

REVISADO  
LISTO SISTEMA

Estimados,

Srs. Cc El Recreo

Me dirijo mediante este medio para presentar una queja hacia el establecimiento de Movistar ubicados dentro de sus instalaciones, en la cual mi madre la Sra Ana Gualotuña fue objeto de estafa y mala praxis de venta por parte de los asesores de dicho establecimiento, en la cual se acudió por la recuperación de un chip y número de celular por motivo de robo de un equipo, a lo cual los asesores de Movistar con engaños y aprovechándose de la situación procedieron a adjudicar planes celulares abusivos e la línea de celular que mi madre intentaba recuperar.

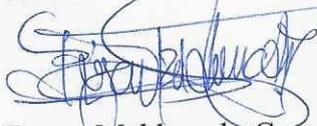
Tanto mi madre como yo somos clientes de Movistar y del Centro comercial en general al cual acudimos periódicamente ya se para realizar algún trámite o por recreación personal, y en lo que respecta al trámite al que acudimos, se solicitó ya hace algunos meses atrás la eliminación de dicho plan, para lo que los asesores dieron largas y evasivas para poder solucionar y dar una respuesta inmediata al requerimiento.

El día jueves 15 de febrero del presente año acudimos junto con mi madre al CC para solucionar este problema, al ingresar al establecimiento de la Operadora nos atendió un asesor de servicio el Sr. Galo Rivera, quien al explicarle el problema se mostró con una actitud hostil y respondiendo que no podía hacer nada ni él ni el administrador del punto de venta, e indicando os que dicho requerimiento no podía proceder y que la atención es de 10 am a 3pm, a lo que pregunto ¿el establecimiento no debería cumplir todas sus funciones dentro del horario de centro comercial? Sin respuesta decidimos ir al otro punto de atención en donde si se atendió el requerimiento y en ambos establecimientos nos comentan que nadie podía obligar a mi madre a adquirir dichos planes, pero aun así lo hicieron y aprovechando la información que tienen aplicaron abusivamente estos planes mencionados. El Sr Bryan Rivera quien se presentó como Agente de retenciones indica que para poder anular dichos planes se tiene que pagar unos "bonos". Es inaceptable que para poder cancelar un pésimo servicio se tenga que pagar por una estafa que ellos mismo lo hicieron.

En calidad de cliente del Centro Comercial hago llegar este inconveniente y solicito por favor se haga una revisión por parte de la Administración a esta Operadora, y a todas las personas que trabajan ahí y brindan un servicio, y de haber alguna sanción se aplique ya que dejan una mala imagen al Centro Comercial y quienes lo conforman.

Agradeciendo su atención.

Saludos Cordiales



Bryan Maldonado G.

1725487829

Sr. 0979037349