



Padre Hurtado, mayo 2025.

**A : SR. NICOLAS KRUGER KRUGER**  
DIRECTOR DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO  
MUNICIPALIDAD DE PADRE HURTADO

**DE : MARÍA PAZ HUERTA LETELIER**  
ENCARGADA OFICINA DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR,  
SERNAC PADRE HURTADO.

**MAT : INFORME COMETIDOS MAYO 2025.** /

---

**INFORME MES DE MAYO 2025.** /

Que, conforme a la gestión encomendada mediante contrato de honorarios suscrito con la Ilustre Municipalidad de Padre Hurtado- Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), vengo en informar los cometidos que se han ordenado efectuar, a saber:

- Asesorar a los vecinos sobre la ley 19.418 que establece normas sobre juntas de vecinos y demás organizaciones comunitarias y la ley 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores.
- Realizar un informe mensual que evidencie todas las gestiones realizadas en los cometidos

Así las cosas, para el debido cumplimiento de los cometidos encargados se desarrollaron las siguientes gestiones:





I. Asesorar a los vecinos sobre la ley 19.418 que establece normas sobre juntas de vecinos y demás organizaciones comunitarias, con respecto a este primer cometido, es dable señalar que durante este mes no se han solicitado asesorías en el presente mes, por tanto, no se adjunta planilla; En cuanto al segundo mandato, cabe destacar que, durante el presente mes, si han existido asesorías respecto de la ley 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores, por tanto, se adjunta planilla.

II. Realizar un informe mensual que evidencie todas las gestiones realizadas en los cometidos

I. ASESORÍAS RESPECTO DE LA LEY 19.496 DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, otorgadas en oficina de SERNAC dependiente de Departamento jurídico perteneciente a la Ilustre Municipalidad de Padre Hurtado, en donde se mantuvo atención con los siguientes vecinos:

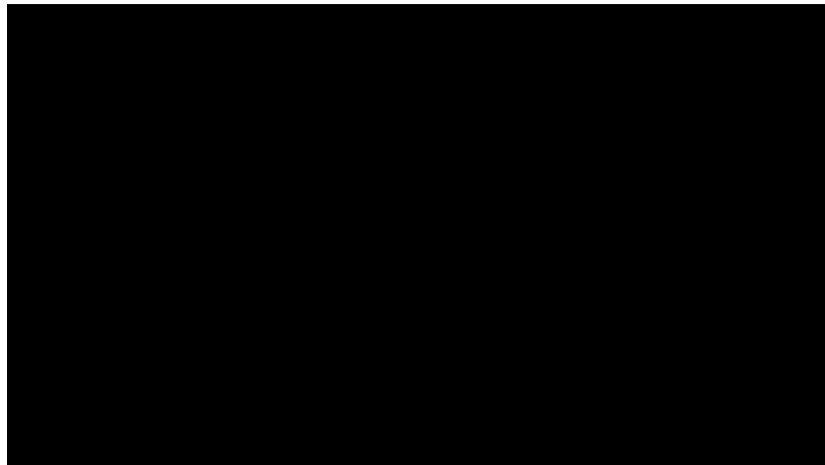
FECHA ATENCIÓN	RECLAMO	NOMBRE USUARIO	RUT	DIRECCIÓN	LUGAR DE ATENCIÓN
MAYO 2025	C2025M10163248	SARA ANTONIETA MARTÍNEZ MONARDES			Oficina SERNAC, Municipalidad de Padre Hurtado.
MAYO 2025	C2025M10198106	ALEXSANDRA ISABEL GONZALEZ VIVEROS			Oficina SERNAC, Municipalidad de Padre Hurtado.
MAYO 2025	C2025M10210175	LEYLA ZAIDA TERESA MURRY GONZALEZ			Oficina SERNAC, Municipalidad de Padre Hurtado.
MAYO 2025	C2025M10216616	SUSY VECJY DEL PILAR ESPINOZA PASTÉN			Oficina SERNAC, Municipalidad de Padre Hurtado.
MAYO 2025	R2025M10159662	JUAN CARLOS			Oficina SERNAC,





		HUALA HERNANDEZ		Municipalidad de Padre Hurtado.
MAYO 2025	R2025M10195262	LEYLA ZAIDA TERESA MURRY GONZALEZ		Oficina SERNAC, Municipalidad de Padre Hurtado.
MAYO 2025		MARIANELA GEORGINA CASTRO OLIVARES		Oficina SERNAC, Municipalidad de Padre Hurtado.

