 2016 – primer semestre 2017.

6.1 Total de reclamos ingresados al SERNAC (consumidores región de Valparaíso).

Grafico N° 18
Periodo de análisis desde enero a junio del año 2017



De acuerdo a la información contenida en el Gráfico N° 18, existe un importante incremento en la cantidad de reclamos realizados por consumidores/as de la Región de Valparaíso, en el primer semestre de 2017, si se lo compara con igual período de 2016. El aumento corresponde a 2.002 reclamos, equivalentes a un 16% de variación respecto al semestre anterior, explicado por variaciones sustantivas en ingresos de los canales Internet y Call Center.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



6.2 Materias más reclamadas, comparativo 2016 - 2017.

Tabla N° 13
Ranking Materias reclamadas.
Primer semestre 2016 – Primer semestre 2017.
Todos los mercados.

Mercados	Primer Semestre 2016		Primer Semestre 2017		Variación Primer semestre 2016 - 2017	
	Reclamos	Porcentaje del total de reclamos	Reclamos	Porcentaje del total de reclamos	Reclamos	Porcentaje
Incumplimiento en las condiciones contratadas	1.666	13,3%	2.063	14,2%	397	23,8%
Servicio defectuoso	1.046	8,4%	1.164	8,0%	118	11,3%
Garantía legal: No efectuar cambio	778	6,2%	757	5,2%	-21	-2,7%
Retardo en la entrega de lo comprado	508	4,1%	619	4,3%	111	21,9%
Garantía: No devuelve el dinero	433	3,5%	476	3,3%	43	9,9%
No reversa Cargos mal efectuados	377	3,0%	410	2,8%	33	8,8%
Problemas de señal, Lentitud o cortes injustificados de servicio	390	3,1%	350	2,4%	-40	-10,3%
Objeta cobro del plan de minutos	264	2,1%	348	2,4%	84	31,8%
Incumplimiento de promociones y ofertas	160	1,3%	344	2,3%	184	115,0%
Formalidades de contrato	250	1,9%	320	2,2%	70	28,0%
Otros	6.643	53,1%	7.666	52,9%	1.023	15,4%
Total	12.515	100,0%	14.517	100%	2.002	16,0%

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



La Tabla N° 13, aporta información sobre el comportamiento de varias “categorías motivo legal” de los reclamos presentados por los consumidores/as, en los primeros semestres de los años 2016 y 2017. El análisis comparativo permite observar importantes variaciones, partiendo con lo referido a “Incumplimiento de promociones y ofertas” que, si bien representa un volumen menor de reclamos, registra un aumento de 115%; le sigue la categoría “Objeta cobro del plan de minutos” con 31.8%.

Recogiendo lo indicado en la misma tabla, es importante resaltar categorías que han disminuido en sus reclamos, tales como; “Problemas de señal, Lentitud o cortes injustificados de servicio” con una baja de 10,3%, seguida de “Garantía legal: No efectuar cambio” con un 2.7% de variación a la baja, respecto del año anterior

6.3 Mercados más reclamados.

A continuación, se revisa la información comparada de los 10 mercados más reclamados, por consumidores/as con domicilio en la Región de Valparaíso, durante primer semestre 2016 y el primer semestre 2017

**Tabla N° 15.
Ranking mercados más reclamados.
Comparativo Primer semestre 2016 – Primer Semestre 2017.**

Mercados	Primer Semestre 2016		Primer Semestre 2017		Variación Primer Semestre 2016 - 2017	
	Reclamos	Porcentaje	Reclamos	Porcentaje	Reclamos	Porcentaje
Tiendas por departamento	3.371	26,9%	4.043	27,9%	672	19,9%
Telecomunicaciones	2.669	21,3%	2.827	19,5%	158	5,9%
Financieros	2.394	19,1%	2.649	18,2%	255	10,7%
Transporte	888	7,1%	1.177	8,1%	289	32,5%

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



Mercados	Primer Semestre 2016		Primer Semestre 2017		Variación Primer Semestre 2016 - 2017	
Servicios Básicos	551	4,4%	484	3,3%	-67	-12,2%
Seguros	346	2,8%	419	2,9%	73	21,1%
Comercio Distancia /Electrónico	385	3,1%	414	2,9%	29	7,5%
Vehículos y Rodados	265	2,1%	386	2,7%	121	45,7%
Retail Ferretero	184	1,5%	365	2,5%	181	98,4%
Inmobiliaria	271	2,2%	356	2,4%	85	31,4%
Otros	1191	9,5%	1397	9,6%	206	17,3%
Total	12.515	100%	14.517	100%	2.002	16%

En primer lugar, la información contenida en la Tabla N° 15 evidencia que en los períodos comparados en este estudio, los mercados “Tiendas por departamento”, “Telecomunicaciones” y “Financiero”, mantienen los niveles de reclamos más altos, tanto en volumen de reclamos, como en el porcentaje del total de reclamos recibidos, que ellos representan.

Ahora bien, si se observa las variaciones más significativas de los reclamos ingresados, en el comparativo del primer semestre de los años 2016 y 2017, los mercados del “Retail ferretero”, con un 98.4%, el de “Vehículos y Rodados”, con un 45.7% y el de las “Inmobiliarias”, con un 31.4%, son los mercados en que se observan las mayores alzas en el volumen de reclamos.

Por otra parte, la única categoría, entre las más reclamadas, que bajó su ponderación relativa, en el comparativo de ambos semestres fue “Servicios básicos”, con una disminución de 12,2%.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



6.4 Respuestas de los proveedores a la Mediación SERNAC.

A continuación se analiza el tipo de respuesta entregada por los proveedores, considerando el total de la muestra y estableciendo una comparación entre el primer semestre de 2016 y el primer semestre de 2017.

Tabla N° 16
Respuesta de los proveedores a la Mediación SERNAC.
Comparativo primer semestre 2016 – primer semestre 2017.
Todos los mercados.

Tipo de respuesta.	Primer Semestre 2016		Primer Semestre 2017		Variación semestral	
	Reclamos	Porcentaje del total de reclamos	Reclamos	Porcentaje del total de reclamos	Reclamos	Porcentaje del total de reclamos
Proveedor Acoge	6.988	55,8%	7.886	54,3%	898	-1,5%
Proveedor No Acoge	4.266	34,1%	5.124	35,3%	858	1,2%
Proveedor No Responde	1.261	10,1%	1.507	10,4%	246	0,3%
Total	12.515	100%	14.517	100%	2.002	-

Ante la mediación, los proveedores (estén éstos inscritos o no en el sistema de atención de reclamo, a través de un convenio de interoperabilidad), ante la presentación de reclamos de sus clientes/as, pueden: (1) Responder favorablemente, sea de manera parcial o total, siendo clasificado en tal caso como Proveedor Acoge (PA); (2) Responder desfavorablemente al reclamo del consumidor/a, siendo registrado el caso como Proveedor No Acoge (PNA); o (3) No responder, en los plazos definidos en el marco del proceso de mediación, situación en la que se indica que el Proveedor No Responde (PNR).

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



En la Tabla N° 16, si se realiza una comparación de la variación del comportamiento de los proveedores ante la mediación del SERNAC, considerando el tipo de respuesta frente a los reclamos generados por consumidores pertenecientes a la Región de Valparaíso. En primer lugar, se constata que la variación al alza del número de reclamos no se expresa en una variación porcentual significativa en ninguna de las categorías de respuesta, manteniendo porcentajes similares entre los semestres comparados. Con todo, se observa que en el primer semestre de 2017, el porcentaje de proveedores que acogen los reclamos baja un 1,5% respecto de igual período de 2016. Por otra parte, aunque en un porcentaje similar (1,2%) se observa un positivo descenso de las respuestas negativas, en tanto el porcentaje de reclamos no respondido solo sube un 0,3%.

6.4.1 Respuesta a la Mediación SERNAC (Tiendas por departamento).

Tabla N° 17
Respuesta de los proveedores a la Mediación SERNAC.
Comparativo primer semestre 2016 – primer semestre 2017.
Mercado Tiendas por departamento.

Tipo de respuesta.	Primer Semestre 2016		Primer Semestre 2017		Variación semestral	
	Reclamos	Porcentaje del total de reclamos	Reclamos	Porcentaje del total de reclamos	Reclamos	Porcentaje
Proveedor Acoge	1.762	52,3%	2.157	53,3%	395	1,0%
Proveedor No Acoge	1.202	35,7%	1.389	34,4%	187	-1,3%
Proveedor No Responde	407	12,0%	497	12,3%	90	0,3%
Total	3.371	100%	4.043	100%	672	-

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



De acuerdo con la información de la Tabla N° 17, en relación al mercado de "Tiendas por departamento", se observa que la variación significativa al alza del número de reclamos no se expresa en una variación porcentual notoria en ninguna de las categorías. Quizá la variación de respuestas negativas (PNA), en 1,3% sea el valor más destacado.

6.4.2 Respuesta a la Mediación SERNAC (Telecomunicaciones).

Según los datos de la Tabla N° 18, en relación al mercado de "Telecomunicaciones", se observa que la variación del número de reclamos del semestre, se incrementó bajo el promedio, en este mercado; en efecto, en 2016, se recibió –por todos los canales- un total de 2.669 reclamos y en 2017, esa cifra solo aumentó en 158 casos (vale decir, un 5,9%).

Por otra parte, se observa una baja significativa en el porcentajes de casos respondido positivamente para el consumidor/a (PA, -3,4%); y una consecuente alza de los casos respondidos negativamente (PNA, 4%).

Tabla N° 18
Respuesta de los proveedores a la Mediación SERNAC.
Comparativo primer semestre 2016 – primer semestre 2017.
Mercado Telecomunicaciones.

Tipo de respuesta.	Primer Semestre 2016		Primer Semestre 2017		Variación semestral	
	Reclamos	Porcentaje del total de reclamos	Reclamos	Porcentaje del total de reclamos	Reclamos	Porcentaje
Proveedor Acoge	1.871	70,1%	1.887	66,7%	16	-3,4%
Proveedor No Acoge	775	29,0%	933	33,0%	158	4,0%
Proveedor No Responde	23	0,9%	7	0,3%	-16	-0,6%
Total	2.669	100%	2.827	100%	158	-

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



6.4.3 Respuesta a la Mediación SERNAC (Mercado Financiero).


Tabla N° 19
Respuesta de los proveedores a la Mediación SERNAC.
Comparativo primer semestre 2016 – primer semestre 2017.
Mercado Financiero.

Tipo de respuesta.	Primer Semestre 2016		Primer Semestre 2017		Variación semestral	
	Reclamos	Porcentaje del total de reclamos	Reclamos	Porcentaje del total de reclamos	Reclamos	Porcentaje
Proveedor Acoge	1.434	59,9%	1.514	57,2%	80	-2,7%
Proveedor No Acoge	921	38,5%	1.091	41,2%	170	2,7%
Proveedor No Responde	39	1,6%	44	1,6%	5	0,0%
Total	2.394	100%	2.649	100%	255	-

Según los datos de la Tabla N° 19, en el mercado Financiero se observa que la variación del número de reclamos del semestre se incrementó bajo el promedio, en este mercado; en efecto, en 2016, se recibió –por todos los canales- un total de 2.394 reclamos y en 2017, esa cifra solo aumentó en 255 casos (vale decir, un 10,7%).

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



	Versión :1.0	Estado: Vigente	48 de 56
	"Diagnóstico del comportamiento de las empresas ante reclamos de consumidores/as de la Región de Valparaíso, mediados por SERNAC. Comparativo Primer Semestre 2016 y 2017"		

6.5 Reclamos según canal de ingreso.

Tabla N° 20
Reclamos ante SERNAC por canal de ingreso.
Comparativo primer semestre 2016 – primer semestre 2017.
Todos los mercados.

Canal de ingreso de reclamos ¹ .	Primer Semestre 2016		Primer Semestre 2017		Variación semestral	
	Reclamos	Porcentaje del total de reclamos	Reclamos	Porcentaje del total de reclamos	Reclamos	Porcentaje
Telefónico	175	1,4%	1.067	7,4%	892	509,7%
Internet	8.368	66,9%	9.487	65,4%	1.119	13,4%
Presencial	3.883	31,0%	3.880	26,7%	-3	0,1%
Móvil	89	0,7%	83	0,5%	-6	-6,7%
Total	12.515	100%	14.517	100%	2.002	16%


En primer lugar, se constata que en el primer semestre de 2017 el número de reclamos se incrementó en 2.002 casos, respecto del primer semestre de 2016, lo que representa un importante 16%.

En segundo lugar, este significativo incremento de las mediaciones se expresa, principalmente, en un aumento de 13,4% en el canal Internet (1.119 reclamos más) y de un 509,7% del canal Telefónico (892 reclamos más). Esta última cifra se explica por

¹ Se considera las atenciones de los consumidores y consumidoras domiciliados en la Región de Valparaíso que hicieron reclamos, por cualquiera de los canales de atención del SERNAC a nivel nacional y regional. Telefónico, a través del Call Center (Centro de Llamadas) en período 2016, 600 596 6000 y en 2017 ese número y, principalmente el 800 700 100; Internet, en www.sernac.cl; Presencial en todas las oficinas de SERNAC y Plataformas Municipales o de Gobernación; y Móvil, en las atenciones realizadas por el SERNAC Móvil.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión :1.0	Estado: Vigente	49 de 56
	"Diagnóstico del comportamiento de las empresas ante reclamos de consumidores/as de la Región de Valparaíso, mediados por SERNAC. Comparativo Primer Semestre 2016 y 2017"		

la incorporación, durante el primer semestre de 2017 (mes de marzo), de un número 800, gratuito, en reemplazo del anterior número 600 (que tenía costo para el consumidor/a y que solo consideraba ingreso de reclamos de manera excepcional). En paralelo se observa que el número de reclamos recibidos presencialmente no tiene diferencia sustancial en ambos semestres.

