

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: R2026W10802860

Empresa

Nombre: MUNSAC

Rut: 76591197-4

Sucursal: CASA MATRIZ: MUNSAC

Representante legal: BASTIAN MUNSTER

Consumidor/a

Nombre: Luis Jose Perez Vazquez

Rut: 26261625-8

Número de teléfono reclamado:

Número de cliente:

Reclamo

Producto o servicio comprado o contratado: Scooter electrico Futecher Gun

Medio de pago: Tarjeta de débito bancaria

Tramo de precio: Quiero indicar el precio exacto

Precio exacto: 538990

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: Me prometieron una solución, pero no se concretó

Descripción del hecho reclamado

Llevo 10 meses esperando por un producto que no han enviado. Hace varios meses que solicité la devolución total del dinero de la compra, ya que, incumplieron con las fechas de entrega, violando los derechos de los consumidores, sin embargo, hasta ahora no han dado una solución para el caso.

Respuesta de la empresa

Estimado consumidor, informamos que entre esta fecha y la última semana de febrero será contactado por nuestro equipo con el objeto de coordinar la entrega de su scooter, la cual se realizará durante la primera semana de marzo. Adicionalmente, se le entregará a modo de compensación una garantía extendida de 6 meses adicionales al plazo de garantía legal, valorada en \$324.990 pesos. Lamentamos los inconvenientes que la demora en la entrega de su scooter pudo haber ocasionado.

Solución solicitada 1

Devolver en su totalidad el dinero de la compra. \$538.990

Respuesta de la empresa

Estimado consumidor, informamos que entre esta fecha y la última semana de febrero será contactado por nuestro equipo con el objeto de coordinar la entrega de su scooter, la cual se realizará durante la primera semana de marzo. Adicionalmente, se le entregará a modo de compensación una garantía extendida de 6 meses adicionales al plazo de garantía legal, valorada en \$324.990.-

Solución solicitada 2

Devolver en su totalidad el dinero de la compra. \$538.990

Respuesta de la empresa

Estimado consumidor, informamos que será contactado por nuestro equipo con el objeto de coordinar la entrega de su scooter, la cual se realizará durante la primera semana de marzo. Adicionalmente, se le entregará a modo de compensación una garantía extendida valorada en \$324.990.-

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

Fecha de respuesta: 10/02/2026 19:17:13