II. EN CUANTO AL ENCOMENDADO DE REALIZAR INFORME MENSUAL QUE EVIDENCIA TODAS LAS GESTIONES REALIZADAS EN LOS COMETIDOS: Vengo en informar que se genera informe mensual que evidencia todas las gestiones realizadas en los cometidos (lo exigido se adjunta y evidencia en los punto I, del presente informe).



ENCARGADA OFICINA DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, SERNAC PADRE HURTADO.



ಸರ್ಕಾರಿ ಕಚೇರಿ  
 ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರ  
 ಬೆಂಗಳೂರು  
 ದಿನಾಂಕ: 15/05/2023  
 ಸಂಖ್ಯೆ: 1234/2023

ಶ್ರೀಮತಿ. ಸುಷ್ಮಿತಾ ಎ. ಎಸ್.  
 123, 456, 789  
 ಬೆಂಗಳೂರು  
 ಕರ್ನಾಟಕ

ಪ್ರತಿ,  
 ಸಿ. ಆರ್. ಒ. ನಂ. 1234/2023  
 ಸರ್ಕಾರಿ ಕಚೇರಿ  
 ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರ  
 ಬೆಂಗಳೂರು

Consulta

SERNAC  
Servicio Nacional del Consumidor

Martes, 06 de mayo de 2025

**Estimada Sara Antonieta Martínez Monardes**

Junto con saludar, le informamos que respecto a su **Consulta N° C2025M10163248** ingresada con fecha **06/05/2025**:

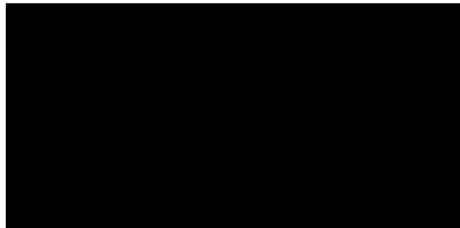
¿Qué hacer en caso de no obtener ninguna respuesta por parte del prestador de servicio? ✓

Podemos responder lo siguiente:

Las empresas deben respetar las condiciones ofrecidas, por ejemplo si no se cumplen los plazos y eso produce un daño al consumidor, estas deben indemnizar oportunamente. En este caso, usted puede hacer un Reclamo ante el SERNAC ingresando en el Portal del Consumidor o a través del call center, llamando gratis al 800 700 100 (lunes a viernes de 09:00 a 19:00 hrs). Si lo desea, también puede asistir presencialmente a alguna de las oficinas regionales del SERNAC. Adicionalmente, tiene el derecho de entablar las acciones que estimen pertinentes ante el Juzgado de Policía Local competente, por ejemplo, para solicitar una indemnización por los perjuicios causados y que se puedan acreditar.

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

¿Cómo fue su experiencia con el servicio Consulta?, [Conteste aquí](#).





Consulta

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

Martes, 20 de mayo de 2025

**Estimada Alexsandra Gonzalez Viveros**

Junto con saludar, le informamos que respecto a su **Consulta N° C2025M10198106** ingresada con **fecha 20/05/2025:**

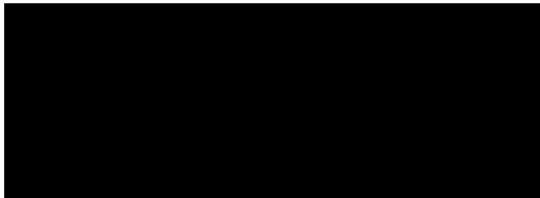
caso

Podemos responder lo siguiente:

Para revisar sus reclamos, ingrese al Portal del Consumidor, seleccione Estado de mis casos, donde verá los casos abiertos y casos cerrados. Al hacer clic en el número del caso, podrá adjuntar documentos en la pestaña Agregar información, y/o conocer la etapa en la que se encuentra su Reclamo. Si no está registrado en el Portal del Consumidor, hágalo ingresando a Regístrese, sección que se encuentra en [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl), pinchando Atención de usuarios y luego Consumidores. Le recomendamos registrarse con su ClaveÚnica. Si tiene dudas, llámenos gratis a nuestro Centro Telefónico de lunes a viernes de 09:00 a 19:00 horas o acuda a nuestras oficinas para recibir orientación. Consulte los horarios de las Oficinas Regionales del SERNAC.

