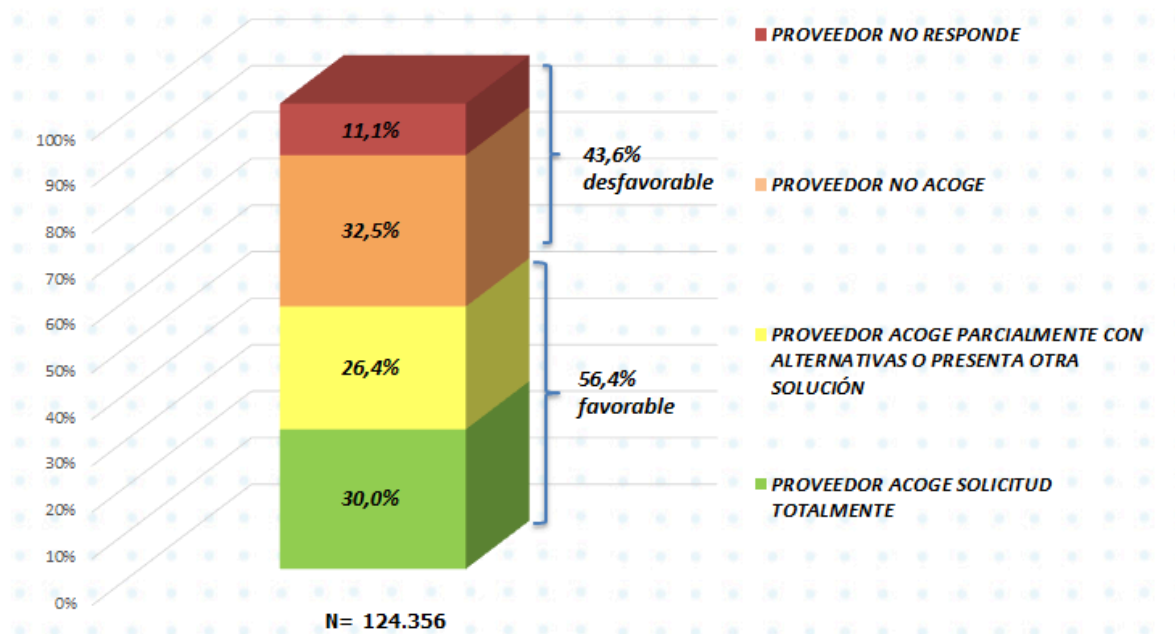


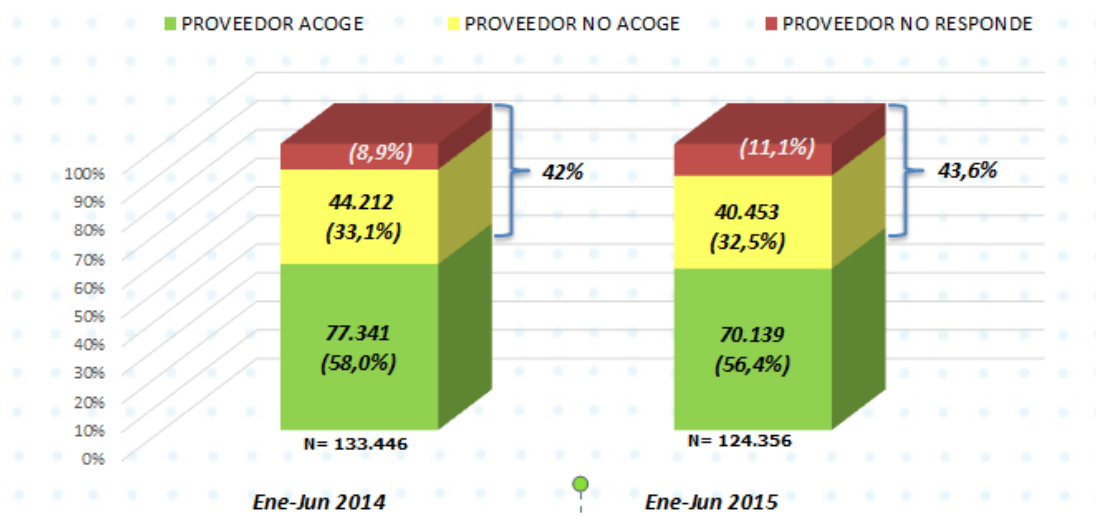
Estudio SERNAC: 44% de los reclamos interpuestos no obtuvieron respuestas favorables desde las empresas

El Ciudadano · 3 de noviembre de 2015

La comparación fue entre los reclamos recibidos por el SERNAC durante el primer semestre 2015 versus el mismo período del 2014, considerando los resultados favorables, esos que se aceptan en forma parcial y se solucionan según la solicitud del consumidor y los desfavorables, es decir, en donde las empresas no acogen o no responden los reclamos de los consumidores.



Dentro de ese alarmante porcentaje de reclamos, se pueden rescatar que de cada 100 de ellos 11 no fueron respondidos y otros 32 recibieron respuestas negativas de parte de las empresas.



Hiper Lider fue la compañía que tuvo el peor comportamiento con un 77% de las respuestas desfavorables seguido por Falabella con un 63%.

Lo importante es destacar que necesitamos contar con una legislación que proteja los derechos de los consumidores, por eso el Congreso debe aprobar un proyecto de ley que fortalezca la institucionalidad y que le entregue al SERNAC facultades fiscalizadoras, y que además aumente las multas a las empresas infractoras.

El Ministro de Economía, Fomento y Turismo, Luis Felipe Céspedes, junto al Director Nacional del SERNAC, dieron a conocer los Respuesta de Proveedores, con el propósito de transparentar el mercado e informar a los consumidores el comportamiento que tienen las empresas con los reclamos.

Los casos desfavorables son aquellos donde las empresas no acogen los reclamos de los consumidores o simplemente no los responden. En tanto, los casos favorables están compuestos por los acogidos en forma parcial y los solucionados totalmente según la solicitud del consumidor.

¿QUÉ SE ENCONTRÓ?

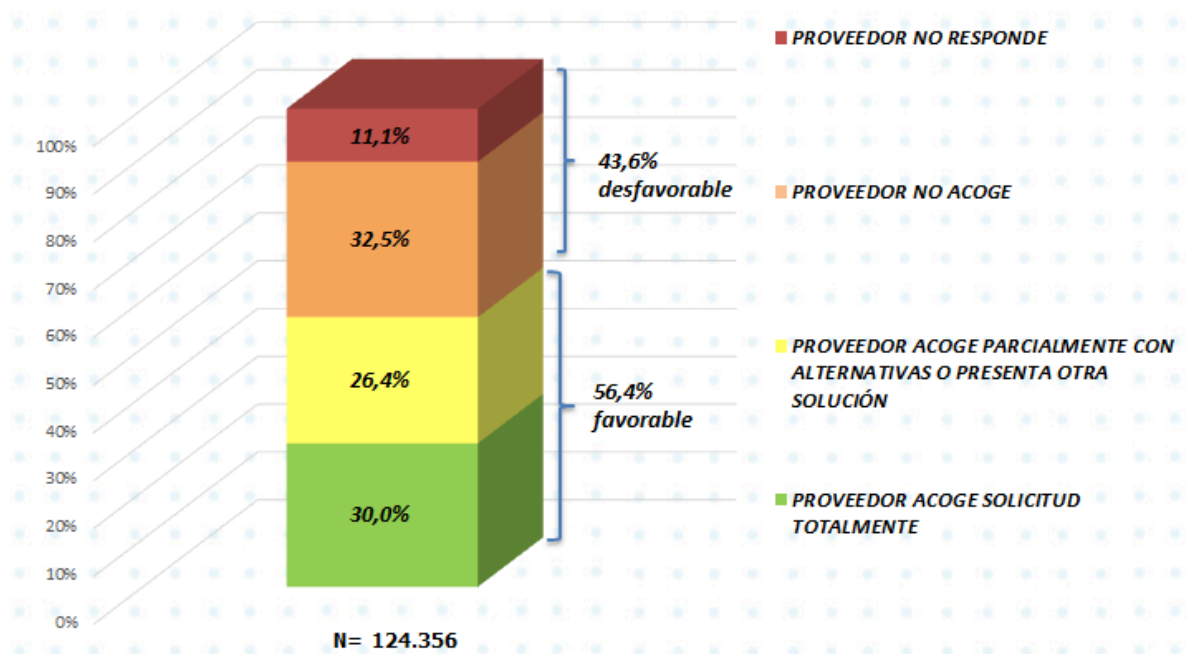
De los 124 mil 356 reclamos que recibió el SERNAC durante el primer semestre de este año un 43.6% tuvo un resultado desfavorable para los consumidores, considerando un 32.5% de los casos que no fueron acogidos por las empresas y un 11.1% de ellos que ni siquiera fueron respondidos.

Entonces: 11 de cada 10 reclamos no se responden y en 32 de ellos las respuestas de las empresas fueron negativas. Comparando los resultados del primer semestre de este año con los del mismo

periodo del 2014, se evidencia un aumento de un 1.6% de los casos con resultados desfavorables.

Dentro de los resultados favorables (56.4%), sólo un 30% fue acogido totalmente y un 26.4% restante, fue resuelto parcialmente por las empresas.

Los Reclamos ingresados al organismo durante el primer semestre del 2015 fueron:



Situación en las regiones:

Al analizar los reclamos por región, se observa que la Región Metropolitana concentró el 51,6% del volumen de reclamos ingresados al SERNAC durante el primer semestre 2015, seguida por las regiones de Valparaíso y Bío- Bío. Pero si se considera la tasa de reclamos, la Región de Atacama lideró con 13 reclamos por cada mil habitantes; le siguió la Metropolitana, con 11,6; y Magallanes con 10,7. Un 52,7% del total de reclamos corresponde a los hombres, y un 47,3 a las mujeres.

Proveedor con respuesta favorable:

Empresas con más de 1.000 reclamos

Hiper Líder registró el indicador Proveedor No Responde más negativo entre las grandes empresas, con un 39,8% de casos.

En segundo lugar se ubicó VTR Comunicaciones SPA, con un 33,8% de reclamos sin respuesta.

Empresas con 500 y hasta 1.000 reclamos

En este segmento, Lider.cl registró el peor comportamiento, con un 72% de casos ingresados sin respuesta.

En segundo lugar se encuentra Groupon, que registra un 26,9% de reclamos cerrados sin respuesta.

Empresas con 100 y hasta 499 reclamos

Constructora Santa Beatriz, registró el indicador PNR más negativo, con un 99,1% de reclamos cerrados sin respuesta. En segundo lugar se ubicó Maui and Sons, con un 77,8% de casos.

Proveedor con respuesta desfavorable:

Para esta versión, SERNAC agregó un análisis del comportamiento de las empresas asociado a si responden desfavorablemente los reclamos. Esto incluye medir el comportamiento en un ranking utilizando el porcentaje de reclamos por empresa con resultado desfavorable (proveedor no responde y/o proveedor no acoge) para los consumidores.

Al revisar el comportamiento por mercado, considerando aquellas empresas de mayor volumen de reclamos, las ticketeras y productoras de eventos, vehículos y educación son los con peor índice de respuesta desfavorable.

Empresas con más de 1.000 reclamos

Hiper Lider fue la empresa que presentó el peor indicador de respuesta desfavorable, con un 76,9 %. Es decir, por cada 100 reclamos ingresados, 77 de ellos no fueron acogidos o no entregó respuesta.

Le sigue Falabella, con un 62,9%. Esta empresa presentó un preocupante aumento en el porcentaje de respuestas desfavorables en comparación con el mismo período de año 2014, el cual había sido de un 27,1%.

Empresas con 500 y hasta 1.000 reclamos

La tienda online Lider.cl, registró el mayor índice de respuesta desfavorable el primer semestre del 2015, con un 74,6%; de este total un 72% de los reclamos ni siquiera fueron respondidos. Le siguió CGE Distribución S.A. empresa que registró un 60,5% de los casos con respuesta desfavorable.

