



**REF: CASO N°: R2021W4906971**

**FECHA: 09 de febrero de 2021**

**SEÑORES**

**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**PRESENTE**

De nuestra consideración:

Junto con saludar y a través de la presente, damos respuesta al requerimiento interpuesto por el cliente Sra. María Stella Giovanetti Pinochet, mediante el ingreso N°: R2021W4906971 quien señala haber hecho una compra en farmacias Salcobrand S.A. En la tienda virtual de salcobrand.cl, el día 19 de enero de 2020, al día siguiente se realiza el despacho, la persona que debiera haber recibido no hace, solicita nuevo reparto en 5 ocasiones sin respuesta. Cliente solicita:

“Devolución de mi dinero”.

Antes que todo y a nombre de Salcobrand S.A. lamentamos los inconvenientes experimentados por nuestro cliente, Sra. María Stella Giovanetti Pinochet, en el proceso de compra en nuestra página web, queremos entregar nuestras más sinceras disculpas y expresar que no es el espíritu de nuestra empresa este tipo de situaciones, queremos informar que es ingresada la solicitud de reversa a tesorería, esta será realizada en un máximo de 7 días hábiles a partir del 09 de febrero de 2021.

Por consiguiente, se solicita tener por contestado el reclamo de la referencia, habiéndose aceptado la solicitud realizada, y poner esta respuesta en conocimiento del reclamante, archivándose los antecedentes.

Sin otro particular se despide atentamente;

eagv.

**Natalia Figueroa Oróstica.  
Jefa de Calidad y Servicio.  
Salcobrand S.A.**