



Servicio Nacional
del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

REFERENCIA: R2023W8223052
CHIGUAYANTE Lunes, 29 de mayo de 2023

Sr.(a) Representante Legal

DELIVERY HERO E-COMMERCE CHILE SPA
APOQUINDO 3000
Dpto. / local, of.: PISO 7
LAS CONDES
METROPOLITANA DE SANTIAGO

Estimado(a) Sr. (a) Representante Legal empresa : DELIVERY HERO E-COMMERCE CHILE SPA

Junto con saludar, le informamos que se ha recibido un reclamo del consumidor Sr.(a) MARIA BELEN GONZALEZ No aplica en contra de su empresa ante el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC.

Dado que los hechos expuestos pueden constituir una infracción a las disposiciones de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, requerimos a usted presentar ante esta institución, la información, antecedentes y la(s) alternativa(s) de solución que estime pertinente al caso planteado.

La empresa que usted representa, tendrá un plazo de 7 días hábiles, contados desde la recepción de esta notificación, para responder el reclamo y entregar información sobre el caso, cuyo contenido deberá contemplar una respuesta concreta y definitiva a la solicitud del consumidor.

Para facilitar el envío de la respuesta, este Servicio ha habilitado el Portal del Proveedor al cual puede acceder ingresando a www.sernac.cl, **sección Atención de usuarios, opción Empresas**. En dicho portal, usted podrá obtener reportes de los reclamos recibidos, su tramitación, junto con facilitar el envío de la respuesta, la que se realizará de forma electrónica.

Se hace presente que, en caso de que su representada no entregue respuesta al reclamo dentro del plazo señalado, el SERNAC podrá ejercer las facultades que le otorga la Ley N° 19.496 para investigar lo sucedido, y, de ser necesario, remediar dichas situaciones por los medios que la ley le permite, especialmente:

1. Citar a declarar a los representantes legales, administradores, asesores o dependientes de su representada, bajo apercibimiento de arresto.
2. Si se estima procedente, ejercer cualquiera de los mecanismos de protección que la Ley N° 19.496 permite, sea que se trate de denuncias de interés general, demandas y/o procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso.
3. Requerir antecedentes, datos y/o documentos a través de las facultades fiscalizadoras, o las facultades de solicitar información a los proveedores, a fin de iniciar las investigaciones correspondientes.
4. Informar al público general la falta de respuesta de los reclamos presentados por los consumidores ante esta autoridad.
5. Gestionar cualquier otra acción que, conforme a la ley, el SERNAC estuviera facultado.

En caso de dudas o de dificultades para ingresar su respuesta, puede comunicarse a nuestro Centro Telefónico, al 800 700 100, donde uno de nuestros ejecutivos le entregará la orientación necesaria.

Es importante recordarle que nuestro correo no-reply@sernacresponde.cl no recibe correos, por lo que no deberá enviar su respuesta a esta casilla de correos.

Esperando su respuesta, le saluda atentamente,

JOAQUIN ABARCA QUEZADA
ABOGADO WEB CENTER

www.sernac.cl
800 700 100



Servicio Nacional
del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

FORMULARIO ÚNICO DE ATENCIÓN DE PÚBLICO

Nº. CASO: R2023W8223052

FECHA INGRESO: 29/05/2023 13:59:15

Datos del Consumidor(a)

Nombres: MARIA BELEN	Apellidos: GONZALEZ No aplica	Rut: 19334538-7
Dirección: CHIGUAYANTE No aplica		
Comuna: CHIGUAYANTE	Región: DEL BIO BIO	
Teléfono: 056-041-23175492	Teléfono Celular: 9-76440979	E-mail: BELEN.GONZALEZ.D@OUTLOOK.COM

Datos Empresa o Comerciante

Nombre Comercial: DELIVERY HERO E-COMMERCE CHILE SPA	Rut: 76211425-9
Dirección: APOQUINDO 3000 PISO 7	
Comuna: LAS CONDES	Región: METROPOLITANA DE SANTIAGO

Fecha del Hecho: 16/04/2023 00:00:00

No. Boleta y/o Contrato: No aplica

Número de Teléfono Reclamado: No aplica

Número de cliente: No aplica

Producto o servicio comprado o contratado: Compre pizzas.

Medio de pago: Tarjeta de débito bancaria

Tramo de precio: \$10.001 a \$50.000

Precio exacto: No aplica

Tramo de monto adicional gastado: No sufrí daños ni
gasté dinero además de la compra misma

Monto exacto: No aplica

Se ha comunicado con la empresa: Sí

Medio de comunicación: Por correo electrónico

Respuesta de la empresa: Me prometieron una solución,
pero no se concretó

Explique a continuación cómo ocurrieron los hechos: Me cancelaron el pedido, y pusieron el dinero en la cuenta de pedidos ya, solicite que lo pasaran a mi tarjeta y dieron un plazo en el cual quedaron en avisar y nunca dijeron nada mas, el plazo acabo, los volví a contactar y ahí recién me avisan que hubo un error en la solicitud, nuevamente me dan un plazo que venció y siguen sin dar respuesta ni devolver el dinero. No avisan si hay error, no dicen la causa del error y siguen dando plazos que no cumplen. Ha pasado mas de un mes y no me devuelven el dinero

Solución solicitada 1:

Que devuelvan los 29.030 a mi cuenta rut 19334538

Solución solicitada 2:

no quiero otra solucion

www.sernac.cl

800 700 100