

Aún no recibe el pedido

M. ANGÉLICA ROSSO



Hice un pedido de mercadería a Carnes Productor y aún no recibo nada. He llamado reiteradas veces a los teléfonos que aparecen en la página de la empresa y también envié varios correos para reclamar. Desde el comienzo de la pandemia que les estoy comprando carne con despacho a domicilio y nunca había tenido problemas.

 **SOLUCIONADO.**— Nos avisaron de Carnes Productor que despacharon el pedido de su cliente. Ofrecieron disculpas por el atraso, que se debió a una "mala coordinación interna", dijeron.

La empresa cerró y le cobran

PABLO VILLEGAS

La empresa de arriendo de vehículos Awto informó su cierre de operaciones y pese a lo anterior, me cobraron la membresía Premium de \$4.990. No tienen un correo electrónico activo, ya que me rebotan los mensajes.

 **RESUELTO.**— Enviamos este caso a Awto pero no obtuvimos respuesta. El lector nos avisó posteriormente que le devolvieron el dinero.

Sigue "en preparación"

MARCELA GALLARDO

Compré un colchón para cuna y un cubrecolchón a través del sitio web de Baby Planet. El plazo de entrega sería de un máximo de siete días hábiles, pero no llegó en la fecha comprometida. Cuando reviso el estado del pedido aparece como "orden en preparación", sin modificaciones. Les consulté y dijeron que habían entregado los artículos al transporte, pero aún no recibo nada y tampoco responden mis mensajes.

 **RESUELTO.**— Remitimos la queja a la empresa, pero no obtuvimos respuesta. Posteriormente la lectora nos avisó que le entregaron su pedido.

Le piden más documentación

JOSÉ IGNACIO MERINO G.

Metlife me ha tramitado excesivamente en relación a un reembolso de salud por \$2.916.000, proceso que se inició a comienzos de marzo. Me pidieron nueva documentación la cual proporcioné dentro de 24 horas y con apego a lo solicitado. Sin embargo, el caso sigue como "repcionado" desde hace varios días. No tengo ninguna noticia al respecto.

 **RESPUESTA.**— Nos contestaron de Metlife que se comunicaron con el lector indicándole que debe volver a subir la información adjuntando la liquidación que le compartieron.

No incluyeron el pago extra

VYLMA CATALDO VARGAS

Adquirí a través de Despegar.com un pasaje para viajar a Córdoba, Argentina, en Latam. Pagué un adicional por el asiento y por equipaje de bodega. Tuve que cambiar la fecha de regreso y saldé la diferencia. Sin embargo, el nuevo boleto

no incluye maletas ni asientos ya pagados.

 **RESUELTO.**— Remitimos el caso a Latam y acusaron recibo. De Despegar explicaron que el proceso aplicado es correcto y que no habían podido contactar a la lectora. Al poco tiempo, esta nos escribió para contar que resolvieron su problema.

Sin plan para adultos mayores

LIDIA AMARALES OSORIO

PUNTA ARENAS

Siendo adulta mayor me movilizo en bicicleta, practico esquí y hago natación, entre otros deportes. Durante años pagué una membresía anual especial ("Años Dorados") para usar las instalaciones del spa, gimnasio, piscina y sauna, en el Casino Dreams. Su valor era como el 60% del valor normal e iba una a dos veces por semana, siempre en horarios de baja concurrencia. Este año quise renovar la matrícula y noté que se debe pagar por el total. Les reclamé y les señalé que el Décálogo del Adulto Mayor aconseja el buen y preferencial trato que debiéramos recibir tanto en los servicios públicos como en los privados, entre otros argumentos, pero estos no fueron acogidos. Respondieron que era una política gerencial a nivel nacional. Solo se me ofreció una rebaja del 15%.

 **RESPUESTA.**— Nos informaron de Dreams que tomaron conocimiento de lo expuesto por nuestra lectora y notificaron al área responsable. Nos aseguraron que la gerencia se pondrá en contacto directo con nuestra lectora, a fin de resolver a la brevedad posible sus quejas.

Critica falta de empatía

ELIZABETH SOLÍS

Soy paciente oncológica desde 2023 y tengo en trámite mi jubilación o pensión por discapacidad. Estando enferma, tuve que ir a la Comisión Médica de la Superintendencia de Pensiones. Sin embargo, la especialista me atendió por telemedicina, lo que me pareció poco empático. Rechazaron mi solicitud, teniendo 16 quimioterapias y otras intervenciones que me mantienen con dolores y limitaciones. Soy comunicadora audiovisual y tengo problemas para cargar mis equipos.

 **RESPUESTA.**— Línea Directa puso este caso en conocimiento de la Superintendencia de Pensiones desde donde (por confidencialidad) solo nos respondieron que contestaron la consulta de la afectada en forma directa, a través de un oficio ordinario.

Ignora el cargo del PAC

BLANCA SOUTER

HDI Seguros me cobró por PAC \$8.559 y no sé a qué corresponden. No tengo ninguna póliza con ellos desde hace varios años. Trato de contactarme y no tengo éxito.

 **SOLUCIONADO.**— Nos señalaron de HDI Seguros que la reclamante mantenía contratada mediante Liberty Seguros (hoy HDI Seguros) una póliza vigente del 6 de marzo de 2025 al 6 de marzo de 2026, para su vehículo. Dicen que ella solicitó su fin el 13 de marzo y se generó un saldo de prima pendiente de pago por concepto de días de cobertura entregados a la fecha de término, de 0,22 UF. Se lo cobraron el 2 de abril mediante PAC, como estaba suscrito. De ello ya le informaron y aclararon sus dudas.