

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: R2022W6349305

Empresa

Nombre: LIDER.CL

Rut: 78968610-6

Sucursal: CASA MATRIZ DE : LIDER.CL

Representante legal: MATIAS PUENTE SOLARI

Consumidor/a

Nombre: RICARDO HERNAN FUENTES SANCHEZ

Rut: 9487877-2

Número de teléfono reclamado:

Número de cliente:

Reclamo

Producto o servicio comprado o contratado: Productos varios de supermercados

Medio de pago: Tarjeta de crédito de otra tienda

Tramo de precio: Quiero indicar el precio exacto

Precio exacto: 110920

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 correo electrónico

Respuesta de la empresa: No hubo respuesta

Descripción del hecho reclamado

En una compra hecha el 20/04/2022 por \$110.920.- (Pedido N 9897153744) se produjo una diferencia por falta de stock de un producto, equivalente a \$9.980.-, por lo que la compra final fue por \$ 100.940.- Como pagué con tarjeta de crédito, lo que hace Líder en estos casos, informa al proveedor de mi tarjeta abonar el primer monto y luego cargar el nuevo valor, que es el definitivo. Así parecía haberlo hecho, pues me envió un mail informándome de esa acción el 22/04/2022. Ahora recibo el Estado de Cuentas de mi tarjeta y no se efectuó la reversa de los \$ 110.920.- por lo que estoy pagando los dos valores. He mandado mail solicitando regularizar la situación en cuatro oportunidades, el 12, el 17, el 22 y el 27 de este mes, pero no resuelven. Sería ideal que Líder atendiera estos casos antes de llegar a estas instancias.

Respuesta de la empresa

La nota de crédito fue procesada el día 06/06/2022 Monto \$100.940, mínimo dentro de 72 horas hábiles podría dirigirse al banco a solicitar una cartola actualizada donde podrá corroborar el movimiento.

Solución solicitada 1

Reintegrar el monto inicial de la compra, \$110.920.-

Respuesta de la empresa

En relación a su solicitud se acoge parcialmente reclamo.

Solución solicitada 2

Respuesta de la empresa

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

Fecha de respuesta: 07/06/2022 15:08:57