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

¿Cómo fue su experiencia con el servicio Consulta?, [Conteste aquí.](#)





Consulta

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

Lunes, 26 de mayo de 2025

**Estimada Leyla Zayda Teresa Murry González**

Junto con saludar, le informamos que respecto a su **Consulta N° C2025M10210175** ingresada con fecha **26/05/2025**:

consulta

Podemos responder lo siguiente:

Para revisar sus reclamos, ingrese al Portal del Consumidor, seleccione Estado de mis casos, donde verá los casos abiertos y casos cerrados. Al hacer clic en el número del caso, podrá adjuntar documentos en la pestaña Agregar información, y/o conocer la etapa en la que se encuentra su Reclamo. Si no está registrado en el Portal del Consumidor, hágalo ingresando a Regístrese, sección que se encuentra en [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl), pinchando Atención de usuarios y luego Consumidores. Le recomendamos registrarse con su ClaveÚnica. Si tiene dudas, llámenos gratis a nuestro Centro Telefónico de lunes a viernes de 09:00 a 19:00 horas o acuda a nuestras oficinas para recibir orientación. Consulte los horarios de las Oficinas Regionales del SERNAC.

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

¿Cómo fue su experiencia con el servicio Consulta?, [Conteste aquí](#).

**Servicio Nacional del Consumidor**  
[www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)  
800 700 100



Consulta

SERNAC  
Servicio Nacional del Consumidor

Miércoles, 28 de mayo de 2025

**Estimada Susy Espinoza Pasten**

Junto con saludar, le informamos que respecto a su **Consulta N° C2025M10216616** ingresada con fecha **28/05/2025**:

estado caso

Podemos responder lo siguiente:

Para revisar sus reclamos, ingrese al Portal del Consumidor, seleccione Estado de mis casos, donde verá los casos abiertos y casos cerrados. Al hacer clic en el número del caso, podrá adjuntar documentos en la pestaña Agregar información, y/o conocer la etapa en la que se encuentra su Reclamo. Si no está registrado en el Portal del Consumidor, hágalo ingresando a Regístrese, sección que se encuentra en [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl), pinchando Atención de usuarios y luego Consumidores. Le recomendamos registrarse con su ClaveÚnica. Si tiene dudas, llámenos gratis a nuestro Centro Telefónico de lunes a viernes de 09:00 a 19:00 horas o acuda a nuestras oficinas para recibir orientación. Consulte los horarios de las Oficinas Regionales del SERNAC.

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

¿Cómo fue su experiencia con el servicio Consulta?, [Conteste aquí.](#)

**Servicio Nacional del Consumidor**  
[www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)  
800 700 100



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: R2025M10159662

### Empresa

**Nombre:** BCI (BANCO DE CREDITO E INVERSIONES)

**Rut:** 97006000-6

**Sucursal:** BCI (BANCO DE CREDITO E INVERSIONES) - MAIPU II

**Representante legal:** EUGENIO VON CHRISMAR CARVAJAL

### Consumidor/a

**Nombre:** Juan Carlos Huala Hernández

**Rut:** 10141186-9

**Número de teléfono reclamado:**

**Número de cliente:**

### Reclamo

**Producto o servicio comprado o contratado:** NINGUNO

**Medio de pago:** No pagué nada

**Tramo de precio:** Quiero indicar el precio exacto

**Precio exacto:** 2702380

**Tramo de pérdida:** \$100.001 a \$500.000

**Monto exacto:** No aplica

**Se comunicó previamente con la empresa:** Sí

**Medio de comunicación:** Por teléfono

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

### Descripción del hecho reclamado

Me dirijo en calidad de cliente del Banco BCI, con cuenta corriente N° 27743985, para presentar un reclamo debido a una serie de fraudes ocurridos en mi cuenta, los cuales no han sido debidamente resueltos por la institución financiera. El 6 de marzo de 2025, al revisar mi aplicación móvil del banco, me percaté de compras no reconocidas realizadas en Concepción y alrededores. Tras recibir una notificación solicitando el cambio de mi clave, contacté al banco con la ayuda de mi hija para bloquear la tarjeta. Se ingresó el reclamo N° 35950776. Semanas después, el banco me informó que la tarjeta estaba disponible. El 20 de marzo la retiré, pero ese mismo día se realizaron aproximadamente 60 compras no reconocidas en la noche. Al día siguiente, el banco se comunicó conmigo debido a la irregularidad de las compras. Informé que no había sido yo quien las realizó. Entre ambos incidentes, se registró un fraude por \$2.702.380, además de consumos en crédito, a pesar de ello, el Banco rechazó.

### Respuesta de la empresa

En respuesta a la comunicación de la referencia, respecto del reclamo formulado por el señor Juan Carlos Huala Hernández, quien reclama por la respuesta desfavorable recibida a la impugnación de compras no reconocidas, cargadas en su cuenta corriente y tarjeta de crédito con fecha 20 de marzo de 2025. Solicita la devolución del dinero. Tras la recepción de su requerimiento, se procedió a solicitar al área pertinente una revisión exhaustiva del caso del Sr. Huala. Se confirma que el 13 de mayo de 2025 se efectuó un abono por la cantidad de \$1.150.933 en la cuenta corriente N\*\*\*\*3985. Dicho monto corresponde al saldo adeudado de las transacciones en disputa. Es importante señalar que el 17 de abril de 2025 se realizó un abono previo por \$1.364.687.

