

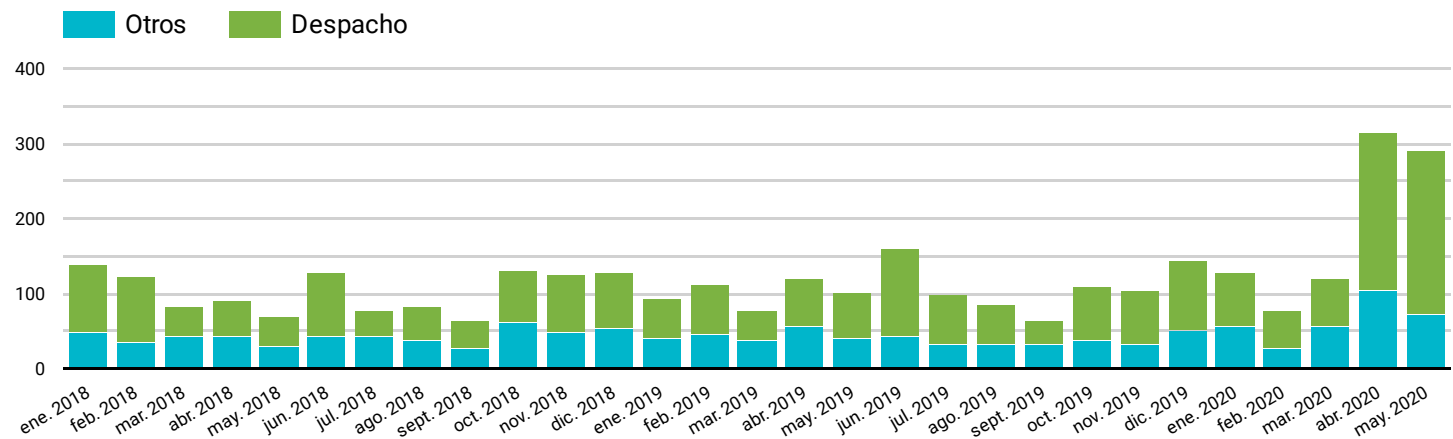
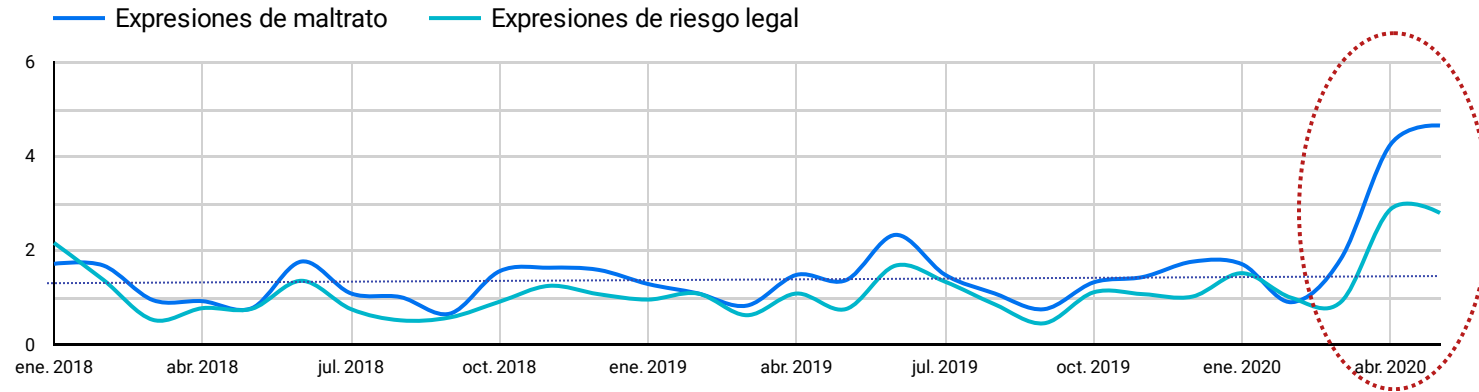
SÍNTESIS ANÁLISIS

Acorde a registros existentes en bases de datos de RECLAMOS.CL entre enero del 2018 a mayo del 2020, se identifica un fenómeno significativo de experiencias negativas de los usuarios de la plataforma de e-commerce de Falabella S.A. junto a un potencial y riesgo de litigación colectiva.

Las alzas se originan en marzo del 2020.

INCIDENCIAS NEGATIVAS

El grueso de las incidencias negativas en la experiencia de comercio electrónico se vinculan a problemas con el despacho y "compras incompletas".



