

“Esto permite que el organismo público interceda y solicite una respuesta a la empresa o proveedor de bienes y servicios que transgredió los derechos del consumidor”.



## ¿En qué consiste?

Si no está conforme con un producto o un servicio por el que pagó, o cree que durante el proceso se vulneraron sus derechos como consumidor, puede interponer un reclamo ante el SERNAC.

Si la respuesta de la empresa no es favorable, y si usted lo estima conveniente, puede presentar una denuncia ante el juzgado de policía local, cuyo juez puede imponer multas si considera que, efectivamente, se transgredieron sus derechos.

## ¿A quién está dirigido?

A consumidores y consumidoras que consideren que sus derechos han sido vulnerados al momento de realizar una compra o contratación de bienes y servicios.

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

Todos los antecedentes que permitan justificar y contextualizar la situación del reclamo. Por ejemplo: copias de las boletas o contratos de servicios. Además este trámite no tiene costo.

## ¿Cómo y dónde hago el trámite?

### Trámite online:

- 1.** Reúna los antecedentes mencionados en el campo documentos requeridos.
- 2.** Haga clic en ir al trámite, para ingresar al Portal del Consumidor.
- 3.** Ingrese su RUT y contraseña y haga clic en entrar. Si no está registrado, cree una cuenta. Asegúrese de escribir correctamente su correo electrónico y número de teléfono para que pueda recibir la respuesta a su reclamo.
- 4.** Haga clic en Ingresar Reclamo.
- 5.** Escriba los datos de la empresa y haga clic en ir a paso 2.
- 6.** Exponga su caso y solicitud y haga clic en Enviar.
- 7.** Si tiene documentos relacionados a su caso, puede adjuntarlos haciendo clic en ir al caso y luego en enviar.
- 8.** Como resultado del trámite, habrá presentado su reclamo ante el SERNAC, institución que le informará el resultado de la gestión en un plazo máximo de 18 días hábiles.



## Trámite Oficina:

1. Reúna los antecedentes mencionados en el campo documentos requeridos.
2. Diríjase a la oficina del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) o a la oficina municipal que tenga convenio con el SERNAC más cercana. Revise la red de oficinas a lo largo del país.  
También puede concurrir a los puntos de atención de Chile Atiende por región.
3. Explique el motivo de su visita: presentar un reclamo asociado a un acto de consumo.
4. Entregue los antecedentes requeridos.
5. Como resultado del trámite, habrá presentado su reclamo ante el SERNAC, institución que le informará el resultado de la gestión en un plazo máximo de 18 días hábiles.

## Trámite Telefónico:

1. Llamando gratis al **800 700 100**

## Reclamos de la SEC (Superintendencia de Electricidad y Combustible)

### Trámite online:

1. Haga clic en **“ir al trámite en línea”**
2. Escriba su nombre de usuario donde hay que registrarse como usuario con clave y correo electrónico, y haga clic en **“inicio de sesión”**
3. Complete los datos requeridos, adjunte los documentos, y haga clic en **continuar**
4. Como resultado del trámite, habrá presentado el reclamo.
5. Esperar carta certificada al domicilio o bien al correo electrónico.
6. Respuesta del Reclamo en un plazo de 15 a 30 Días.

**#EstamosContigo**

