

## Información sobre Tecnología Digital Muestra en Multiendas

El 14 de septiembre de 2009, el Gobierno ratificó la elección de la norma **ISDB-T con MPEG 4** de Televisión Digital. A partir de ese momento, comienza una nueva etapa en el terreno de las Telecomunicaciones en nuestro país. Frente a este incipiente desarrollo tecnológico, es esperable por parte de las Empresas comercializadoras de ésta línea de productos una adecuada capacitación a su cuerpo de ventas, con el propósito de entregar Soporte y Orientación a los clientes, SERNAC quiso verificar de que forma se está entregando la información a los consumidores en las tiendas por departamento de los sectores Centro y Sur del Área Metropolitana.

El siguiente es un Informe descriptivo que da cuenta de los tópicos a investigar, como por ejemplo, identificar las formas de exhibición de la información básica comercial y la entrega de información sobre las características de los aparatos relacionados o aptos para la nueva tecnología digital y de la obligatoriedad que tienen las empresas en informar esta condición a los clientes que compran estos productos. En forma referencial se adjuntan algunas piezas que indican la publicidad de este tipo de aparatos expuestas entre el viernes 20 y el domingo 22 de noviembre de 2009.

La recolección de datos se llevó a cabo el 24 de noviembre de 2009.

El siguiente cuadro muestra los establecimientos sondeados.

Cuadro 1: Muestra de establecimientos.

N°	Multitienda	Zona Sur	Zona Centro
1	ABC	Concha y Toro 400	Estado 82
2	Corona	Concha y Torio 406	Alameda 2826
3	Din	Mall Pza. Vespucio	Estado 73
4	Falabella	Concha y Toro 175	Puente 530
5	Hites	Concha y Toro	Alameda 757
6	Johnson's	Mall Pza. Vespucio	Ahumada 55
7	La Polar	Mall Florida Center	Puente 552
8	París	Mall Pza. Vespucio	Alameda 815
9	Ripley	Mall Pza. Vespucio	Mall del Centro

Fuente: SERNAC

- En los establecimientos visitados fue posible constatar que el 100% de los aparatos exhibía su precio, y que en todos ellos la exhibición del precio es junto al televisor.
- Frente a la pregunta si el establecimiento indica la tecnología utilizada en sus televisores, el 100% la señala a través del vendedor del local.
- La forma de entregar la información acerca de esta tecnología a los clientes, queda determinada exclusivamente por la opinión de los vendedores, el interés en explicar y el conocimiento del aparato, entre otros.
- Los siguientes argumentos corresponden a las respuestas entregadas por los vendedores al consultárseles, que informan de la tecnología de la televisión digital ya que al usar señales no digitales, no se obtiene la misma definición.
  1. En general los vendedores destacan la necesidad de contar con un Decodificador para obtener una definición más óptima.
  2. También señalan que actualmente una mejor señal se consigue con un Blu-Ray, DVD y/o al recibir señal de TV por Cable.
  3. En el caso de TV abierta que se consigue una mejor resolución a través de antena aérea o externa.
- En general los vendedores advierten a sus clientes que si se utiliza señales no digitales la imagen no es de la misma calidad que la observada en la tienda o DVD, esta respuesta sucede fundamentalmente al ser consultado por el consumidor.

## **Publicidad de Televisión Digital<sup>1</sup>**

Al revisar la publicidad emitida en medios de comunicación entre el viernes 20 y el domingo 22 de noviembre de 2009, es posible señalar que los proveedores que hacen difusión de estos aparatos no utilizan esta herramienta para informar las condiciones o restricciones que estos televisores poseen, mantienen ellos la práctica de difusión de promociones, ofertas u otras consideraciones al momento de vender un televisor digital.

El siguiente es un ejemplo de lo que sucede en publicidad en prensa.

**NOTA:**

Debido al peso de las imágenes, te solicito que las veas en el link descrito al pie de página

---

<sup>1</sup> Las piezas detectadas pueden ser visualizar en la siguiente dirección del servidor  
web\\3ksernacfs1\Recursos\Monitoreo Publicitario\TV

## Encuesta de precios por Internet Televisores Digitales

Con el propósito de obtener información de precios referentes a televisores LCD, SERNAC realizó levantamientos de precios vía Internet en 2 fechas. La primera se realizó el 14 de septiembre de 2009 y la segunda el 23 de noviembre de 2009.

A continuación se presentan los resultados de la comparación realizada a las 3 casas comerciales que mayormente ofertan estos productos a través de sus páginas.