#### **Solución solicitada 1**

La restitución inmediata de los fondos defraudados, conforme a lo establecido en la Ley del Consumidor. La implementación de medidas que impidan futuros fraudes en mi cuenta. Sobre todo solicitar una resolución rápida, pues he reiterado en todas las ocasiones que me encontraba trabajando en Pudahuel, por tanto, es imposible que haya realizado esas compras.

#### **Respuesta de la empresa**

Tras la recepción de su requerimiento, se procedió a solicitar al área pertinente una revisión exhaustiva del caso del Sr. Huala. Se confirma que el 13 de mayo de 2025 se efectuó un abono por la cantidad de \$1.150.933 en la cuenta corriente N\*\*\*\*3985. Dicho monto corresponde al saldo adeudado de las transacciones en disputa. Es importante señalar que el 17 de abril de 2025 se realizó un abono previo por \$1.364.687.

#### **Solución solicitada 2**

El pago de una indemnización por los perjuicios emocionales sufridos debido al estrés, ansiedad y malestar generado por esta situación, los cuales han afectado mi bienestar y calidad de vida. Actualmente, me encuentro en espera de ingreso al CESFAM Padre Hurtado para atención en salud mental.

#### **Respuesta de la empresa**

Tras la recepción de su requerimiento, se procedió a solicitar al área pertinente una revisión exhaustiva del caso del Sr. Huala. Se confirma que el 13 de mayo de 2025 se efectuó un abono por la cantidad de \$1.150.933 en la cuenta corriente N\*\*\*\*3985. Dicho monto corresponde al saldo adeudado de la

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

**Fecha de respuesta:** 14/05/2025 13:58:55

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: R2025M10195262**

### **Empresa**

**Nombre:** TARJETA LIDER BCI / PRESTO BCI

**Rut:** 77085380-K

**Sucursal:** CASA MATRIZ: SERVICIOS FINANCIEROS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES S.A

**Representante legal:** RAFAEL ESTEBAN MARDONES DE LA CERDA

### **Consumidor/a**

**Nombre:** Leyla Zayda Teresa Murry González

**Rut:** 5948945-3

**Número de teléfono reclamado:**

**Número de cliente:**

### **Reclamo**

**Producto o servicio comprado o contratado:** Ninguno

**Medio de pago:** No pagué nada

**Tramo de precio:** Quiero indicar el precio exacto

**Precio exacto:** 2797505

**Tramo de pérdida:** \$10.001 a \$50.000

**Monto exacto:** No aplica

**Se comunicó previamente con la empresa:** Sí

**Medio de comunicación:** Por teléfono

**Respuesta de la empresa:** Otra

### **Descripción del hecho reclamado**

Me dirijo a ustedes en calidad de cliente de la tarjeta Líder Bci para presentar un reclamo formal debido a una serie de fraudes no resueltos en mi cuenta. El 6 de marzo de 2025, bloqueé mi tarjeta debido a una estafa y se me entregó una nueva. Sin embargo, desde el 07 de marzo de 2025, he observado más de 100 compras no reconocidas realizadas en TEMU, lo que ha generado un fraude aproximado de \$2.797.505. El 5 de mayo de 2025, al percatarme del fraude, interpose el reclamo N° SRO0505252014213666777. A la fecha, no he recibido ninguna respuesta ni solución satisfactoria. Solicito una pronta investigación de las transacciones fraudulentas y el no cobro de los montos afectados.

### **Respuesta de la empresa**

Se informa que, para dar continuidad al requerimiento presentado por posible fraude de transacciones, se le envió correo electrónico al cliente al mail indicado en el presente requerimiento rodrigo-ramirez1@live.cl, solicitando detalles de las operaciones que desconoce mediante el llenado del documento "DECLARACIÓN - Ley de Fraude", junto a la cédula de identidad y la denuncia en detalle ante Carabineros, PDI o Fiscalía, documentos que la ley 20.009 autoriza a solicitar. Lamentablemente no tuvimos respuesta con dichos documentos. Se adjunta respaldo de dicha comunicación.

**Solución solicitada 1**

Investigación de las transacciones fraudulentas y el no cobro de los fondos defraudados, conforme a lo establecido en la Ley del Consumidor. La implementación de medidas que impidan futuros fraudes en mi cuenta. Sobre todo solicitar una resolución rápida, pues he reiterado en todas las ocasiones que no mantengo conocimientos tecnológicos, por tanto, es imposible que haya realizado esas compras.

