

CHILE / ECONOMÍA

Estas son las empresas que peor reaccionan a los reclamos de los consumidores

El Ciudadano · 11 de octubre de 2016



El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) entregó los resultados del “Ranking Proveedor No Responde”, estudio que permite conocer el comportamiento de las empresas frente a los reclamos de los consumidores, entre enero y junio de este año, totalizando 131.484 reclamos, 2,5% menos que en el mismo período 2015.

Para el estudio se analizaron los reclamos según: Proveedor Acoge (respuesta positiva o parcialmente favorable), Proveedor No Acoge (respuesta negativa o desfavorable) y Proveedor No Responde (sin respuesta). Dichas categorías suman un total de 122.825 casos, ya que se excluyen del estudio los reclamos asociados a mediaciones colectivas, casos que la empresa indica que no proceden, reclamos derivados y los con antecedentes insuficientes para tramitar.

Del total de casos registrados, un 57,7% (70.898) fueron acogidos por las empresas, 34% (41.789) no fue acogido y un 8,3% (10.138) no fue respondido. Es decir, un 42,3% de los reclamos no obtuvo una respuesta satisfactoria.

Respecto a los resultados 2015, el ranking 2016 evidenció un alza de 1,1% de los casos con resultados favorables para los consumidores, un aumento de 3,3% en las respuestas desfavorables y una baja de 26% en los reclamos sin respuesta.

PRINCIPALES RESULTADOS

Ranking de empresas que no responden

Con el propósito de medir a las empresas bajo el mismo estándar, el SERNAC realizó un ranking que considera los reclamos ingresados y no respondidos, categorizando las empresas según la cantidad de reclamos que reciben.

Los mercados que presentan mayor porcentaje sin respuesta corresponden a Locales de Consumo con un 55,8% sin respuesta, las AFP con un 51,2% sin responder y servicio técnico con un 43,4% sin responder.

a.- Empresas con más de 1.000 reclamos

En este grupo, WOM registra el comportamiento más negativo, con un indicador de 3,4% de casos ingresados sin respuesta. En segundo lugar, se encuentra Banco Chile, con un 1,8% de reclamos cerrados sin respuesta.

b.- Empresas con 500 y hasta 1.000 reclamos

La empresa de comercio electrónico Club Point, registra el indicador más negativo, con un 56,4% de casos ingresados sin respuesta. En segundo lugar se ubicó CGE Distribución S.A, con un 8,7% de reclamos sin respuesta.

c.- Empresas con 100 y hasta 499 reclamos

Blanco y Negro se ubica en el primer lugar con un 99,1% de reclamos cerrados sin respuesta, sólo respondió 1 reclamo de 111 recibidos durante el primer semestre 2016. En segundo lugar se encuentra RSA Seguros Chile, con 73,2% de casos.

Ranking de empresas con respuestas desfavorables

Además, el SERNAC elaboró un ranking de las empresas que entregan respuestas desfavorables, el que incluye los casos sin respuesta y los que obtienen respuestas negativas para los consumidores.

Por mercado, los mayores porcentajes de respuesta desfavorable son el de entretenimiento, con cerca de 75,7%, le siguen los servicios técnicos con 71,9%, luego las AFP con un 69,8%, Servicios Profesionales (agencias de empleo, consultorías) con un 68,1% y consumo en local (restaurantes, bares, etc) con un 67,3%.

a.- Empresas con más de 1.000 reclamos

Híper Líder registró el mayor índice de respuestas desfavorables, con un 55,5%. Le sigue Tiendas Ripley con un 51,9%, y en tercer lugar, Entel PCS con un 51,1%.

b.- Empresas con 500 y hasta 1.000 reclamos

Club Point fue la empresa que obtuvo el peor comportamiento, con un 63,2% de los casos sin una respuesta favorable para los consumidores. En segundo lugar se ubicó CGE Distribución S.A (52,7%); y en tercera ubicación Despegar.com (44,4%).

c.- Empresas con 100 y hasta 499 reclamos

RSA Seguros presenta el peor indicador, con 100% de reclamos sin respuesta favorable. En segundo lugar, se ubicó Blanco y Negro S.A., con un 99,1%; y en tercer lugar, la empresa que agrupa al conjunto de buses Transportes Cometa, Buses Pullman, Bus Pullman, Jota Be, entre otros, con un 85,2%.

Puedes ver los resultados completos en el siguiente enlace: <http://www.sernac.cl/wp-content/uploads/2016/10/Ranking-de-Respuesta-de-Proveedores-2016.pdf>

Fuente: [El Ciudadano](#)