SÍNTESIS

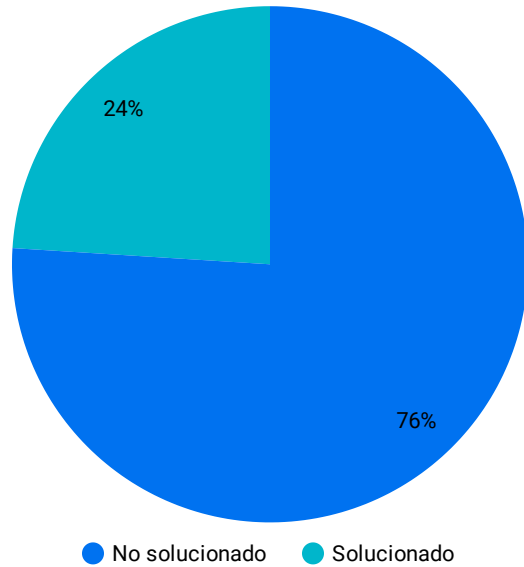
Los afectados indican mayoritariamente como causales de experiencias negativas de comercio electrónico de MercadoLibre las siguientes:

- Problemas de acreditación de Pagos y sus canales.
- Compra incompleta.
- No entrega Producto
- Problemas con la devolución.
- Mercado libre no tiene expeditos canales de atención directa.
- Carece de un medio efectivo de respuesta al consumidor.



SEGUIMIENTO

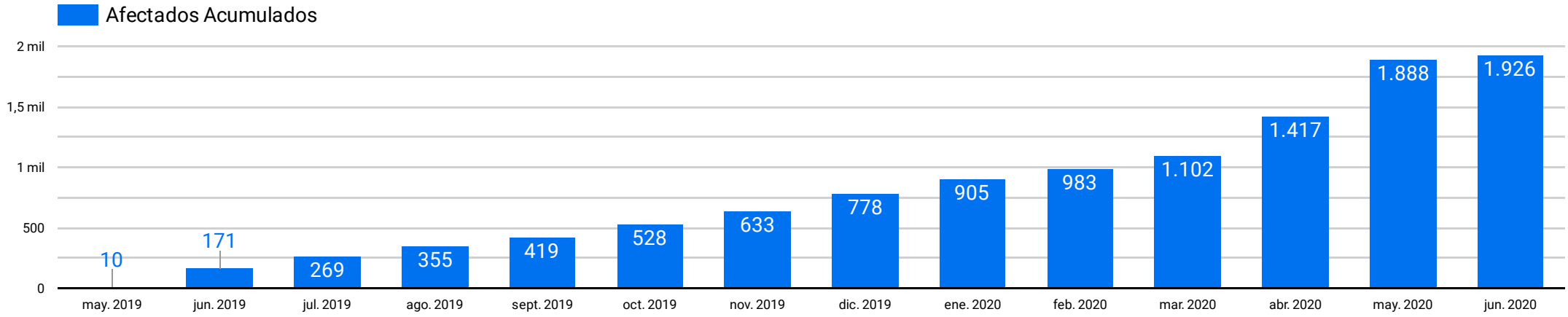
Luego de dos semanas, el 76% de los consumidores afectados indica que el problema aún no ha sido resuelto.



Fecha	Resultado a dos semanas
2 jun. 2020	Después de 3 semanas no recibo respuesta ni devolución del importe.
1 jun. 2020	-La devolución se realizó después de un mes a la CMR (en la página dice que tarda 24 horas) -Todavía no puedo cambia...
1 jun. 2020	Finalmente dado la nulidad de comunicación con la empresa falabella realiza la anulación de la compra
1 jun. 2020	Hice el reclamo directo al SERNAC y la respuesta de falabella fue nula.
1 jun. 2020	Me enviaron 10 formularios iguales para la devolución del dinero y adivinen., Ninguno funciona y dicen que me han llamado...
1 jun. 2020	Pésimo el servicio, nunca hubo comunicación. Al final pedí devolución del dinero
1 jun. 2020	Tuve que ir 2 veces a la tienda los canales de atención en línea y telefónica son malos piro peloteo
1 jun. 2020	Ya voy a cumplir un mes de la compra y los productos no llegaron nunca, los call no sirven, terrible experiencia. Solicité de...
29 may. 2020	Tuve que concurrir a la tienda, tengo 70 años, con cuarentena y los sistema informáticos no funcionaron. Quedate en casa, ...
28 may. 2020	Con fecha 28 de mayo no se contactan y no ha tenido movimiento el seguimiento de envío de mi compra.,los teléfonos y re...
28 may. 2020	Hasta el día de hoy Falabella no me ha dado ninguna respuesta al error cometido por la empresa,producto diferente al com...
28 may. 2020	Horrible pésima experiencia nadie contesta y nadie ayuda el 27 de abril compré un nodbok no llegó el 18 de Mayo anule la ...
27 may. 2020	Buenas tardes :Aun no tengo ninguna respuesta ,y quisiera ver la posibilidad de cambiarlo pero por lo que he leído no solo s...
27 may. 2020	Debido al reclamo volvieron a gestionar la compra, por lo tanto si llegó el producto después de 1 mes y medio
27 may. 2020	El producto fue entregado con un retraso de 6 días. Pero nunca fui contactado o al menos un correo solicitando una discul...
27 may. 2020	Falabella nunca se contacto conmigo pero si entregaron los productos faltantes unos días después
27 may. 2020	Ningún contacto, mail ni llamado de parte de Falabella. Aún no me devuelven mi dinero.
27 may. 2020	Solicite nota crédito a falabella, pero tampoco recibo ninguna respuesta ni notificación. Deje constancia en sernac.
26 may. 2020	A la fecha, solo me ha llamado una operadora automática, preguntándome si recibí el producto, lo cual no ha sido así, elimi...
26 may. 2020	Aún no se contactan o devuelven el dinero Necesito una respuesta pronta
26 may. 2020	Me dirigí personalmente a Falabella Viña, para saber de mi situación, cuestión que no fue solucionada, ya que me enviaron ...
26 may. 2020	Ninguna comunicación de parte de Falabella.
26 may. 2020	Pésima solución, ya que como empresa me dijeron que no tenían stock del producto y que me devolverán el dinero y me of...
26 may. 2020	Se cobraron dos veces un seguro SOAP, reclamo desde el día 31 de marzo y aún no dan respuesta
26 may. 2020	Se pudo además reclamar en Sernac, pero a la fecha nadie ha tomado contacto para explicaciones o entrega de los product...

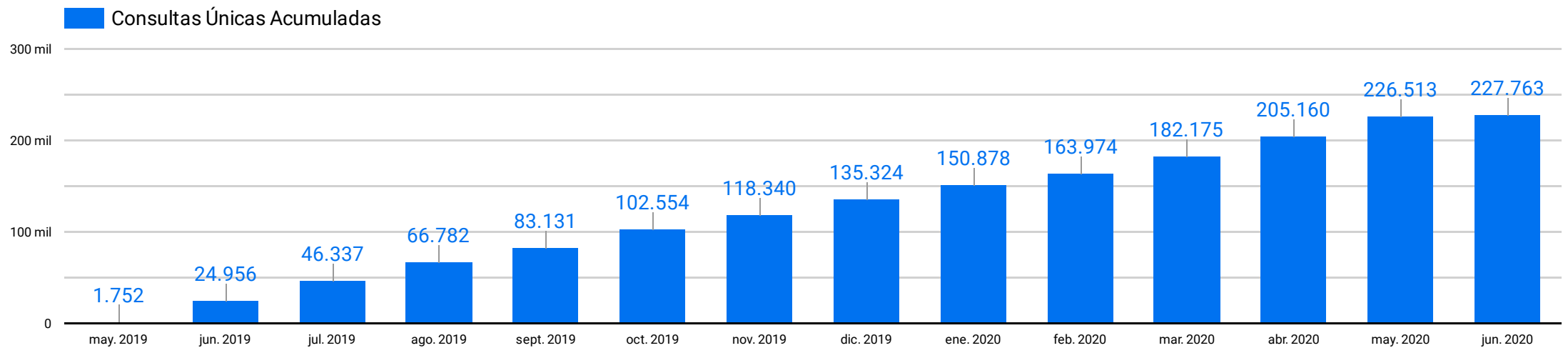
RECLAMOS ÚNICOS

Durante el último año más de 1.900 personas han ingresado reclamos describiendo problemas con Falabella.



CONSULTAS ÚNICAS

Durante este año más de 220.000 personas han consultado estos reclamos.