Resulta de interés considerar la creciente utilización tanto del ingreso Internet, como por vía Telefónica, en tanto constituyen medios rápidos, cómodos y directos para los usuarios/as de las plataformas SERNAC, permitiéndoles obtener pronta o inmediata retroalimentación, en el proceso de tramitación del reclamo.

Por otra parte, se observa que el canal SERNAC Móvil, en tanto abarca, aunque de manera planificada anualmente, una ciudad o sector de una comuna, en un tiempo limitado, no tiene una alta incidencia en la recepción de reclamos.

7. Principales resultados del estudio (Conclusiones).


7.1 Reclamos recibidos.

En el primer semestre de 2017, SERNAC recibió un total 14.517 reclamos de consumidores/as con domicilio en la Región de Valparaíso, 2.002 más que en el mismo semestre del año 2016, lo que representa un incremento de 16% de mediaciones cerradas.

En 2017, durante el primer semestre, el mayor porcentaje de reclamos se presenta en el mes Marzo, con un 18,7% (2.708 reclamos) y el menor porcentaje en el mes de Abril con un 14,5% (2.102 reclamos).

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



	Versión :1.0	Estado: Vigente	50 de 56
	"Diagnóstico del comportamiento de las empresas ante reclamos de consumidores/as de la Región de Valparaíso, mediados por SERNAC. Comparativo Primer Semestre 2016 y 2017"		

7.2 Distribución de los reclamos por territorio.

Entre las 8 provincias que conforman la Región de Valparaíso la mayor cantidad de reclamos se concentra en la de Valparaíso, con un 48,9% (7.100 reclamos del total de 14.517); en segundo lugar en la de Marga Marga, con un 22,3% (3.201 reclamos); y, en tercer lugar, en la de Quillota, con un 8,1% (1.179 reclamos). Las restantes 5 provincias, presentan un número menor de reclamaciones, llegando, acumuladamente, a un 20,7% de las mediaciones cerradas en el período.

Considerando las comunas de la Región, Viña del Mar concentra 3.432 reclamos; Valparaíso, 2.789; Quilpué, 1.583; Villa Alemana, 1.264; Quillota, 706; San Felipe, 692 y San Antonio, 542.

7.3 Distribución de los reclamos por género.

De acuerdo a la muestra analizada, del total de 14.517 reclamos, mediados y cerrados en el Primer Semestre de 2017, el 50,6% (7.344 reclamos) correspondía a presentaciones realizadas por mujeres y el 49,4% (7.173 reclamos), por hombres.

7.4 Materias reclamadas.

Considerando la "Categoría Motivo Legal" de los reclamos, la categoría "Incumplimiento en las condiciones contratadas", ocupa el primer lugar durante el primer semestre de 2017, con un total de 2.063 reclamos, equivalentes a un 14,2% del total. A continuación, se ubican las categorías "Servicios defectuosos", con un total de 1.164 (8,0%) y "Garantía Legal: No efectuar cambio" con 757 reclamos recibidos (5,2%). Si a esta última categoría se suma "Garantía Legal: No devuelve dinero", con un 3,3%, los principales reclamo vinculados a la garantía alcanzan el 8,5%.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



7.5 Mercados más reclamados.

Considerando el tipo de proveedor o mercado, aquellos que reciben el mayor número de reclamos corresponden a las "Tiendas por departamento", que reúnen 2.369 reclamos, lo que equivale a un 16% del total del semestre medido; le siguen los proveedores de "Telefonía celular", 1.584 reclamos, equivalentes al 11% y, en tercer lugar, los proveedores de "Tarjetas de Multitiendas", con 1.376 (9,4%) del total de los reclamos. Si se suman "Telefonía multiservicio", 8,1% y "Bancos", 6,1%, el acumulado alcanza al 50,9% de los reclamos totales, mediados durante el primer semestre de 2017.

