

CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS

En SERNAC nuestra misión es informar, educar y proteger a los consumidores y consumidoras, escuchándolos activamente y promoviendo la participación ciudadana.

EN SERNAC USTED TIENE DERECHO A:

- Recibir un buen trato, con igualdad e imparcialidad.
- Obtener respuestas y exigir que se cumplan los plazos.
- Exigir transparencia en los procedimientos y recibir información sobre el estado de su caso.
- Confidencialidad de la información y de sus datos personales.
- Gratuidad de los servicios.
- Conocer los mecanismos de queja y respuesta institucional.

VENGA AL SERNAC

Acceso presencial:

- 15 oficinas regionales de atención de público.
- Más de 250 Sernac Facilita Municipio en todo el país.
- Sus consultas serán respondidas en forma inmediata o bien en un plazo máximo de 5 días hábiles y los reclamos serán gestionados en un plazo máximo de 25 días hábiles.

Acceso Telefónico:

- 600 594 6000 desde teléfonos fijos
- 02 594 6000 desde celulares.
- Sus consultas serán respondidas en forma inmediata o en un plazo no superior a 48 hrs.

Acceso Internet: www.sernac.cl

- En esta página puede ingresar sus consultas, reclamos, ver el estado de su caso y entregar su opinión respecto a la calidad de nuestra atención.
- Sus consultas serán respondidas en forma inmediata o bien en un plazo máximo de 5 días hábiles y los reclamos serán gestionados en un plazo máximo de 25 días hábiles.

SU OPINIÓN NOS INTERESA

- Contamos con distintos mecanismos para que usted evalúe la calidad de nuestra gestión
- Su opinión nos interesa, SONI (www.sernac.cl – 600 594 6000)
- Encuestas de satisfacción
- Cartas al Director Regional o Director Nacional

SI USTED NO ESTA CONFORME

- Tiene derecho a una respuesta directa del responsable institucional del proceso respectivo.
- Nos comprometemos a entregarle una respuesta por escrito a las quejas formales que usted dirija a la Dirección Nacional del Sernac.

TRANSPARENCIA

- Es su derecho y obligación del Sernac entregarle la información que nos solicite dentro de un plazo de 20 días. Más información en www.sernac.cl o 600 594 6000
- Es obligación del Sernac entregar, sin necesidad de solicitud previa, información de interés de los
- consumidores. Para acceder a esa información ingrese a www.sernac.cl, en el [link Gobierno Transparente](#) o al 600 594 6000

***Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor***