

Comportamiento de los proveedores de tiendas especializadas y tiendas por departamento, ante reclamos de los/as consumidores de la Región Del Maule, por el producto calzado.


**ESTUDIO COMPORTAMIENTO DEL PRODUCTO CALZADO,
EN TIENDAS ESPECIALIZADAS Y TIENDAS POR
DEPARTAMENTO DE LA REGION DEL MAULE ANTE LOS
RECLAMOS INTERPUESTOS POR LOS/AS
CONSUMIDORES**

**Noviembre 2017
Dirección Regional Del Maule**

Comportamiento de los proveedores de tiendas especializadas y tiendas por departamento, ante reclamos de los/as consumidores de la Región Del Maule, por el producto calzado.

Índice

Instrucción	3
Resumen Ejecutivo	4
Objetivos del Estudio	8
Metodología	9
Características del Estudio	9
Muestra	9
Presentación y Análisis de Datos	11
Motivos legales por los cuales Los/as consumidores de la Región del Maule realizan reclamos referentes al producto calzado.	11
Tabla Nº 3.1. Distribución de Motivos Legales por los cuales se realizan reclamos en producto calzado.	11
Gráfico Nº 1.1. Distribución de Motivo Legal garantía, según categoría del reclamo interpuesto	12
Gráfico Nº 1.2. Distribución de Motivo Legal problemas de ejecución contractual, según categoría del reclamo interpuesto.	13
Respuestas utilizadas por los proveedores, frente a los reclamos realizados por los consumidores en relación al producto calzado.	14
Tabla Nº 4.1. Distribución de respuestas utilizadas por los proveedores.	14
Gráfico Nº 2.1. Respuestas negativas por parte de los proveedores	15
Tabla Nº 4.2. Distribución de las respuestas a reclamos, según la categoría de los proveedores	16
Tabla Nº 4.3.1. Número de reclamos según proveedor de tienda especializada en producto calzado	17
Tabla Nº 4.3.2. Número de reclamos según proveedor de tiendas por departamento que incluye producto calzado	19
Género de los/as consumidores que realizan reclamos por producto calzado.	20
Gráfico Nº 3.1. Distribución de reclamos producto calzado según género de los/as consumidores	20
Tabla Nº 5.1. Número tipo de respuestas de los proveedores según género del consumidor/a	21
Conclusiones	23

	Nº Versión: 2.0	Estado: Vigente	Página 3 de 24
	Comportamiento de los proveedores de tiendas especializadas y tiendas por departamento, ante reclamos de los/as consumidores de la Región Del Maule, por el producto calzado.		

Introducción

El presente Estudio tiene como finalidad identificar los reclamos en el mercado del calzado en la Región Del Maule, con relación a las variables de: Motivo Legal, tipo de respuesta, comparando los resultados del primer semestre del año 2016 con el primer semestre del año 2017.

La justificación de este Estudio se fundamenta en la inexistencia de antecedentes relacionados con el comportamiento de los proveedores de calzado frente a los reclamos por este producto; nos parece interesante poder contar con esta información, pues este producto no cuenta con otra garantía que no sea la garantía legal, siendo importante señalar que un alto porcentaje las respuestas de los proveedores de este producto hacia los consumidores son negativas, no acogiendo los reclamos o simplemente no responden.

A la vez es importante señalar que el Instituto Nacional de Estadística (INE), no ha realizado estudios específicos del producto calzado, solo lo considera como parte de la canasta básica del IPC, donde además este producto está de acuerdo a la temporada y solo se registra el precio. En síntesis, no existe un instrumento que permita entregar información respecto al compartimento de respuestas por parte de los proveedores a los consumidores reclamantes de la Región Del Maule.

Comportamiento de los proveedores de tiendas especializadas y tiendas por departamento, ante reclamos de los/as consumidores de la Región Del Maule, por el producto calzado.

Resumen Ejecutivo

El estudio se realiza en base a extracción de datos desde la Biblioteca Virtual de la base de reclamos de SERNAC, casos ingresados a través de todos los canales (web, call center y presencial), durante el primer semestre año 2016 y primer semestre año 2017, que correspondan a reclamos ingresados por producto calzado, ya sea de tiendas especializadas como en tiendas por departamento.

Los datos extraídos desde la base de reclamos primer semestre año 2016 y 2017, consideran a todos los y las consumidores provenientes de la Región Del Maule.

Los reclamos en general, realizados durante ambos periodos de medición, arrojan una variación del 24,95% más de reclamos ingresados en el año 2017 en relación al mismo periodo del 2016, considerando un total de casos ingresados en el periodo 2016 de 4.680 y en mismo periodo 2017 de 5.848 casos. Esta tendencia a un mayor número de reclamos durante el 2017 en relación al 2016, se mantiene al ser más específicos en el número de reclamos en locales comerciales, con una variación del 15,62%; y a su vez cuando se refiere solo en el producto calzado, la variación es del 3,03%. Como se indica en la tabla siguiente:

Tabla Nº 1.1. Variación total reclamos, reclamos a locales comerciales y reclamos a producto calzado, en los periodos primer semestre 2016 y primer semestre 2017:

RECLAMOS	Primer Semestre 2016	Primer Semestre 2017	Variación
TOTAL RECLAMOS	4680	5848	24,95%
RECLAMOS LOCALES COMERCIALES	1626	1880	15,62%
RECLAMOS PRODUCTO CALZADO	198	204	3,03%

Comportamiento de los proveedores de tiendas especializadas y tiendas por departamento, ante reclamos de los/as consumidores de la Región Del Maule, por el producto calzado.

En la clasificación del Motivo Legal del reclamo si bien se mantienen, en relación al año 2016, el motivo "Garantía" con 61,11% del total de casos ingresados y 57,35% para el 2017; " Problemas en la Ejecución Contractual" representando el 32,83% en el año 2016 y 33,33% en 2017, según se indica en la siguiente tabla:

Tabla Nº 1.2. Variación Motivo Legal de reclamos por producto calzado realizados en los periodos primer semestre 2016 y primer semestre 2017.

MOTIVO LEGAL RECLAMO	Número de Reclamos Primer Semestre Año 2016	Porcentaje Reclamos Primer Semestre Año 2016	Número de Reclamos Primer Semestre Año 2017	Porcentaje Reclamos Primer Semestre Año 2017	Variación
GARANTIA	121	61,11%	117	57,35%	-3,03%
PROBLEMAS DE EJECUCION CONTRACTUAL	65	32,83%	68	33,33%	4,61%
OTROS MOTIVOS	12	6,06%	19	9,31%	58,33%
TOTAL RECLAMOS	198	100%	204	100%	3,03%

Respecto al tipo de respuesta entregada por lo proveedores del producto calzado, ya sea de tienda especializada como de tiendas por departamento, es de tendencia negativa para los consumidores, concentradas en "Proveedor No Acoge" y "Proveedor No Responde", donde los proveedores de tiendas especializadas en calzado durante el periodo 2016 fueron 65 casos (71,42%) y en durante símil periodo 2017 fueron 45 casos (48,91%); en tanto los proveedores de tiendas por departamento, fueron 60 casos con respuesta negativa (56,74%) en el primer semestre 2016, en tanto en el 2017 fueron 65 casos (58,04%); lo que se indica en la tabla siguiente:

Comportamiento de los proveedores de tiendas especializadas y tiendas por departamento, ante reclamos de los/as consumidores de la Región Del Maule, por el producto calzado.

Tabla N° 1.3. Distribución respuestas según tipo de proveedor producto calzado, periodo primer semestre 2016 y primer semestre 2017:


TIPO RESPUESTA PROVEEDOR	CATEGORIA PROVEEDOR CALZADO			
	TIENDA ESPECIALIZADA		TIENDA POR DEPARTAMENTO	
	Enero - Junio 2016	Enero - Junio 2017	Enero - Junio 2016	Enero - Junio 2017
DESISTIMIENTO CONSUMIDOR DE LA PRESENTACION	2	0	0	0
PROVEEDOR ACOGE	24	47	47	46
PROVEEDOR NO ACOGE RECHAZANDO EL RECLAMO	31	17	44	50
PROVEEDOR NO ACOGE RESPUESTA INCONSISTENTE	2	0	1	2
PROVEEDOR NO RESPONDE	32	28	15	13
PROVEEDOR NO UBICABLE – NO HABIDO	0	0	0	1
TOTALES	91	92	107	112

Respecto al género de los consumidores que realizaron reclamos, en ambos periodos (primer semestre años 2016 y 2017), son del género femenino quienes realizan más reclamos en relación al total de reclamos relacionados con el producto calzado con un 65,15% y 64,22% según el periodo acotado para el estudio:

Comportamiento de los proveedores de tiendas especializadas y tiendas por departamento, ante reclamos de los/as consumidores de la Región Del Maule, por el producto calzado.

Tabla N° 1.4. Distribución de los/as consumidores/as que reclamaron por producto calzado de acuerdo a su género, en los periodos primer semestre 2016 y primer semestre 2017.

GENERO CONSUMIDORES RECLAMANTES	Número Reclamos Enero a Junio 2016	Porcentaje Reclamos Enero a Junio 2016	Número Reclamos Enero a Junio 2017	Porcentaje Reclamos Enero a Junio 2017
FEMENINO	129	65,15%	131	64,22%
MASCULINO	69	34,85%	73	35,78%
TOTAL	198	100%	204	100%

	Nº Versión: 2.0	Estado: Vigente	Página 8 de 24
	Comportamiento de los proveedores de tiendas especializadas y tiendas por departamento, ante reclamos de los/as consumidores de la Región Del Maule, por el producto calzado.		


Objetivos del Estudio

Identificar y comparar los reclamos ingresados en el Rubro del Calzado en la Región Del Maule.

Se analizan distintas variables tales como: Motivo Legal, Tipo de Respuesta, durante el primer semestre del año 2016 y el primer semestre del año 2017.

Los objetivos específicos de este estudio son:

1. Identificar los tres Motivos Legales más reclamados durante el primer semestre 2016 y el primer semestre 2017
2. Identificar los tres Tipos de Respuesta más utilizadas por los proveedores durante el primer semestre 2016 y el primer semestre 2017, diferenciando las tiendas especializadas, de las tiendas por departamento.
3. Identificar del total de reclamos para el producto calzado y la diferencia de género, durante el primer semestre 2016 y el primer semestre 2017.

	Nº Versión: 2.0	Estado: Vigente	Página 9 de 24
	Comportamiento de los proveedores de tiendas especializadas y tiendas por departamento, ante reclamos de los/as consumidores de la Región Del Maule, por el producto calzado.		

Metodología

La metodología empleada en este estudio es comparativa y descriptiva, de los reclamos registrados durante primer trimestre 2016 y el primer semestre 2017, cuyos datos fueron extraídos desde la biblioteca_virtual_GTC/Bases Oficiales/Bases reclamos.

Características del estudio

Para obtener claridad respecto a los datos extraídos se procedió a realizar varias tablas dinámicas aplicando los filtros necesarios para la síntesis de estos, con el fin de clasificar periodos a estudio, región a la que pertenecen los/as consumidores, mercado y producto, motivos legales de los reclamos, tipos de respuestas entregadas por los proveedores y según la categoría de estos (tiendas especializadas y tiendas por departamento), así como también los reclamos de acuerdo al género del consumidor.

Muestra

Los reclamos ingresados en periodos, Primer Semestre año 2016 y Primer Semestre año 2017, por consumidores de la Región Del Maule, corresponden a 4680 y 5848 casos respectivamente, ingresados de manera presencial, vía web o call center.

De los 259 productos por los cuales los consumidores interpusieron reclamos, el calzado ocupa el quinto lugar, siendo que en el periodo enero a junio 2016 fueron 198 casos (4,23%) y en igual periodo del año 2017, 204 casos equivalentes al 3,49%.

Comportamiento de los proveedores de tiendas especializadas y tiendas por departamento, ante reclamos de los/as consumidores de la Región Del Maule, por el producto calzado.

Tabla Nº 2.1. Distribución porcentual de reclamos realizados por consumidores de la Región Del Maule, de acuerdo al producto y en los periodos primer semestre 2016 y primer semestre 2017 (1):

Nº	PRODUCTO	Número Reclamos 1º Semestre 2016	Porcentaje Reclamos 1º Semestre 2016	Número Reclamos 1º Semestre 2017	Porcentaje Reclamos 1º Semestre 2017
1	TELEFONIA MOVIL	435	9,29%	452	7,73%
2	TARJETAS MULTITIENDAS	338	7,22%	480	8,21%
3	ELECTRONICA	221	4,72%	225	3,85%
4	VESTUARIO	211	4,51%	200	3,42%
5	CALZADO	198	4,23%	204	3,49%
6	ELECTRICIDAD	150	3,21%	507	8,67%
7	TELEFONOS Y CELULARES	147	3,14%	173	2,96%
8	CREDITOS DE CONSUMO	132	2,82%	206	3,52%
9	PASAJES	120	2,56%	146	2,50%
10	CASAS	119	2,54%	97	1,66%
	OTROS PRODUCTOS	2609	55,75%	3158	54,00%
	TOTAL RECLAMOS	4680	100,00%	5848	100,00%

De acuerdo a los datos presentados, se puede señalar que el producto Calzado, se encuentra en el 5º Lugar entre los más reclamados. En los primeros lugares se encuentra Telefonía Móvil y Tarjetas de Multitiendas, los cuales pertenecen a otros Mercados: telecomunicaciones y financieros respectivamente; continuando con producto Electrónica, donde poseen garantías del fabricante; en cuarto lugar se posiciona Vestuario de acuerdo al número de reclamos interpuestos por los consumidores de la Región Del Maule.

Si bien el número de reclamos parece ser no significativo en cuanto al producto Calzado, al ser comparado entre 258 productos, el 4,23% (2016) y el 3,49% (2017) dan cuenta de la existencia de problemas para los consumidores al presentarse vulneración a sus derechos.

(1) Tabla Nº 2.1. corresponde al total de reclamos realizados en periodos primer semestre 2016 y primer semestre 2017, donde considera 258 productos por los cuales consumidores de las Región del Maule interpusieron reclamos, debido al volumen de dichos productos, solo se presentan los 10 más reclamados.

Comportamiento de los proveedores de tiendas especializadas y tiendas por departamento, ante reclamos de los/as consumidores de la Región Del Maule, por el producto calzado.

Presentación y Análisis de Datos

A continuación se presentan las distintas tablas y cuadros, con los antecedentes recopilados para conocer el comportamiento de los proveedores, específicamente en el producto calzado, ante los reclamos interpuestos por los y las consumidores de la Región Del Maule, en tiendas especializadas y por departamento, en los periodos Enero a Junio del año 2016 y mismo periodo durante el año 2017.

Motivos Legales por los cuales los/as consumidores de la Región Del Maule realizan reclamos referentes al producto calzado.

Tabla Nº 3.1. Distribución de Motivos Legales por los cuales se realizan reclamos en producto calzado.

MOTIVO LEGAL	Número de Reclamos 1º Semestre Año 2016	Porcentaje de Reclamos 1º Semestre Año 2016	Número de Reclamos 1º Semestre Año 2017	Porcentaje de Reclamos 1º Semestre Año 2017
GARANTIA	121	61,11%	117	57,35%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	2	1,01%	7	3,43%
INFORMACION Y PUBLICIDAD	2	1,01%	8	3,92%
PROBLEMAS DE EJECUCION CONTRACTUAL	65	32,83%	68	33,33%
PROMOCIONES Y OFERTAS	5	2,53%	4	1,96%
SEGURIDAD MALTRATO PERSONAL O DE BIENES	2	1,01%	0	0,00%
SERVICIO TECNICO O REPARACION	1	0,51%	0	0,00%
TOTAL RECLAMOS	198	100%	204	100%

De acuerdo a lo observado, se puede inferir que los Motivos Legales por los cuales los/as consumidores pertenecientes a esta región, realizan reclamos respecto a calzados son: Garantía Legal, donde en el periodo enero a junio 2016 se encontraron 121 casos, equivalente al 61,11% del total de reclamos

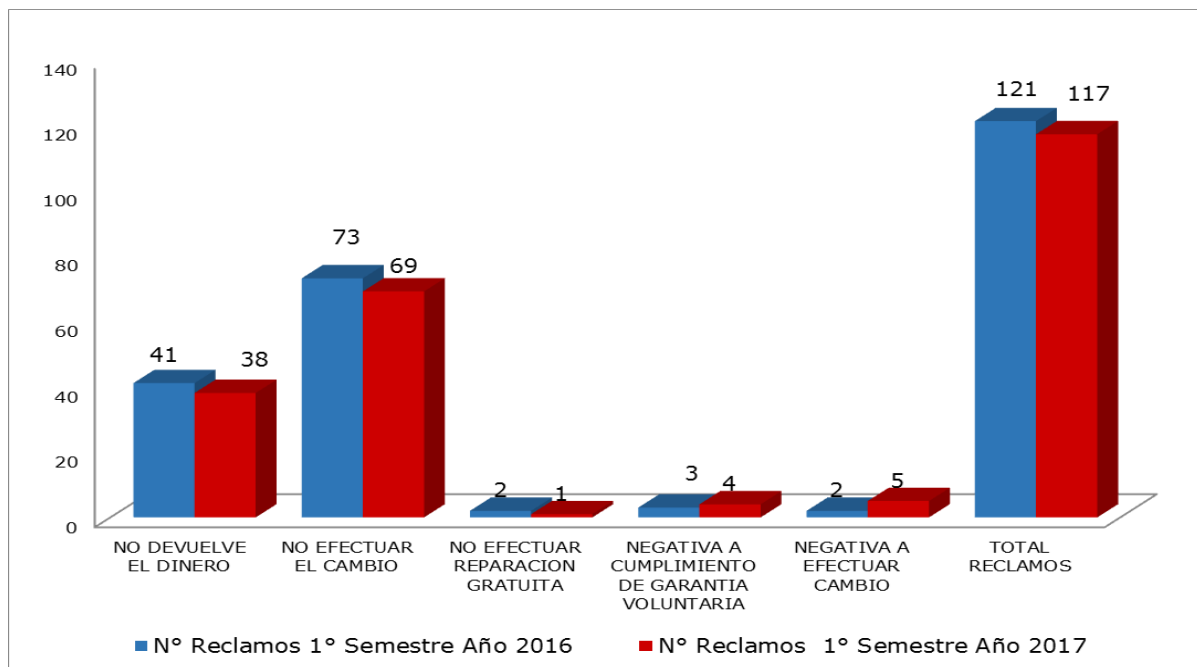
Comportamiento de los proveedores de tiendas especializadas y tiendas por departamento, ante reclamos de los/as consumidores de la Región Del Maule, por el producto calzado.

presentados; y en el mismo periodo, pero del año 2017, fueron 117 casos, lo que representa a un 57,35% de los casos.

A su vez, el segundo motivo más reclamado por los/as consumidores alude a Problemas de Ejecución Contractual, siendo que durante el primer semestre 2016, se encontraron 65 casos correspondiente al 32,83% del total de reclamos; para similar periodo pero del año 2017, fueron 68 los casos presentados, lo que equivale al 33,33% de los casos existentes.

Posterior a estos Motivos Legales, existe diferencia en el número de casos que presentan reclamos por otras circunstancias legales, es así que durante el primer periodo del año 2016, se presentan 5 reclamos referidos a Promociones y Ofertas (2,54%); y durante igual periodo pero del 2017, es Información y Publicidad el Motivo legal más reclamado con 8 casos (3,92%).

Gráfico Nº 1.1. Distribución de Motivo Legal: Garantía, según categoría del reclamo interpuesto.



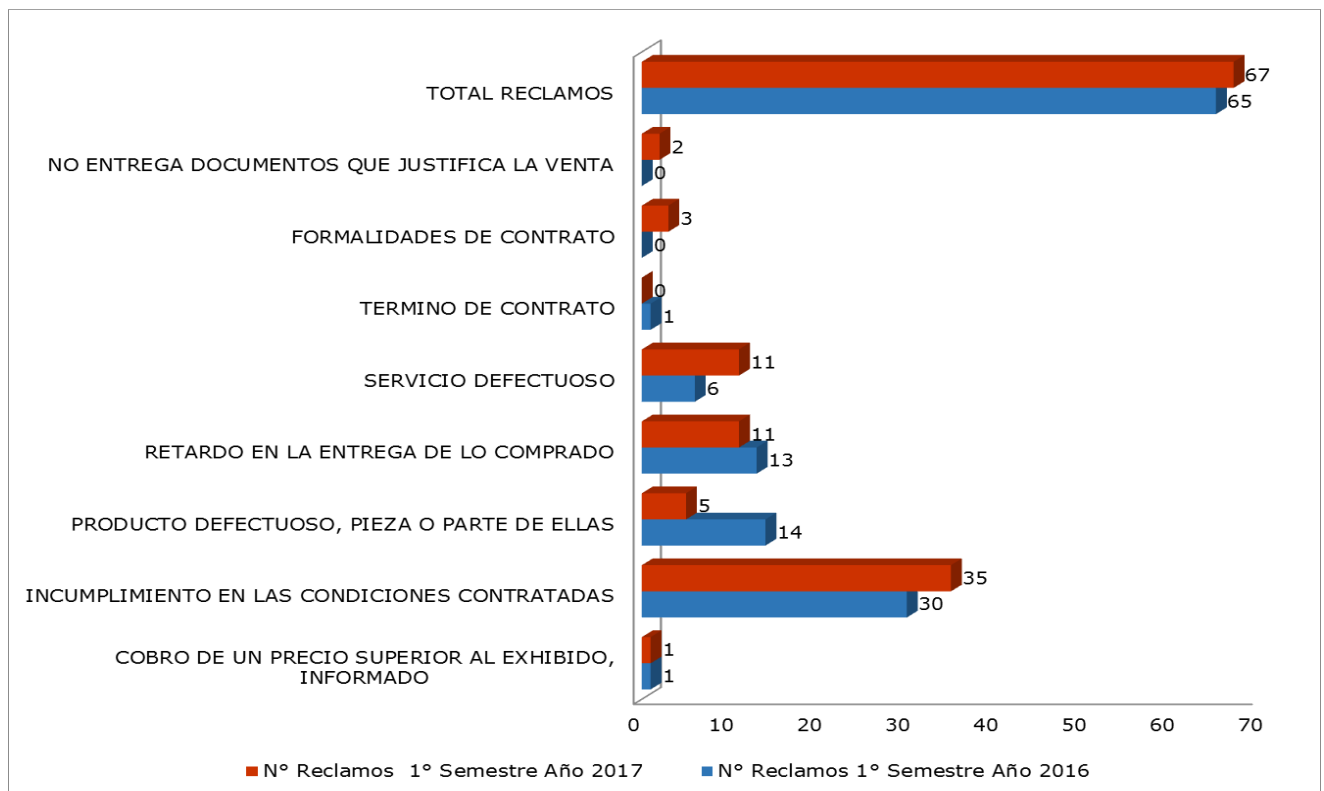
Respecto al Motivo Legal más reclamado: Garantía, se puede señalar que de acuerdo a los reclamos recibidos, la categoría "No Efectuar el Cambio" es la más indicada por los consumidores, con un número de 73 casos en 1º semestre del

Comportamiento de los proveedores de tiendas especializadas y tiendas por departamento, ante reclamos de los/as consumidores de la Región Del Maule, por el producto calzado.

2016 y 69 casos durante el 2017; con posterioridad le sigue “No Devuelve el Dinero” con 41 casos el año 2016 y 38 casos durante el 2017.

El resto de las categorías, se alejan de los principales motivos indicados en el párrafo anterior, siendo las que continúan en número durante el periodo 2016 la “Negativa a Cumplimiento de Garantía Voluntaria” con sólo 3 casos y en el periodo 2017 “Negativa a Efectuar el Cambio” con 5 casos.

Gráfico Nº 1.2. Distribución de Motivo Legal: Problemas de Ejecución Contractual, según categoría del reclamo interpuesto.



Según lo indicado en el Grafico Nº 2.2., se deduce que la categoría “Incumplimiento en las Condiciones Contratadas” es la que posee mayor número de casos según lo manifestado por los/as consumidores durante ambos periodos de medición de este estudio, al referirse a los problemas de ejecución contractual; es así que entre Enero a Junio 2016, se presentan 30 casos y durante igual periodo pero del año 2017, son 35 casos encontrados.

Comportamiento de los proveedores de tiendas especializadas y tiendas por departamento, ante reclamos de los/as consumidores de la Región Del Maule, por el producto calzado.

Le siguen, pero bajo al media, para el primer semestre 2016 "Producto Defectuoso, pieza o parte de ellas" con 14 casos y "Retardo en la Entrega de lo Comprado" 13 casos; en tanto, durante igual periodo del año 2017, encontramos que se presenta el mismo número de casos (11) para "Servicio Defectuoso" y "Retardo en la Entrega del Producto".

Respuestas utilizadas por los proveedores, frente a los reclamos realizados por los consumidores en relación al producto calzado.

Tabla Nº 4.1. Distribución de respuestas utilizadas por los proveedores.

TIPOS RESPUESTAS DE PROVEEDORES		Número Respuestas Proveedores 1º Semestre Año 2016	Porcentaje Respuestas Proveedores 1º Semestre Año 2016	Número Respuestas Proveedores 1º Semestre Año 2017	Porcentaje Respuestas Proveedores 1º Semestre Año 2017
ANTECEDENTES INSUFICIENTES PARA TRAMITAR		0	0%	1	0,37%
PROVEEDOR ACOGE	DESISTIMIENTO CONSUMIDOR DE LA PRESENTACION	2	1,01%	0	0%
	ACOGA ANULANDO EL COBRO O DEVOLVIENDO EL DINERO	16	8,08%	25	12,54%
	ACOGA CAMBIO O ENTREGA DEL BIEN	25	12,63%	24	11,74%
	ACOGA Y OFRECE DISCULPAS	0	0%	1	0,37%
	ACOGA PARCIAL CON ALTERNATIVAS	8	4,04%	9	4,41%
	ACOGA PRESTANDO EL SERVICIO	6	3,03%	13	6,37%
	PRESENTA OTRA SOLUCION	16	8,08%	21	10,29%
	PROVEEDOR NO ACOGE	NO ACOGE RECHAZANDO EL RECLAMO	75	37,88%	67
	NO ACOGE RESPUESTA INCONSISTENTE	3	1,51%	2	0,98%
PROVEEDOR NO RESPONDE		47	23,74%	41	20,09%
TOTAL RESPUESTAS		198	100%	204	100%

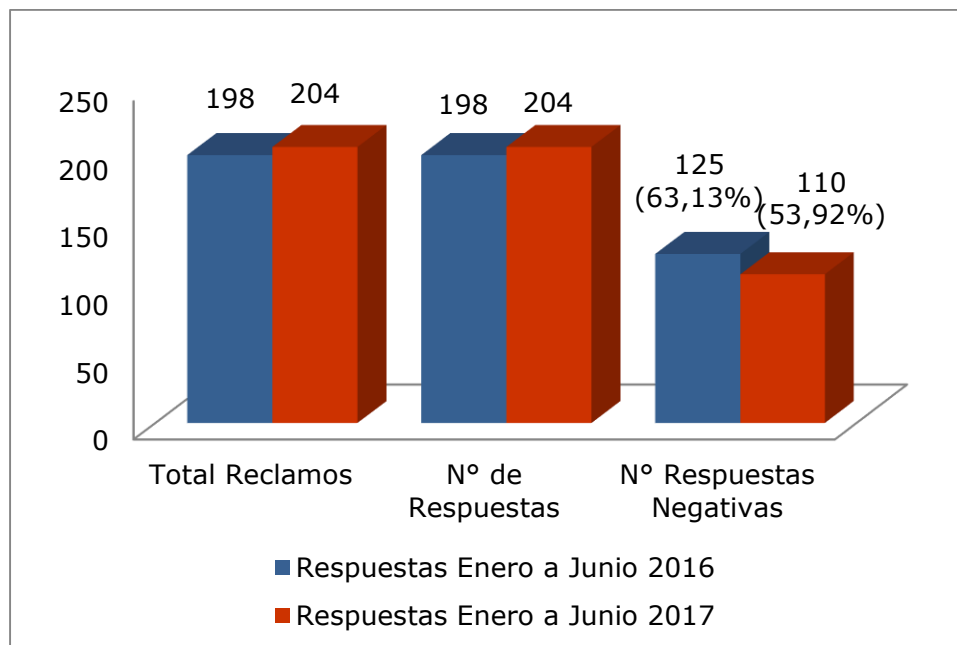
Comportamiento de los proveedores de tiendas especializadas y tiendas por departamento, ante reclamos de los/as consumidores de la Región Del Maule, por el producto calzado.

Se puede indicar que las respuestas entregadas por los proveedores, respecto a los reclamos realizados por los/as consumidores respecto al producto calzado, tienen mayor frecuencia: "Proveedor No Acoge", siendo más específicos, donde además de no acoger, rechazan el reclamo en 75 casos (37,88%) durante Enero a Junio 2016, y en igual periodo pero del 2017 con 67 casos (32,84%).

En un segundo lugar, nos encontramos con "Proveedor No Responde", con 47 casos en el primer semestre del 2016 (23,74%) y en 2017 con 41 casos (20,09%).

Se observa que, durante el primer periodo del año 2016 existen 25 casos donde la respuesta fue "Acoge el Cambio o Entrega del Bien", lo que equivale al 12,63%; en tanto durante el año 2017, nos encontramos con que en la respuesta "Acoge Anulando el Cobro o Devolviendo el Dinero" existen también 25 casos, que refieren al 12, 54% de las respuestas entregadas por los proveedores en relación al producto causal de estudio.

Gráfico N° 2.1. Respuestas negativas por parte de los proveedores.



Es importante señalar, que del total de respuestas por parte de los proveedores durante el primer semestre 2016 (198) y del primer semestre año 2017 (204), fueron negativas en el periodo estudiado del 2016, en 125 casos equivalente al

Comportamiento de los proveedores de tiendas especializadas y tiendas por departamento, ante reclamos de los/as consumidores de la Región Del Maule, por el producto calzado.

63,13% de las respuestas; y para igual periodo, pero del año 2017, fueron 110 las respuestas desfavorables, correspondiendo al 53,92% de ellas.

Tabla Nº 4.2. Distribución de las respuestas a reclamos, según la categoría de los proveedores.

TIPO RESPUESTA PROVEEDOR	CATEGORIA PROVEEDOR CALZADO			
	TIENDA ESPECIALIZADA		TIENDA POR DEPARTAMENTO	
	Enero - Junio 2016	Enero - Junio 2017	Enero - Junio 2016	Enero - Junio 2017
DESISTIMIENTO CONSUMIDOR DE LA PRESENTACION	2	0	0	0
ACOGE ANULANDO EL COBRO O DEVOLVIENDO EL DINERO	7	15	9	10
ACOGE CAMBIO O ENTREGA DEL BIEN	4	11	21	13
ACOGE OFRECE DISCULPAS	0	0	0	1
ACOGE PARCIAL CON ALTERNATIVAS	3	6	5	3
ACOGE PRESTANDO EL SERVICIO	5	5	1	8
NO ACOGE RECHAZANDO EL RECLAMO	31	17	44	50
NO ACOGE RESPUESTA INCONSISTENTE	2	0	1	2
PRESENTA OTRA SOLUCION	5	10	11	11
PROVEEDOR NO RESPONDE	32	28	15	13
PROVEEDOR NO UBICABLE - NO HABIDO	0	0	0	1
TOTALES	91	92	107	112

De acuerdo a la categoría del proveedor, es decir si este pertenece a tienda especializada en el producto calzado o a tienda por departamento, nos encontramos que en ambos el mayor número de respuestas es negativa, sin embargo el tipo de respuesta es distinta: en el caso de los proveedores de tiendas especializadas, tanto durante el primer semestre del año 2016, como del 2017, el "proveedor no responde" se presenta en 32 y 28 casos.

Comportamiento de los proveedores de tiendas especializadas y tiendas por departamento, ante reclamos de los/as consumidores de la Región Del Maule, por el producto calzado.

En tanto, en el los proveedores de tiendas por departamento, la respuesta mayoritaria, en los periodos antes señalados, fue “no acoge rechazando el reclamo”, presentándose 44 durante el primer semestre 2016 y 50 casos en el primer semestre 2017 respectivamente.

Tabla Nº 4.3.1. Número de reclamos según proveedor de tienda especializada en producto calzado.

TIENDA ESPECIALIZADA	Nº RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2016	Nº RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2017
ADIDAS CHILE	13	19
ALFONSO ARJONA NARANJO	0	1
BAMERS	1	0
BATA - BUBBLE GUMMERS	11	7
BELSPORT-BOLD	1	1
BEO	0	1
CALZADO BAME	1	0
CLAZADOS LAS INDIAS	1	0
CALZADOS BEBA	2	0
C ALZADOS BELEN Y MATIAS	1	1
CALZADOS DEL SUR - GACEL	6	9
CALZADOS DI CLAUDIO	5	5
CALZADOS DON MARIO	2	0
CALZADOS GUANTE	5	1
CALZADOS LA AMERICANA	2	1
CALZADOS LA POPULAR	0	3
CALZADOS MARIA LUISA ARBIZU	0	2
CALZADOS MAS - COKASE	0	2
CALZADOS ROMANO	1	1
CARDINALE	1	0
COMERCIAL LOS ANDES	3	4
CRISTIAN MORAN	1	1
DE TOGNI	3	3
DELIRES STORE	0	1
DIMARTI - MININAS - KTIMBASS - FERRACINI	1	0
FERRACINI - JJ IMPORTACIONES	0	1
FORUS (COLUMBIA, AZALEIA, JANSPOORT, JUST SMAILE, BROOKS, FUNSPORT, CATERPILLAR, CHACO, PATAGONIA,7VEINTE	7	10
LA BOTA ROJA	1	1
LA BOTA VERDE	4	5

Comportamiento de los proveedores de tiendas especializadas y tiendas por departamento, ante reclamos de los/as consumidores de la Región Del Maule, por el producto calzado.

MIGA	1	0
NIKE	0	1
PATUELLI Y COMPAÑÍA LTDA.	3	2
POEME CALZADOS	3	1
POLLINI/MINGO/BRUNO ROSSI	1	1
PUNTO TOPS	1	0
SERGIOS - JOSE ANTONIO VALENZUELA ALBURQUENQUE	1	0
SHOES AND SHOES	1	0
SKECHERS CHILE	2	1
SOULBAGS	0	1
TACONES	0	2
TENDENCIA	1	0
TIENDAS BLOCK GE2	1	0
VIA UNO	1	0
WEIDE	1	2
ZAPATERIA IGUALDAD	1	1

De acuerdo a lo que se indica en la tabla N° 4.3., queda en evidencia que los altos índices de reclamos en el caso de los proveedores de tiendas especializadas en producto calzado, son en ambos periodos para los mismo proveedores: Adidas Chile, Bata – Bubble Gummers y Forus (con sus marcas Columbia, Azaleia, Jansport, Just Smaile, Brooks, FunSport, Caterpillar, Chaco, Patagonia, 7veinte).

Tabla N° 4.3.2. Número de reclamos según proveedor de tiendas por departamento que incluye producto calzado.

TIENDAS POR DEPARTAMENTO	Nº RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2016	Nº RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2017
AMPHORA	0	1
BASTARDO BOTS	0	1
BOUTIQUE TRAJOS	0	1
BLUE MOON	1	0
BUSCALIBRE.CL	0	1
CARLOS COLOMER GADICKE	0	2
CHELKY	1	0
CLUB POINT	7	0
COLLOKY	0	2
COMERCIAL CORDOVA	1	0
COMERCIAL GERMANI	9	19

Comportamiento de los proveedores de tiendas especializadas y tiendas por departamento, ante reclamos de los/as consumidores de la Región Del Maule, por el producto calzado.

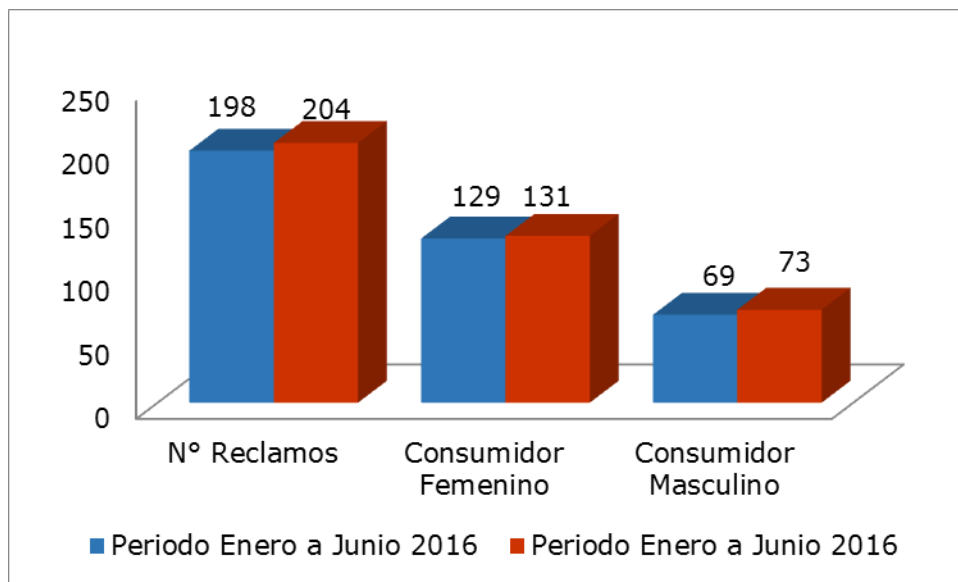
COMERCIAL JERUSALEN	0	3
DAFITI.CL	3	6
FLORA BELLA	0	1
GALERIA EL JAIRO	0	1
HIPER LIDER	0	1
JOTA ELE SPORT	1	0
LINIO - ARCOS- INTEK - LITTMANN - PENGUIN	1	1
MEJIAS Y COMPAÑÍA	1	0
MULTICENTRO	12	4
MULTIHOGAR	3	1
SPARTA	1	0
STREET MACHINE	1	0
STYLO	1	0
SUPERBODEGA	0	1
THE NORTH FACE, ROXY, QUICKSILVER, BROCKS BROTHERS, POLO RALPH LAUREN, KIPLING, GAP, BANANA REPUBLIC	0	6
TIENDAS ABCDIN	0	1
TIENDAS CORONA	8	1
TIENDAS FALABELLA	31	20
TIENDAS HITES	2	7
TIENDAS JOHNSONS	1	2
TIENDAS LIPPI - HAKA HONU	1	3
TIENDAS PARIS	5	1
TIENDAS RIPLEY	10	3
TIENDAS TRICOT	4	18
TRAPOS	1	1
VISION DEPORTES	1	3

Es importante señalar que en la tabla, que precede, se evidencia que existen proveedores que entre ambos periodos han aumentado el número de reclamos relacionados al producto calzado, como los son Comercial Germani y Tiendas Tricot; siendo que Tiendas Falabella ha disminuido el número de reclamos comparando ambos periodos, sigue siendo el proveedor mas reclamado.

Comportamiento de los proveedores de tiendas especializadas y tiendas por departamento, ante reclamos de los/as consumidores de la Región Del Maule, por el producto calzado.

Género de los/as consumidores que realizan reclamos por producto calzado.

Gráfico N° 3.1. Distribución de reclamos producto calzado según género de los/as consumidores/as.



En relación al género de los/as consumidores/as que realizaron reclamos por producto calzado, se puede señalar que de acuerdo a los resultados obtenidos tanto en el periodo Enero a Junio 2016 (129 consumidores), como en Enero a Junio 2017 (131 consumidores), son aquellas consumidoras de género femenino quienes realizan mayoritariamente reclamos en contra de proveedores del producto en estudio.

Comportamiento de los proveedores de tiendas especializadas y tiendas por departamento, ante reclamos de los/as consumidores de la Región Del Maule, por el producto calzado.

Tabla Nº 5.1. Número tipo de respuestas de los proveedores según género del consumidor/a

TIPO RESPUESTA ENTREGADA POR PROVEEDORES	Número Consumidores Enero - Junio 2016	Consumidores Género Masculino Enero - Junio 2016	Consumidores Género Femenino Enero - Junio 2016	Número Consumidores Enero - Junio 2017	Consumidores Género Masculino Enero - Junio 2017	Consumidores Género Femenino Enero - Junio 2017	
ANTECEDENTES INSUFICIENTES PARA TRAMITAR	0	0	0	1	1	0	
PROVEEDOR ACOGE	DESISTIMIENTO CONSUMIDOR DE LA PRESENTACION	2	0	2	0	0	
	ACOGE ANULANDO EL COBRO O DEVOLVIENDO EL DINERO	16	4	12	25	8	17
	ACOGE CAMBIO O ENTREGA DEL BIEN	25	9	16	24	10	14
	ACOGE Y OFRECE DISCULPAS	0	0	0	1	1	0
	ACOGE PARCIAL CON ALTERNATIVAS	8	7	1	9	5	4
	ACOGE PRESTANDO EL SERVICIO	6	2	4	13	4	9
	PRESENTA OTRA SOLUCION	16	6	10	21	11	10
PROVEEDOR NO ACOGE	NO ACOGE RECHAZANDO EL RECLAMO	75	25	50	67	25	42
	NO ACOGE RESPUESTA INCONSISTENTE	3	2	1	2	1	1
PROVEEDOR NO RESPONDE	47	14	33	41	7	34	
TOTAL RECLAMOS	198	69	129	204	73	131	

De acuerdo a lo que se observa en tabla Nº 5.1, siendo las consumidoras femeninas quienes realizan mayor número de reclamos en ambos periodos de estudio, es importante indicar que es solo cuando los proveedores dan como

Comportamiento de los proveedores de tiendas especializadas y tiendas por departamento, ante reclamos de los/as consumidores de la Región Del Maule, por el producto calzado.

respuesta al reclamo: acoge parcial con alternativas, son los consumidores de género masculino quienes mayormente son beneficiados con esta alternativa, en ambos periodos, primer semestre 2016 y primer semestre 2017.

Comportamiento de los proveedores de tiendas especializadas y tiendas por departamento, ante reclamos de los/as consumidores de la Región Del Maule, por el producto calzado.

Conclusiones

- Es importante señalar que como resultado del estudio realizado por esta Dirección Regional, el Motivo Legal por el cual se realizan principalmente los reclamos relacionados con producto calzado, por parte de los/as consumidores/as de la Región Del Maule, se debe a problemas con la "garantía" con 121 casos durante el primer semestre 2016 y 117 casos en el mismo periodo pero el año 2017.
- Al ser más específicos, en las categorías mayormente reclamadas del Motivo Legal "garantía", nos encontramos que en ambos periodos de estudio, coinciden en que los proveedores "no efectúan el cambio del producto", presentándose 73 casos en el año 2016 y 69 casos en el 2017.
- También es señalado por los consumidores/as que en el Motivo Legal "Garantía", se indica que los proveedores "No Devuelven el Dinero por parte del Proveedor" con 41 casos 2016 y 38 casos durante el mismo periodo en el año 2017.
- Frente a situaciones de reclamos por calzado, los proveedores de este producto, entregan mayoritariamente respuestas negativas, siendo que en el periodo estudiado del año 2016, fue el 63,13% de las respuestas desfavorables y en el mismo periodo del año 2017, se obtuvo un 53,92% de respuestas de este tipo.
- Las principales respuestas de los proveedores tienen relación con "No Acoge Rechazando el Reclamo, con un 37,88 % (75 respuestas) durante el 2016, y un 32,84% (67 respuestas) en el año 2017.
- Además, nos encontramos con que durante el periodo del 2016, en el 23,74 % de los reclamos NO existe respuesta por parte del proveedor del producto calzado; así en el 2017, fue de un 20,09% la inexistencia de respuesta.

Comportamiento de los proveedores de tiendas especializadas y tiendas por departamento, ante reclamos de los/as consumidores de la Región Del Maule, por el producto calzado.

- De acuerdo al tipo de comercio, nos encontramos con diferentes concentración de respuestas desfavorables, siendo que en las tiendas especializadas en el producto calzado, durante el primer semestre del año 2016 en 32 casos el proveedor No responde; y durante el mismo periodo del año 2017, fueron 28 casos sin respuestas. En tanto en aquellas tiendas por departamento, principalmente No acoge rechazando el reclamo, donde en el año 2016, fueron 44 respuestas de este tipo; y durante el 2017, 50 respuestas que rechazan el reclamo.