



## La torta no llegó

MERCEDES PÉREZ

Encargué una torta por internet a la Dulcería El Ingenio, sucursal Manquehue. No dieron ningún margen de horario para la entrega, por lo cual no se pudo concretar el despacho. No avisaron y cuando llegaron no había nadie en el domicilio. Dijeron que me devolverían el importe en un máximo de cinco días, pero ese plazo se duplicó y no tengo novedades.

 **SOLUCIONADO.**— De El Ingenio nos explicaron que la compra se hizo por su aplicación (con pago vía tarjeta de crédito), la cual fue cancelada por "fuera de rango de distancia". Quedaron en hacer el reembolso en cinco días hábiles, pero no ocurrió así, pues la persona encargada de revisar las cuentas de los clientes no se fijó que en este caso se ocupó una tarjeta de débito. Por ello, se deben solicitar los datos bancarios. Además, hubo un error de teclado en la cuenta de la reclamante, de modo que se enviaron en forma incorrecta al área de finanzas. Una vez corroborados los antecedentes se realizó la transferencia con éxito.

cumento firmado en un inicio por la desaparecida entidad razón por la cual todo el proceso de liquidación de garantía ha sido mucho más lento y engorroso. Tal como le comentaron al exarrendatario, debido a esta situación el detalle de la garantía tiene un proceso adicional, el cual implica que la misma inmobiliaria sea quien haga dicho cálculo. Añadieron que recibieron la liquidación de garantía por parte de la inmobiliaria que le remitieron al interesado. Advirtieron que aunque él espera que le reintegren la totalidad del dinero, ello no ocurrirá dado que aseguran que el inmueble requerirá de algunas reparaciones y que, además, dejó cuentas pendientes de pago.

## Auto sin transferencia

YERKO CORTÉS

Compramos un auto al contado en la automotora Kavak, sucursal Marathon (Macul). Después de varias consultas no nos han dado respuesta sobre la transferencia del vehículo. Desde el *call center* nos informaron que estaba en prenda, lo que me parece inaceptable, pues antes de la transacción se preguntó y no aparecía tal dato.

 **RESUELTO.**— Remitimos este reclamo a Kavak y acusaron recibo. Días después el lector nos avisó que se contactó con el gerente general, fue a la sucursal y le dieron una solución.

## La isapre apeló

RODRIGO SEOANE

Debo internarme una vez al mes en una clínica para recibir un tratamiento, lo que hago hace 10 años en el mismo recinto. Cruz Blanca y otros seguros complementarios contemplan una buena cobertura. A raíz de la pandemia hubo escasez mundial de cierto medicamento por lo que en 2021 me suministraron un fármaco equivalente, situación que se repitió en otra ocasión. No obstante, la isapre se negó a cubrirlo, argumentando que no era el producto original. Por ello, tuve que asumir su costo pero apelé a la Superintendencia de Salud, que falló a mi favor. La institución de salud apeló en dos ocasiones y de nuevo el ente fiscalizador me favoreció, pero la isapre aún no cumple.

 **RESUELTO.**— Nos respondieron de Cruz Blanca que revisaron los antecedentes y contactaron a su afiliado para informarle que, conforme a lo instruido por la Superintendencia de Salud, se procedió a la liquidación de los programas médicos reclamados.



## Está bloqueada en Instagram

ALEJANDRA VERA SOTO

A fines de la temporada de esquí pasada expresé una opinión crítica, pero respetuosa, en la cuenta de Instagram de Nevados de Chillán. Se refería a la calidad del servicio y a la falta de información clara y equitativa. Luego, fui bloqueada de manera arbitraria y desde entonces no he podido volver a acceder a sus publicaciones, promociones ni datos relevantes sobre servicios que entregan.

 **RESUELTO.**— De Nevados de Chillán afirmaron que lamentan la situación descrita y que su correo electrónico de informaciones y teléfonos de contacto están publicados en su página web, como también todos los datos referentes a la operación, promociones y venta. Investigaron qué pasó con la cuenta de nuestra lectora para que no se repita el problema y se comunicaron con ella para darle explicaciones. La misma afectada nos confirmó que la desbloquearon, con lo cual quedó muy agradecida.

## Restitución de garantía

ANTONIO HERNÁNDEZ MORALES

Tengo un contrato de arriendo con Tricapitals por una propiedad que entregué el 20 de febrero pasado. Según lo establecido, la garantía de 12 UF debía ser restituída dentro del plazo de 30 días corridos desde la recepción del inmueble. A la fecha de hoy, habiendo transcurrido ya más de 80 días, dicha devolución no ha sido realizada, lo que constituye un incumplimiento grave de las condiciones pactadas.

 **ACLARADO.**— Nos precisaron de Tricapitals Rent que el arriendo de la propiedad en cuestión, —junto con un par más del mismo edificio— les fue traspasado a inicios de marzo de 2024 directamente por la Inmobiliaria VM, debido a que la administradora anterior quebró. Los contratos provienen con un do-