

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: R2024W8996724

Empresa

Nombre: CLARO MOVIL (CELULAR - INTERNET MOVIL -PRODUCTO 3 PLAY INALAMBRICO) - VENTAS INTERNET

Rut: 96799250-K

Sucursal: CASA MATRIZ DE : CLARO CHILE S.A. (CLARO MOVIL)

Representante legal: MIGUEL OYONARTE WELDT

Consumidor/a

Nombre: Jairo Elliot Salomon Briones Salas

Rut: 13006510-4

Número de teléfono reclamado: 995559857

Número de cliente:

Reclamo

Producto o servicio comprado o contratado: Me ofrecieron que si hacia portabilidad por dos numeros + equipo s23

Medio de pago: No pagué nada

Tramo de precio: No hay dinero asociado

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: No

Medio de comunicación: No aplica

Respuesta de la empresa: No aplica

Descripción del hecho reclamado

Con fecha 14 de febrero sufrí un fraude por parte de la vendedora de Claro la Srta. Kristel Barraza Segobia rut 16.770.206-6 la cual me ofreció lo siguiente: yo fui cliente de wom por mas de dos años y esta Srta. me indico que si me cambiaba como portabilidad con mis dos lineas, ella me ofrecia un buen precio de pago pero ademas debia contratar una tercera linea y me ofrecia un Samsung S23 ultra el cual lo eleji en conjunto con mi hijo con la llamada en altavoz, al recibir los chips el mismo dia no llego mi equipo, llame a la vendedora y le escribi pero me bloqueo y no pude contactarla mas. me diriji a la sucursal aqui en la ciudad y acogieron mi reclamo como fraude pero lamentablemente, claro no me dio una respuesta satisfactoria,solicite dos posibles respuestas: generar una reversa de portabilidad y no pagar nada por este tiempo de use de chip y la otra era que me enviaran el equipo ofrecido. no me dieron ninguna respuesta a mis peticiones, necesito una solucion pronta, la señal pesima.

Respuesta de la empresa

Al respecto, debemos informar que con fecha 25 de marzo de 2024, se solicitó la reversa de portabilidad de las líneas PCS N° 56 995559857 y la N° 56 935716381 a la Compañía donante, haciendo presente que los plazos de gestión y/o reconexión dependerán de dicha Concesionaria. En mérito de lo anteriormente expuesto, hemos acogido el reclamo ingresado por el Sr. Briones.

Solución solicitada 1

La reversa de la portabilidad de mis dos líneas y no pagar facturas mientras dure este proceso por el fraude que me hicieron.

Respuesta de la empresa

Al respecto, debemos informar que con fecha 25 de marzo de 2024, se solicitó la reversa de portabilidad de las líneas PCS N° 56 995559857 y la N° 56 935716381 a la Compañía donante, haciendo presente que los plazos de gestión y/o reconexión dependerán de dicha Concesionaria. En mérito de lo anteriormente expuesto, hemos acogido el reclamo ingresado por el Sr. Briones.

Solución solicitada 2

Entrega del equipo ofrecido a mi hijo por la portabilidad realizada, era un S23 ultra.

Respuesta de la empresa

Al respecto, debemos informar que con fecha 25 de marzo de 2024, se solicitó la reversa de portabilidad de las líneas PCS N° 56 995559857 y la N° 56 935716381 a la Compañía donante, haciendo presente que los plazos de gestión y/o reconexión dependerán de dicha Concesionaria. En mérito de lo anterior

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

Fecha de respuesta: 25/03/2024 12:47:11