### Televisores LCD de 32 pulgadas

Casa comercial: **París**

Cuadro 1

Televisor LCD 32"		PARIS			
		14/09/2009	23/11/2009	Dif \$	Dif %
		\$	\$	\$	
LN 32B 530	Full HD	399990	349990	-50000	-12,50
LN 32B 350	HD	329990	279990	-50000	-15,15
KDL 32S 5100	HD	499990	399990	-100000	-20,00
KLV 32L 500	HD	319990	279990	-40000	-12,50
	<b>Mínimo</b>	319990	279990	-40000	-12,50
	<b>Máximo</b>	499990	399990	-100000	-20,00
	<b>Dif \$</b>	<b>180000</b>	<b>120000</b>	<b>-60000</b>	<b>-33,33</b>
	<b>Dif %</b>	<b>56,3</b>	<b>42,9</b>		
	<b>Promedio</b>	<b>387.490</b>	<b>327.490</b>	<b>-60.000</b>	<b>-15,48</b>

1. Según la encuesta de precios del **14/09/2009** es posible observar diferencias de precios entre el valor mínimo y máximo de **\$180.000** lo que corresponde a un **56,3%**.
2. Según la encuesta de precios del **23/11/2009** es posible observar diferencias de precios entre el valor mínimo y máximo de **\$120.000** lo que corresponde a un **42,9%**.
3. Si comparamos el precio promedio de ambos períodos, observamos una disminución **\$60.000**, lo que indica que los precios de noviembre disminuyeron un **15,48%** en relación al levantamiento realizado en septiembre.

## Televisores LCD de 32 pulgadas

Casa comercial: **Falabella**

Cuadro 2

Televisor LCD 32"			FALABELLA			
			14/09/2009	23/11/2009	Dif \$	Dif %
			\$	\$	\$	
Samsung	LN 32B 530	Full HD	359990	359990	0	0,00
Samsung	LN 32B 350	HD	289990	279990	-10000	-3,45
Sony	KDL 32S 5100	HD	474990	399990	-75000	-15,79
Sony	KLV 32L 500	HD				
<b>Mínimo</b>			289990	279990	-10000	-3,45
<b>Máximo</b>			474990	399990	-75000	-15,79
<b>Dif \$</b>			<b>185.000</b>	<b>120.000</b>	<b>-65000</b>	<b>-35,14</b>
<b>Dif %</b>			<b>63,8</b>	<b>42,9</b>		
<b>Promedio</b>			<b>374.990</b>	<b>346.657</b>	<b>-28.333</b>	<b>-7,56</b>

- Según la encuesta de precios del **14/09/2009** es posible observar diferencias de precios entre el valor mínimo y máximo de **\$185.000** lo que corresponde a un **63,8%**.
- Según la encuesta de precios del **23/11/2009** es posible observar diferencias de precios entre el valor mínimo y máximo de **\$120.000** lo que corresponde a un **42,9%**.
- Si comparamos el precio promedio de ambos períodos, observamos una disminución **\$28.333**, lo que indica que los precios de noviembre disminuyeron un **7,56%** en relación al levantamiento realizado en septiembre.

## Televisores LCD de 32 pulgadas

Casa comercial: **Ripley**

Cuadro 3

Televisor LCD 32"			RIPLEY			
			14/09/2009	23/11/2009	Dif \$	Dif %
			\$	\$	\$	
Samsung	LN 32B 530	Full HD	359990	359990	0	0,00
Samsung	LN 32B 350	HD	289990	249990	-40000	-13,79
Sony	KDL 32S 5100	HD	474990	397990	-77000	-16,21
Sony	KLV 32L 500	HD	329990	297990	-32000	-9,70
<b>Mínimo</b>			289990	249990	-40000	-13,79
<b>Máximo</b>			474990	397990	-77000	-16,21
<b>Dif \$</b>			<b>185.000</b>	<b>148.000</b>	<b>-37000</b>	<b>-20,00</b>
<b>Dif %</b>			<b>63,8</b>	<b>59,2</b>		
<b>Promedio</b>			<b>363.740</b>	<b>326.490</b>	<b>-37.250</b>	<b>-10,24</b>

7. Según la encuesta de precios del **14/09/2009** es posible observar diferencias de precios entre el valor mínimo y máximo de **\$185.000** lo que corresponde a un **63,8%**.
8. Según la encuesta de precios del **23/11/2009** es posible observar diferencias de precios entre el valor mínimo y máximo de **\$148.000** lo que corresponde a un **59,2%**.
9. Si comparamos el precio promedio de ambos períodos, observamos una disminución de **\$37.250**, lo que indica que los precios de noviembre disminuyeron un **10,24%** en relación al levantamiento realizado en septiembre.

