

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 realiza unas compras y necesité pasar al baño, debido a que soy paciente con enfermedad de Crohn. Me negaron el servicio, pese a que está garantizado (Ley 21.559, conocida como "No puedes esperar"). Un ejecutivo me señaló que no era factible cumplir con la norma, por "falta de protocolo" y por la seguridad de las tres trabajadoras que estaban en el recinto. Ante el Sernac la empresa se justificó argumentando que me enviaron a un baño cercano, pero este se hallaba cerrado.

✓ **RESPUESTA.**— Junto con lamentar lo ocurrido nos contestaron de San Camilo que su persona actuó "de buena fe" y le indicó al cliente dónde estaban los servicios higiénicos públicos cercanos. No obstante, tomaron nota de la observación de nuestro lector y quedaron en reforzar los protocolos de atención. Así mismo, de capacitar a su equipo para asegurar una experiencia satisfactoria en futuras visitas.

## Dos números distintos

ANDREA NASSER OLEA

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

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

## 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