



## Bloqueo de cuenta

SACHA LEVY B.

Mi experiencia ha sido frustrante. Me hackearon la tarjeta Cencosud Scotiabank dos veces en un mes y hoy mantienen retenidos mis fondos. La cuenta sigue bloqueada y no entregan solución.

✓ **RESUELTO.**— Nos respondieron de Cencosud Scotiabank que su cliente les mencionó que desconocía ciertas operaciones relacionadas con dos tarjetas diferentes, en febrero y luego en marzo. Conforme a la Ley N° 20.009 bloquearon los plásticos y precisaron que, en el marco de sus políticas de seguridad y gestión de riesgos, no pueden revertir esa acción. No obstante, por única vez y de forma excepcional desbloquearon la cuenta para que siga usando el saldo a favor por el concepto de “programa novios”. Para ello debe acercarse al espacio financiero a la brevedad.

## Falla en kilometraje

CAROLINA ORTIZ RODRÍGUEZ

Adquirí un vehículo nuevo en Bruno Fritsch de la marca Jaecoo, que me entregaron el 11 de septiembre. A los cuatro días ya presentaba fallas en la carga rápida y en una hebilla del cinturón de seguridad. Siguió una cadena inaceptable de ingresos a taller, explicaciones cambiantes, espera de repuestos, costos de movilización asumidos por nosotros y una posventa que, en lugar de resolver, fue extendiendo el problema en el tiempo. Luego apareció un error en el sistema de mantenimiento que alteró el kilometraje desde cerca de 3.000 km a 269.000 km. Hemos esperado mucho tiempo por una solución. Lo que corresponde es la devolución del dinero pagado.

✓ **RESPUESTA.**— Nos dijeron de Bruno Fritsch que revisaron este caso y tomaron contacto con la reclamante. Se le informó que revisados todos los antecedentes con la marca, su solicitud será atendida.

## Doble cobro de seguro

NANCY IZAK

Me comuniqué con Seguros Falabella para ver si podía cambiar mi seguro del auto a uno más económico. La ejecutiva me ofreció una mejor tarifa, la cual acepté. Dijo que la póliza anterior se había anulado, pero no lo hizo y me cargaron las dos cuotas por lo mismo. Aunque me restituyeron una parte, aún queda un saldo pendiente.

✓ **RESUELTO.**— De Seguros Falabella Corredores nos señalaron que confirmaron que la anulación del seguro fue gestionada correctamente y que se efectuó la devolución correspondiente a los dos meses de cobertura no utilizados. Se comunicaron con la afectada para entregarle los detalles.

## No puede comprar asientos

MANUEL VELASCO G.

Más de 10 veces he tratado de comprar asientos para un vuelo Santiago-Sao Paulo-Fernando de Noronha-Sao Paulo-Santiago para mí y dos hijas. Hice el mismo ejercicio para unos boletos de mi hijo que va de Barcelona a Sao Paulo y regreso a Barcelona. También llamo, con igual resultado negativo. No puedo pagar con mi Latam wallet ni tarjeta de crédito.

✓ **RESUELTO.**— En Latam acusaron recibo de este reclamo y a los pocos días, fue el lector quien nos

avisó que de la aerolínea le dieron una solución.

## Necesitaba el baño

ANDRÉS POBLETE AVILÉS

Concurrí a un local de San Camilo (Bandera 2) a reali unas compras y necesité pasar al baño, debido a que soy ciente con enfermedad de Crohn. Me negaron el servicio, p a que está garantizado (Ley 21.559, conocida como “No pu esperar”). Un ejecutivo me señaló que no era factible cum con la norma, por “falta de protocolo” y por la seguridad de tres trabajadoras que estaban en el recinto. Ante el Serna empresa se justificó argumentando que me enviaron a un ño cercano, pero este se hallaba cerrado.

✓ **RESPUESTA.**— Junto con lamentar lo ocurri nos contestaron de San Camilo que su perso actuó “de buena fe” y le indicó al cliente dónde estab los servicios higiénicos públicos cercanos. No obst: te, tomaron nota de la observación de nuestro lecto quedaron en reforzar los protocolos de atención. A mismo, de capacitar a su equipo para asegurar una periciencia satisfactoria en futuras visitas.

## Dos números distintos

ANDREA NASSER OLEA

Compré un par de zapatillas Adidas etiquetadas como t: US 5, pero al revisarlas después noté que un pie es más gra que el otro. Aún están sin uso y con su etiqueta, pero cuar informé a la tienda y pedí el cambio se negaron pues dicen r no conservo la caja original. Se trata de un artículo defect so. Así y todo, solo me ofrecen un 30% de descuento p futuras compras. Me parece una respuesta absurda.

✓ **RESUELTO.**— De Adidas nos indicaron q confirmaron que el producto presentaba una ferencia de medidas entre ambas zapatillas, pese a tar etiquetadas como talla US 5. El artículo estaba c sus etiquetas por lo que se acogió el reclamo dentro r plazo correspondiente y se le ofreció a la lectora el embolso del dinero.

## Dos huéspedes al mismo tiempo para un alojamiento

CHRISTIAN LUNGENSTRASS

Tengo una propiedad ofrecida arriendo a través de Booking.com. I cibí dos reservas de su parte para fin de semana de enero al mismo tie po, lo que me ocasionó un proble Me comuniqué con uno de los arren tarios y se molestó espetándome r para qué yo ofrecía mi inmueble si d pués no iba a poder cumplir con ter lo disponible. Le expliqué que la emp sa encargada de la gestión es Book y no supe nada más del tema. No obstante, días después rei una factura por más de US\$ 200 por concepto de “Compen ción: reubicación”, donde me imputan el hecho de que el us rio no se hubiera podido alojar en mi residencia. Además reubicaron en un alojamiento con un valor muy superior mio. El sistema fue el que falló así es que me parece injus



✓ **RESUELTO.**— Nos informaron de Booking.c que tras realizar una revisión exhaustiva de la tuación por parte de sus equipos internos decidier anular la factura mencionada por el anfitrión por c cepto de reubicación. Su departamento de finanzas gestionó la emisión de una nota de crédito p US\$ 220,02, la cual se verá reflejada en la cuenta r colaborador a la brevedad.