### Televisores LCD de 40 pulgadas

Casa comercial: **París**

Cuadro 4

Televisor LCD 40"		PARIS			
		14/09/2009	23/11/2009	Dif \$	Dif %
		\$	\$	\$	
UN 40B 6000	Full HD	1299990	1299990	0	0,00
LN 40B 530	Full HD	649990	599990	-50000	-7,69
KDL 40Z 4100	Full HD	1399990	1399990	0	0,00
KDL 40V 5100	Full HD	1099990	899990	-200000	-18,18
KDL 40S 5100	Full HD	899990	699990	-200000	-22,22
	<b>Mínimo</b>	649990	599990	-50000	-7,69
	<b>Máximo</b>	1399990	1399990	0	0,00
	<b>Dif \$</b>	<b>750.000</b>	<b>800.000</b>	<b>50.000</b>	<b>6,67</b>
	<b>Dif %</b>	<b>115,4</b>	<b>133,3</b>		
	<b>Promedio</b>	<b>1.012.490</b>	<b>899.990</b>	<b>112.500</b>	<b>-11,11</b>

10. Según la encuesta de precios del **14/09/2009** es posible observar diferencias de precios entre el valor mínimo y máximo de **\$750.000** lo que corresponde a un **115,4%**.
11. Según la encuesta de precios del **23/11/2009** es posible observar diferencias de precios entre el valor mínimo y máximo de **\$800.000** lo que corresponde a un **133,3%**.
12. Si comparamos el precio promedio de ambos períodos, observamos una disminución de **\$112.500**, lo que indica que los precios de noviembre disminuyeron un **11,11%** en relación al levantamiento realizado en septiembre.

## Televisores LCD de 40 pulgadas

Casa comercial: **Falabella**

Cuadro 5

Televisor LCD 40"			FALABELLA			
			14/09/2009	23/11/2009	Dif \$	Dif %
			\$	\$	\$	
Samsung	UN 40B 6000	Full HD		1289990	1289990	
Samsung	LN 40B 530	Full HD	649990	619990	-30000	-4,62
Sony	KDL 40Z 4100	Full HD			0	
Sony	KDL 40V 5100	Full HD	1097990	899990	-198000	-18,03
Sony	KDL 40S 5100	Full HD	899990	699990	-200000	-22,22
<b>Mínimo</b>			649990	619990	-30000	-4,62
<b>Máximo</b>			1097990	899990	-198000	-18,03
<b>Dif \$</b>			<b>448.000</b>	<b>280.000</b>	<b>-168.000</b>	<b>-37,50</b>
<b>Dif %</b>			<b>68,9</b>	<b>45,2</b>		
<b>Promedio</b>			<b>882.657</b>	<b>739.990</b>	<b>-142.667</b>	<b>-16,16</b>

13. Según la encuesta de precios del **14/09/2009** es posible observar diferencias de precios entre el valor mínimo y máximo de **\$448.000** lo que corresponde a un **68,9%**.
14. Según la encuesta de precios del **23/11/2009** es posible observar diferencias de precios entre el valor mínimo y máximo de **\$280.000** lo que corresponde a un **45,2%**.
15. Si comparamos el precio promedio de ambos períodos, observamos una disminución de **\$142.667**, lo que indica que los precios de noviembre disminuyeron un **16,16%** en relación al levantamiento realizado en septiembre.

## Televisores LCD de 40 pulgadas

Casa comercial: Ripley

Cuadro 6

Televisor LCD 40"			RIPLEY			
			14/09/2009	23/11/2009	Dif \$	Dif %
			\$	\$	\$	
Samsung	UN 40B 6000	Full HD	1289990	1289990	0	0,00
Samsung	LN 40B 530	Full HD	647990	647990	0	0,00
Sony	KDL 40Z 4100	Full HD	1399990	1329991	-69999	-5,00
Sony	KDL 40V 5100	Full HD	1097990	899790	-198200	-18,05
Sony	KDL 40S 5100	Full HD	899990	599990	-300000	-33,33
Mínimo			647990	599990	-48000	-7,41
Máximo			1399990	1329991	-69999	-5,00
Dif \$			752.000	730.001	-21.999	-2,93
Dif %			116,1	121,7		
Promedio			1.011.490	869.440	-142.050	-14,04

16. Según la encuesta de precios del **14/09/2009** es posible observar diferencias de precios entre el valor mínimo y máximo de **\$752.000** lo que corresponde a un **116,1%**.
17. Según la encuesta de precios del **23/11/2009** es posible observar diferencias de precios entre el valor mínimo y máximo de **\$730.001** lo que corresponde a un **121,7%**.
18. Si comparamos el precio promedio de ambos períodos, observamos una disminución de **\$142.050**, lo que indica que los precios de noviembre disminuyeron un **14,04%** en relación al levantamiento realizado en septiembre.

