

Quito, martes 2 de diciembre de 2024

Señores

ADMINISTRACION CENTRO COMERCIAL EL RECREO

Atención: Ingeniera ALICIA MORENO

Administrativa2@cclrecreo.com

Ciudad.

Referencia: **Queja contra almacén para venta de calzado Diva & Divinas**

Respetados señores, de su consideración:

Yo **MONICA LILIANA YANEZ RAMOS**, me identifico con la cedula de identidad numero 1802354413 vecina de esta ciudad, con uso de razón y de las facultades legales que me concede la constitución de la Republica del Ecuador, Quiero presentar mi queja formal contra el almacén **Diva & Divinas ubicado en el CENTRO COMERCIAL EL RECREO, local U238 TERCERA ETAPA Diagonal a deprati**, además para poner en conocimiento de ustedes las siguientes irregularidades:

1. PUBLICIDAD ENGAÑOSA, (ofrecen un precio **TODOS A 20.00** y finalmente por pedirle la expedición de una factura ****para participar en las rifas que publicita el centro comercial**** cobran adicional la suma de USD 3,00) Esto es publicidad engañosa porque finalmente se está pagando USD 23.00 Nota: La publicidad del almacén **Diva & Divinas** ofrece **"TODOS A 20.00"**
2. VIOLACION A LAS NORMAS VIGENTES DEL CENTRO COMERCIAL EL RECREO, Por la época y fecha "Black FRIDE" el centro comercial EL RECREO publicita que, con la presentación de las respectivas facturas de compra, los clientes tienen ultimo plazo hasta el día lunes 2 de diciembre de 2024 para participar en las rifas y este almacén **Diva & Divinas** se niega a expedir dicho documento so pena de pagar **ADICIONAL** la suma de USD 3,00 (* o sea que el valor expuesto en la vitrina no es el real y eso es engañar a los clientes.*)
3. EVASION DEL PAGO DEL IMPUESTO ****IVA**** con estas maniobras el almacén **Diva & Divinas** está evadiendo hacer el respectivo pago del 15% Impuesto a las Ventas, Obligando al comprador a que adicional al valor que pago por la compra, también les pague el IVA a ellos.
Los zapatos cuestan USD 20.00 + USD 3.00 QUE COBRAN POR LA FACTURA. No están siendo honestos y por un par de zapatos que publicitan por USD 20.00 están cobrando USD 23.00
4. PESIMA ATENCION AL PUBLICO: La empleada que el almacén **Diva & Divinas** contrato para atención a los clientes, no dispone de voluntad ni de ánimos de atender al público, no tiene ética profesional ni relaciones humanas. Solo se limita que ella es una empleada y que la señora le dio la orden que para expedir una factura debe cobrar USD 3.00 (o sea

que el cliente debe pagar adicional el valor del 15% de IVA) Luego de volver a hablar por teléfono la empleada dijo que la señora le había ordenado que la cliente devolviera los zapatos que había comprado y pagado mediante transferencia exitosa vía Banca Móvil de Banco de Pichincha como consta en el comprobante #171629839 Cuenta de destino Charro Paz Marcela Ma **numero de cuenta *****8200 también del Banco Pichincha Monto \$20.00 fecha 02 dec.2024
Cuya copia me permito adjuntarles

BANCO PICHINCHA



¡Transferencia exitosa!

Comprobante: 171629839

Monto	\$ 20.00
Costo de transacción	\$ 0.00
Fecha	02 dec. 2024

Cuenta origen

Nombre	Yanez Ramos Monica Ll...
Número de cuenta	*****1977

Cuenta destino

Nombre	Charro Paz Marcela Ma...
Número de cuenta	*****8200
Banco	Banco Pichincha
Correo electrónico	No registrado

Ayer mismo me dirigí a la administración del Centro Comercial El Recreo, pero estaba cerrado pues ya eran mas de las 6:00 de la noche, sin embargo, fui a información y el señor que me atendió manifestó que eso era ilegal y el almacén Diva & Divinas no podía hacer eso.

Regresamos nuevamente al almacén y se le advirtió a la empleada que el SRI le podía cerrar por no generar las respectivas facturas y finalmente como solución resolvieron tomar los zapatos y devolver el dinero que yo les había pagado. Y la persona que muy amablemente me acompañó dijo que se debía hacer un documento donde constara esa transacción, a lo que la empleada se negó y sencillamente con mal carácter decía yo solo soy una empleada.

Con esta queja dirigida a ustedes, y de la cual me voy a permitir enviar una copia al SRI, estoy llevando mi reclamo justificado, con un conducto regular hasta llegar a las ultimas estancias si es necesario

Por su amable atención y pronta solución a mi reclamo, les quedo altamente agradecida:

Atentamente:



MONICA LILIANA YANEZ RAMOS
Cedula de Identidad: 1802354413
Moniyara1969@gmail.com
Móvil 0968329445

Con Copias: SRI

Carpeta de Archivo.