Empresas con 100 y hasta 499 reclamos

La Constructora Santa Beatriz presentó el peor indicador, pues en un 99,1% de los casos ni siquiera dio respuesta a los consumidores.

Le siguió Ticketbis con un 95,3% de casos ingresados en los que no entregan una solución positiva a los reclamos.

Consideraciones:

El ranking se realizó considerando los reclamos de aquellas empresas registradas en el portal de proveedores del SERNAC. No se incluyeron aquellos casos donde no existían antecedentes suficientes para tramitar, que fueron derivados a otras instituciones y tampoco aquellos que según las empresas no procedían. Es decir, se incluyó sólo aquellos reclamos que procedía y existían méritos suficientes para tramitar.

Respecto de las empresas que no responden, el SERNAC realiza una medición trimestral, elabora y ejecuta un programa de reuniones mensuales, con el objetivo de informar a las empresas sobre las brechas detectadas en los mercados, sus resultados y definir compromisos de acciones de mejoras.

Hay que tomar en cuenta que los reclamos en este ranking obedecen a mediaciones individuales realizadas por el SERNAC.

Actualmente se consideran las mediaciones colectivas en proceso, el universo de consumidores asociados alcanza las 298 mil aproximadamente. A este número hay que incluir aquellos que todavía se está en proceso de determinar, por ejemplo, en aquellas donde se están tratando cláusulas abusivas (ejemplo, universidades, clínicas, bancos, mutuos hipotecarios, por nombras algunas mediaciones colectivas en curso).

Si se toman en cuenta las demandas colectivas, el universo de representados por el SERNAC alcanza las 37 mil personas; esto al igual que en el caso de las mediaciones colectivas, hay que considerar aquellas causas donde serán los tribunales quienes deberán determinar la cantidad de afectados, por ejemplo, en el caso de la acción judicial en contra de las farmacias.

Importancia del ranking y respuesta ante los consumidores:

El ministro de Economía Luis Felipe Céspedes manifestó que “El proyecto de ley que fortalece el Sernac, que actualmente se discute en la comisión de Economía del Senado, es muy importante para

tener una institucionalidad seria, balanceada y de largo plazo, que le dé garantías a todos los sectores, pero que sin lugar a dudas recoja el hecho de que hoy día la relación entre consumidores y empresas está desbalanceada”.

Mientras que el Director Nacional del SERNAC, Ernesto Muñoz, señaló que este ranking de Proveedores que no Responden demuestra una vez más que los consumidores se encuentran en una situación de vulnerabilidad ante las empresas.

Muñoz explicó para que los consumidores acudieran al SERNAC, primero tuvieron la decepción que el producto adquirido o el servicio no contratado no cumplió con sus expectativas.

Lo habitual es que los consumidores acudan a las empresas a buscar una respuesta, y cuando ésta no llega, vienen al SERNAC. Pero nos encontramos con que casi un 44% de los casos que nosotros gestionamos individualmente no fueron acogidos favorablemente. Esto implica que las empresas no cuentan con estándares post venta a la altura de lo que se exige hoy.

Por otro lado, según la encuesta MORI, un 32% de los consumidores dice no haber reclamado porque es escéptico del resultado, es decir que más de 4 millones 100 mil de consumidores en Chile, potencialmente podrían reclamar, pero no lo hacen.

El aumento de las multas en las nuevas normativas permitirá que las empresas tengan los incentivos correctos para que, como en casos recientemente conocidos en la opinión pública, como por ejemplo, cláusulas abusivas en contratos de inmobiliarias; cortes de suministros de servicios básicos; puedan responder rápidamente de cara a la ciudadanía y no esperar a estar frente a los tribunales.

Esta normativa, cuando sea aprobada, permitirá crear soluciones más rápidas y efectivas para los consumidores, incentivos claros para el cumplimiento de la ley y mayores facultades, recursos y dotación para nuestro Servicio, entre otras mejoras.

Con información de: <http://www.sernac.cl/>

Fuente: El Ciudadano