Finalmente, se presenta un análisis de resultados a nivel general de las 3 casa comerciales.

### Televisores LCD de 32 pulgadas

#### Resumen 3 Casas comerciales

Cuadro 7

	14/09/2009	23/11/2009	Dif \$	Dif %
	\$	\$	\$	%
1	399.990	349.990	-50000	-12,50
2	329.990	279.990	-50000	-15,15
3	499.990	399.990	-100000	-20,00
4	319.990	279.990	-40000	-12,50
5	359.990	359.990	0	0,00
6	289.990	279.990	-10000	-3,45
7	474.990	399.990	-75000	-15,79
8	359.990	359.990	0	0,00
9	289.990	249.990	-40000	-13,79
10	474.990	397.990	-77000	-16,21
11	329.990	297.990	-32000	-9,70
<b>Minimo</b>	289.990	249.990	-40000	-13,79
<b>Máximo</b>	499.990	399.990	-100000	-20,00
<b>Dif \$</b>	<b>210.000</b>	<b>150.000</b>	<b>-60000</b>	<b>-28,57</b>
<b>Dif %</b>	<b>72,42</b>	<b>60,00</b>		
<b>Promedio</b>	<b>375.445</b>	<b>332.354</b>	<b>-43.091</b>	<b>-11,48</b>

19. Según la encuesta de precios del **14/09/2009** es posible observar diferencias de precios entre el valor mínimo y máximo de **\$210.000** lo que corresponde a un **72,42%**.
20. Según la encuesta de precios del **23/11/2009** es posible observar diferencias de precios entre el valor mínimo y máximo de **\$150.000** lo que corresponde a un **60,0%**.
21. Si comparamos el precio promedio de ambos períodos, observamos una disminución de **\$43.091**, lo que indica que los precios de noviembre disminuyeron un **11,48%** en relación al levantamiento realizado en septiembre.

## Televisores LCD de 40 pulgadas

### Resumen 3 Casas comerciales

**Cuadro 8**

	<b>14/09/2009</b>	<b>23/11/2009</b>	<b>Dif \$</b>	<b>Dif %</b>
	<b>\$</b>	<b>\$</b>	<b>\$</b>	<b>%</b>
1	1.299.990	1.299.990	0	0,00
2	649.990	599.990	-50000	-7,69
3	1.399.990	1.399.990	0	0,00
4	1.099.990	899.990	-200000	-18,18
5	899.990	699.990	-200000	-22,22
6	649.990	619.990	-30000	-4,62
7	1.097.990	899.990	-198000	-18,03
8	899.990	699.990	-200000	-22,22
9	1.289.990	1.289.990	0	0,00
10	647.990	647.990	0	0,00
11	1.399.990	1.329.991	-69999	-5,00
12	1.097.990	899.790	-198200	-18,05
13	899.990	599.990	-300000	-33,33
<b>Minimo</b>	647.990	599.990	-48000	-7,41
<b>Máximo</b>	1.399.990	1.399.990	0	0,00
<b>Dif \$</b>	<b>752.000</b>	<b>800.000</b>	<b>48000</b>	<b>6,38</b>
<b>Dif %</b>	<b>116,05</b>	<b>133,34</b>		
<b>Promedio</b>	<b>1.034.899</b>	<b>907.972</b>	<b>-126.927</b>	<b>-12,26</b>

22. Según la encuesta de precios del **14/09/2009** es posible observar diferencias de precios entre el valor mínimo y máximo de **\$752.000** lo que corresponde a un **116,05%**.
23. Según la encuesta de precios del **23/11/2009** es posible observar diferencias de precios entre el valor mínimo y máximo de **\$800.000** lo que corresponde a un **133,34%**.
24. Si comparamos el precio promedio de ambos períodos, observamos una disminución de **\$126.927**, lo que indica que los precios de noviembre disminuyeron un **12,26%** en relación al levantamiento realizado en septiembre.