**Respuesta de la empresa**

Se informa que, para dar continuidad al requerimiento presentado por posible fraude de transacciones, se le envió correo electrónico al cliente al mail indicado en el presente requerimiento rodrigo-ramirez1@live.cl, solicitando detalles de las operaciones que desconoce mediante el llenado del documento "DECLARACIÓN - Ley de Fraude", junto a la cédula de identidad y la denuncia en detalle ante Carabineros, PDI o Fiscalía, documentos que la ley 20.009 autoriza a solicitar. Lamentablemente no tuvimos

**Solución solicitada 2**

Que, se me devuelva el costo de los traslados en los que he incurrido para interponer reclamos, más aun teniendo en consideración que soy una persona de la tercera edad.

**Respuesta de la empresa**

Se informa que, para dar continuidad al requerimiento presentado por posible fraude de transacciones, se le envió correo electrónico al cliente al mail indicado en el presente requerimiento rodrigo-ramirez1@live.cl, solicitando detalles de las operaciones que desconoce mediante el llenado del docume

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

**Fecha de respuesta:** 30/05/2025 11:45:36

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: R2025M10209883**

### **Empresa**

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

**Rut:** 97030000-7

**Sucursal:** CASA MATRIZ DE : BANCOESTADO

**Representante legal:** OSCAR RAUL GONZALEZ NARBONA

### **Consumidor/a**

**Nombre:** Marianela Georgina Castro Olivares

**Rut:** 5575615-5

**Número de teléfono reclamado:**

**Número de cliente:**

### **Reclamo**

**Producto o servicio comprado o contratado:** Ninguno

**Medio de pago:** No pagué nada

**Tramo de precio:** Quiero indicar el precio exacto

**Precio exacto:** 2500000

**Tramo de pérdida:** \$100.001 a \$500.000

**Monto exacto:** No aplica

**Se comunicó previamente con la empresa:** Sí

**Medio de comunicación:** Por teléfono

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

### **Descripción del hecho reclamado**

Me dirijo a ustedes en mi calidad de cliente de Banco Estado, para presentar un reclamo formal debido a una serie de giros no autorizados en mi cuenta RUT y chequera electrónica. El 02 de diciembre de 2024, se realizaron dos giros de \$1.200.000 y \$1.300.000 en la sucursal Banco Estado Express Maipú Ciudad Satélite, los cuales no ejecuté. En la fecha de estos giros, el 03 de diciembre, mi tarjeta fue rechazada al intentar realizar una compra, lo que me alertó sobre la irregularidad, debido a ello llamé y posteriormente concurrí presencialmente al Banco, en donde me iniciaron el requerimiento n°59483952, el cual fue rechazado con fecha 13 de enero de 2025. Asimismo, denuncie el hecho el 16 de diciembre, pero, no he recibido una solución efectiva. Cabe señalar que nunca concurro a dicha sucursal, pues siempre realizo giros en mi Caja Vecina y no superan los \$300.000, por ello, solicito encarecidamente que revisen las cámaras y me devuelvan mi dinero.

### **Respuesta de la empresa**

Sobre el particular y de acuerdo a los antecedentes recopilados, informamos que hemos verificado en nuestros sistemas que con fecha 30.11.2024 se realizan dos giros por caja exitosos por \$1.200.000 y por \$1.300.000 en oficina BancoEstado Express de Maipú Ciudad Satélite, movimiento que no presentan condición de error en su realización, así como tampoco en el procedimiento realizado por el Banco.

**Solución solicitada 1**

Que me devuelvan el total de mi dinero y que se tomen las medidas para evitar futuros fraudes a mi respecto, que revisen las cámaras para poder identificar quien está accionando a mí nombre.

**Respuesta de la empresa**

Cabe señalar que los comprobantes de giros adjuntos, presenta firma visiblemente conforme con la registrada en el banco, biometría autorizada por sistema de preguntas lo cual, valida la presencia del cliente en la sucursal.

**Solución solicitada 2**

Que se me devuelva todo el dinero que he gastado en traslados para interponer reclamos y el gasto en que he incurrido en dejar personas en mi puesto, pues soy dueña de un almacén.

**Respuesta de la empresa**

Dado lo anteriormente expuesto, no es posible acoger lo requerido en su presentación. Finalmente, ante dudas o consultas, puede contactar a BancoEstado al 600 200 7000, donde atenderán sus inquietudes.

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

**Fecha de respuesta:** 29/05/2025 18:41:08