

**Viernes, 12 de noviembre de 2021**

**Estimado Luis Eduardo Diaz Mella**

Junto con saludar, le informamos que respecto a su **Consulta N° C2021M5780086** ingresada con **fecha 12/11/2021**:

Consumidor informa incumplimiento en respuesta de R2021M5745297 pues, recibe cobros por la compra no reconocida, información de la que tiene respaldo. Esta información no es aceptada por el Proveedor, indicando que no justifica nada. Consumidor no tiene acceso a otro tipo de información que es interna de Falabella. Se otorga orientación para concurrir a JPL, en caso de no lograr una solución.

Podemos responder lo siguiente:

Gracias por contactarse con nosotros. Queremos informarle que hemos analizado sus antecedentes y advertimos que el plazo comprometido por la empresa para solucionar su Reclamo, aún no vence, por lo tanto, la respuesta se encuentra en proceso de implementación. En el caso que la empresa no cumpla con el plazo indicado en la respuesta, usted podrá avisarnos, ingresando al Portal del Consumidor, sección Estado de mis casos, pinchando la pestaña Avisar incumplimiento. También podrá informarnos llamando a nuestro Centro de Telefónico al 800 700 100 y uno de nuestros ejecutivos(as) registrará el incumplimiento a la respuesta de su reclamo. Recordamos que usted igualmente tiene derecho a denunciar a la empresa ante el juzgado de policía local competente, para lo cual no requiere patrocinio de abogado. Si lo requiere, uno de nuestros ejecutivos (a) podrá orientarle.

Para más información sobre sus derechos, visite nuestro sitio web y síguenos en redes sociales.

**Servicio Nacional del Consumidor**

[www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)

**800 700 100**