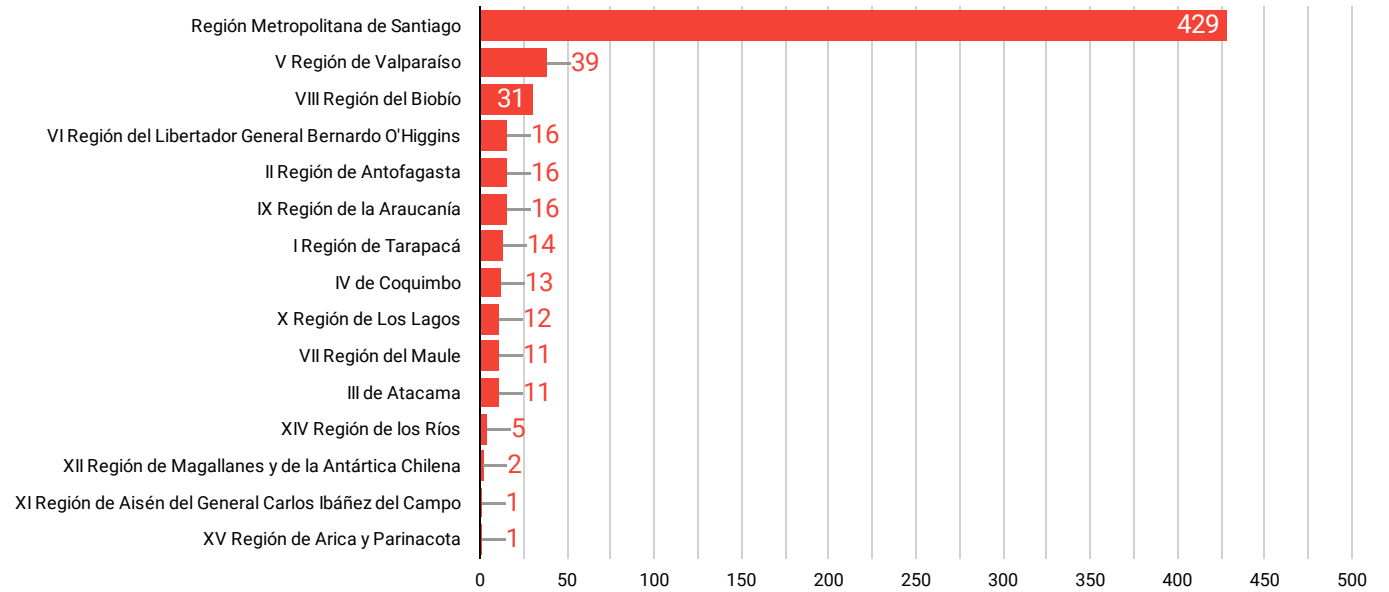


617

**AFECTADOS
 SOLICITAN
 MEDIACIÓN
 COLECTIVA**

REPRESENTACIÓN

Sólo desde el 14 de abril del 2020, más de 600 personas han solicitado ser considerados dentro de su procedimiento de mediación colectiva en su adversa experiencia de e-commerce.



	Fecha Registro	iniciales	rut_string	Comuna	Región
1.	31 may. 2020	K.A.	10911XXX-X	Temuco	IX Región de la Araucanía
2.	19 may. 2020	E.G.	24000XXX-X	Santiago	Región Metropolitana de Santiago
3.	14 may. 2020	P.T.	14045XXX-X	San Bernardo	Región Metropolitana de Santiago
4.	9 may. 2020	Y.C.	17764XXX-X	La Cisterna	Región Metropolitana de Santiago
5.	4 may. 2020	W.L.	76279XXX-X	Maipú	Región Metropolitana de Santiago
6.	30 abr. 2020	V.O.	14563XXX-X	Estación Central	Región Metropolitana de Santiago
7.	28 abr. 2020	J.N.	57139XXX-X	Pudahuel	Región Metropolitana de Santiago
8.	28 abr. 2020	M.S.	13484XXX-X	Villa Alemana	V Región de Valparaíso
9.	16 abr. 2020	H.V.	82624XXX-X	Quilicura	Región Metropolitana de Santiago
10.	15 abr. 2020	M.V.	15202XXX-X	Puente Alto	Región Metropolitana de Santiago
11.	14 abr. 2020	M.P.	13087XXX-X	San Bernardo	Región Metropolitana de Santiago
12.	2 jun. 2020	F.G.	13545XXX-X	Santiago	Región Metropolitana de Santiago
13.	2 jun. 2020	C.M.	16692XXX-X	Santiago	Región Metropolitana de Santiago