7.6 Tratamiento del reclamo, por mercados / proveedores, Primer Semestre 2017.

Las categorías más reclamadas según el nombre del proveedor de los mercados y sus comportamientos de respuesta lo resumiremos en la siguiente tabla:

Categoría nombre Prov. Según mercado	Empresa	Comportamiento	%
1.- Tiendas por departamento (16,3%)	Tiendas Falabella 29,9%	PA	60,1%
		PNA	32,3%
		PNR	7,6%
	Tiendas Ripley 21,2%	PA	50,8%
		PNA	49,2%
		PNR	-
	Tiendas Paris 15,8%	PA	67,6%
		PNA	32,4%
		PNR	-

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



Categoría nombre Prov. Según mercado	Empresa	Comportamiento	%
2.- Tiendas celular (11,0%)	Movistar móvil 33%	PA	58,8%
		PNA	40,1%
		PNR	1,1%
	Entel PCS móvil 30,4%	PA	52,7%
		PNA	47,3%
		PNR	-
	Claro móvil 22,7%	PA	73,3%
		PNA	26,7%
		PNR	-

Categoría nombre Prov. Según mercado	Empresa	Comportamiento	%
3.- Tarjetas Multitiendas (9,4%)	CAT 23,5%	PA	66,0%
		PNA	34,0%
		PNR	-
	CAR 19,3%	PA	53,4%
		PNA	46,6%
		PNR	-
	CMR Falabella 16,8%	PA	45,5%
		PNA	54,5%
		PNR	-

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



Categoría nombre Prov. Según mercado	Empresa	Comportamiento	%
4.- Telefonía Multiservicios (8,1%)	Movistar 45,7%	PA	72,0%
		PNA	28,0%
		PNR	-
	VTR 33,4%	PA	79,1%
		PNA	20,9%
		PNR	-
	Claro Fijo 11,1%	PA	93,1%
		PNA	6,9%
		PNR	-

Categoría nombre Prov. Según mercado	Empresa	Comportamiento	%
5.- Bancos (6,1%)	Banco Estado 30,9%	PA	45,0%
		PNA	55,0%
		PNR	-
	Banco Chile 13,1%	PA	52,5%
		PNA	47,5%
		PNR	-
	Banco Santander 11,9%	PA	46,0%
		PNA	54,0%
		PNR	-

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



Categoría nombre Prov. Según mercado	Empresa	Comportamiento	%
6.- Aéreo (2,8%)	Lan, LATAM 68,9%	PA	50,0%
		PNA	50,0%
		PNR	-
	Sky Airline 20,6%	PA	50,2%
		PNA	49,8%
		PNR	--

Categoría nombre Prov. Según mercado	Empresa	Comportamiento	%
7.- Ventas por Internet (2,6%)	Groupon 27,1%	PA	90,0%
		PNA	10,0%
		PNR	-
	MAC 15%	PA	85,7%
		PNA	14,3%
		PNR	-
	Linio 12,6%	PA	70,2%
		PNA	23,4%
		PNR	6,4%

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



“Diagnóstico del comportamiento de las empresas ante reclamos de consumidores/as de la Región de Valparaíso, mediados por SERNAC. Comparativo Primer Semestre 2016 y 2017”

Categoría nombre Prov. Según mercado	Empresa	Comportamiento	%
8.- Cadenas de hogar y construcción (2,4%)	Sodimac 55%	PA	67,0%
		PNA	33,0%
		PNR	-
	Easy 43,1%	PA	79,6%
		PNA	20,4%
		PNR	-

Categoría nombre Prov. Según mercado	Empresa	Comportamiento	%
9.-Terrestre pasajeros (2,3%)	Buses Turbus 44,7%	PA	70,0%
		PNA	27,0%
		PNR	2,6%
	Buses Pullman 10%	PA	29,4%
		PNA	64,7%
		PNR	5,9%
	Buses Cóndor 8,2%	PA	82,1%
		PNA	17,9%
		PNR	-

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



“Diagnóstico del comportamiento de las empresas ante reclamos de consumidores/as de la Región de Valparaíso, mediados por SERNAC. Comparativo Primer Semestre 2016 y 2017”

Categoría nombre Prov. Según mercado	Empresa	Comportamiento	%
10.- Supermercados (2,2%)	Hiper Lider 37,8%	PA	56,0%
		PNA	43,0%
		PNR	0,8%
	Santa Isabel, Jumbo 23,1%	PA	49,3%
		PNA	49,3%
		PNR	1,4%

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.11.2017	07.12.2017	11.12.2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)

