

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: R2021W5248228

Empresa

Nombre: BANCOESTADO (BANCO DEL ESTADO - CAJA VECINA Y SERVIESTADO)

Rut: 97030000-7

Sucursal: CASA MATRIZ DE : BANCOESTADO

Representante legal: JUAN COOPER ALVAREZ

Consumidor/a

Nombre: Cintya Yanara Agurto Alarcón

Rut: 19043433-8

Número de teléfono reclamado:

Número de cliente:

Reclamo

Precio: 37004

Se comunicó previamente con la empresa: Sí

Descripción del hecho reclamado

He reclamado desde el día 3 de Mayo por un pago reversado el cual no ha sido devuelto. La respuesta de Banco Estado es que el pago si llegó al comercio donde realicé la compra y que ellos debían reembolsarme, sin embargo, al solicitar la información de transacciones de la tienda dicho pago aparece reversado por lo que es el Banco quien debe hacerse cargo. Adjunto capturas de los pagos recibidos por la tienda y la respuesta que me dio Banco Estado

Respuesta de la empresa

Al respecto, debemos informar que, según nuestros registros, la compra que objeta, no se trata de una compra duplicada, toda vez que se pudo verificar que éstas se realizaron por internet (webpay) el 30/04/2021 a las 22:53 horas y 22:58 horas, código de autorización es el N°351154 y N°839027, respectivamente, cada una por \$37.004.-, las que no registraron error al momento de su ejecución, quedando correctamente abonada en cuenta destino.

Solución solicitada 1

Devolución del dinero

Respuesta de la empresa

Ante lo expuesto, no corresponde la devolución que solicita.

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: 20/05/2021 17:54:36