

Fecha: 29-03-2026
 Medio: El Mercurio
 Supl.: El Mercurio - Cuerpo A
 Tipo: Noticia general
 Título: **Abrieron y dañaron su maleta**

Pág.: 26
 Cm2: 387,9
 VPE: \$ 5.094.931

Tiraje: 126.654
 Lectoría: 320.543
 Favorabilidad: ☐ No Definida



Le negaron las tapas

STEPHANIE LEMA

Hice una compra en McDonald's para consumir en el local, pero al pedir tapas para los vasos me señalaron que solo se entregan en pedidos para llevar. Les expliqué que estaba con dos niños de 11 y tres años y no quería que se derramaran las bebidas, pero no aceptaron. No obstante, ante mi insistencia, accedieron de mala manera. Entiendo que hay que reducir, reciclar y reutilizar, pero aquí hubo poca empatía y un mal servicio al cliente.

✓ **RESUELTO.**— McDonald's nos respondió que contactaron a la lectora y le aclararon lo ocurrido. Ella nos confirmó que le explicaron que si bien los vasos para consumo en el local se dan sin tapa, la indicación es que si el cliente la solicita, se le debe pasar.

Dos veces en el taller

GÜNTHER BOCIC ÁLVAREZ

En diciembre de 2024 compré una caminadora en Kidscool, que falló en octubre pasado. Desde entonces ha estado dos veces en el taller y cada vez que la devuelven se echa a perder. Una vez se quemó el motor y la tarjeta de memoria. La segunda, salió olor a quemado y no la usé. No dan solución.

✓ **RESUELTO.**— De la empresa (Todoproductos) nos dijeron que siempre han atendido a nuestro lector, sin costo, pese a que el producto no está en garantía. Avisaron que le darían una solución y, después, él nos contó que así fue.

Problema con el RUT

MARÍA ANGÉLICA CUEVAS MERINO

Consulté por teléfono en Banmédica sobre el reembolso que se aplica en kinesioterapia para tratar a mi hijo. Amablemente me dijeron que en cualquier parte pagaríamos el 70% y el resto lo cubre la isapre, subiendo las boletas y orden médica en la página web. Cuando él intentó hacer el trámite de devolución rechazaron el RUT. Consulté y señalaron que toda la información era errónea y me dieron una dirección para mandar un e-mail. Aún no contestan.

✓ **RESUELTO.**— De Banmédica acusaron recibo y, días después, la lectora nos avisó que habilitaron el RUT del centro médico para realizar el reembolso. Le indicaron una fecha de pago que está esperando.

Abrieron y dañaron su maleta

CRISTIÁN POBLETE PIMENTEL

Viajé vía Jetsmart desde Puerto Montt a Santiago y al aterrizar, esperé 20 minutos por mi equipaje, el cual venía totalmente destruido. Así, el contenido y artículos personales se encontraban expuestos. En ese momento de angustia y frustración fui al counter de servicio al cliente, donde tomaron fotos y completé una ficha para que analizaran el caso. Días después me solicitaron adjuntar evidencias y cumplí. Sin embargo, aún no hay respuesta.

✓ **SOLUCIONADO.**— Nos avisaron de Jetsmart que le pidieron más detalles al lector y le informaron que su caso estaba en gestión. Posteriormente le comunicaron sobre el motivo de lo sucedido con su equipaje y le otorgaron una atención comercial como

gesto, "con el fin de reforzar nuestro compromiso con la experiencia de nuestros clientes", dijeron.

Un cobro extra

PAOLA CALDERÓN OJEDA

Entregué el departamento que había arrendado a través de Houm, donde vivió mi hijo. Después me enviaron un listado con varios arreglos supuestamente realizados en la vivienda, adjuntando una factura que no indica que se trate de ese inmueble. Podría ser cualquier parte, pues no agregaron la evidencia y tampoco están dispuestos a realizar una visita o videollamada. Fuera de la garantía, sumaron un extra por \$346.848, que me parece arbitrario. Cuando firmé el acta de entrega hice observaciones, ya que en las fotos iniciales no se observan paredes recién pintadas ni alfombras impecables. Solo "buen estado". Yo lo devolví limpio y con el inventario completo.

✓ **RESUELTO.**— De Houm nos señalaron que tras comunicarse directamente con la reclamante, se le entregó una respuesta formal y se alcanzó un acuerdo de pago respecto de los montos observados.

No se puede comunicar

PILAR CERECEDA

Adquirí una mesa en la tienda Nórdico Nativo y no cumplieron con la entrega. Al principio la comunicación fue fluida, pero después dejaron de responder por los canales oficiales, WhatsApp y correos electrónicos. Han ignorado todos mis reclamos y se vencieron los plazos legales. No tienen tienda física, pero mantienen su página web activa.

✓ **RESUELTO.**— Mandamos esta queja a la empresa, pero no nos contestó. La lectora nos avisó posteriormente que le dieron una solución.

Se soltó la bandeja

CHRISTIAN JACCARD V.

Llevé mi camioneta BYD a la mantención de 10.000 km a Astara Lo Barnechea. Dos días después, circulando por una carretera, se desprendió la bandeja. Es una pieza metálica que va bajo el motor que produjo un tremendo ruido y vibración. Tuve que detenerme bruscamente y el vehículo de atrás casi me choca. Me estacioné en un lugar sin berra para amarrar la pieza con un gancho de remolque y así continuar el viaje hasta un lugar seguro. El problema es que no fijaron correctamente la bandeja. Reclamé y no me contestan.

✓ **RESUELTO.**— Remitimos este caso a la empresa mencionada pero no nos contestó. Días después el lector nos narró que se comunicaron con él y llegaron a un acuerdo.

Cobranza por dispensador

MARTA SILVA MORALES

Desde 2023 tuve contratado el servicio domiciliario de dispensador de agua con filtro de Maihue. He tenido dos cambios de domicilio y aunque la primera vez no hubo problemas, en noviembre no fue posible la instalación por parte de la empresa. Pese a que no conté con el servicio, pagué 60 días después del término de contrato, pero sigo recibiendo cobranzas.

✓ **RESUELTO.**— De Maihue nos informaron que la solicitud de baja se hizo el 13 de noviembre pasado por lo que los 60 días se cumplieron el 13 de enero. Precisarón que las notificaciones que recibió nuestra lectora corresponden a los 60 días por diciembre y 13 días de enero. Ambos documentos fueron pagados recientemente y no hay deudas pendientes.