

Estimado/a consumidor/a:

Junto con saludar, se copia acá la respuesta de la empresa a su Reclamo.

Encontrará este y otros documentos relativos a su caso ingresando al Portal del Consumidor, sección Estado de mis casos, pinchando el número de su Reclamo y luego la pestaña "Documentos".

Esperamos que esta información le sea de utilidad.

Respuesta al Reclamo: R2026W11192361

Empresa

Nombre: TIENDAS FALABELLA

Rut: 77261280-K

Sucursal: NO USAR

Representante legal: TOMAS ANDRES PLATOSVKY MINGO

Consumidor/a

Nombre: Enrique Gonzalo Pastene Aceituno

Rut: 13766137-3

Número de teléfono reclamado:

Número de cliente:

Reclamo

Producto o servicio comprado o contratado: Televisor LG Smart TV LED 43 Full HD 2024

Medio de pago: Tarjeta de crédito bancaria

Tramo de precio: \$100.001 a \$500.000

Precio exacto: No aplica

Tramo de pérdida: No sufrí daños ni gasté dinero además de la compra misma

Monto exacto: No aplica

Se comunicó previamente con la empresa: Sí

Medio de comunicación: Por teléfono

Respuesta de la empresa: No hubo respuesta

Descripción del hecho reclamado

Falabella indica que despacho de producto comprado ocurrirá el 09-06. El mismo día 09-06 envía correo indicando que producto está en camino, pero nunca llega. Al revisar estado del pedido en página web de falabella aparece el siguiente mensaje: Envío Entrega atrasada. Lamentablemente hubo un atraso con la entrega de tu pedido. Te avisaremos cuando vaya en ruta a la dirección. No se ha recibido correo ni call center da solución al problema.

Respuesta de la empresa

En relación con los hechos materia del reclamo, informamos que en Falabella Retail siempre buscamos entregarles a nuestros clientes una experiencia de compra satisfactoria y que supere sus expectativas. En virtud de lo anterior, hacemos presente que hemos tomado contacto con nuestro cliente para coordinar nuevamente la entrega de su compra asociada a la boleta 957604474.

Solución solicitada 1

Enviar producto comprado a la brevedad.

Respuesta de la empresa

En relación con la materia del reclamo, informamos que en Falabella siempre buscamos entregarles a nuestros clientes una experiencia de compra satisfactoria y en línea con sus expectativas. Asimismo, informamos que respecto al producto Smart TV LED 43 Full HD 2024 se realizará la entrega con fecha 26/06/2026 en la misma dirección indicada por el cliente al momento de realizar la compra.

Solución solicitada 2

Enviar otro producto de similares características a la brevedad sin que implique cambio de precios o pago adicional por mi lado.

Respuesta de la empresa

Informamos que respecto al producto Smart TV LED 43 Full HD 2024 se realizará la entrega con fecha 26/06/2026 en la misma dirección indicada por el cliente al momento de realizar la compra.

Confirmando que ingresé al Portal del Proveedor con la clave entregada por el SERNAC y que represento a la empresa reclamada.

Fecha de respuesta: 24/06/2026 11:22:58