

Si necesitas hacer un reclamo o una consulta sobre tus derechos y deberes como consumidor/a, Sernac Atiende en todo Chile.



Baquedano 343, piso 1
ARICA



Baquedano 1093
IQUIQUE



Pasaje Argomedo 269
ANTOFAGASTA



Calle Atacama 898, casilla 371
COPIAPO



Matta 461, piso 3, oficina 302
LA SERENA



Melgarejo 669, piso 6
VALPARAÍSO



Teatinos 333, piso 2
SANTIAGO



Cáceres 5-A esquina Freire
RANCAGUA



4 Oriente 1360, entre 2 y 3 Norte
TALCA



Colo Colo 166
CONCEPCIÓN



Manuel Bulnes 52
TEMUCO



Arauco 371, piso 2
VALDIVIA



Balmaceda 241
PUERTO MONTT



Presidente Ibáñez 355
COYHAIQUE



Lautaro Navarro 353
PUNTA ARENAS

Solange González

Manejo mi Presupuesto como una experta

Prepárate tú también para ser una experta con Sernac Educa y su Programa de Educación Financiera, y toma las mejores decisiones con tu presupuesto.

Cursos On-line

Charlas

Videos Educativos

Talleres

» Encuentra estas herramientas en SERNACEDUCA.CL

Infórmese
www.sernac.cl 600 594 6000
celulares 02 2594 6000



SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor
www.sernac.cl 600 594 6000

JUNTOS,
UN CHILE
MEJOR



Gobierno de Chile

gob.cl

Sigue estos tips y consejos financieros para que continúes siendo una consumidora informada y preparada.



CUANDO NECESITES PEDIR UN CRÉDITO DE CONSUMO, PRIMERO PREGÚNTATE:

- ✓ ¿Para qué lo necesito?
- ✓ ¿Es necesario o puedo ahorrar para comprarlo en efectivo?
- ✓ ¿Cuánto necesito pedir?
- ✓ ¿Cuánto puedo pagar mensualmente para no endeudarme?

Cotiza en diferentes instituciones financieras. Si perteneces a una caja de compensación o una cooperativa de ahorro y crédito, tal vez puedan ofrecerte una CAE o costo total del crédito más conveniente.



FÍJATE EN TRES COSAS:

- ✓ **CAE (Carga Anual Equivalente):** el porcentaje más bajo es el más conveniente.
- ✓ **Cuota mensual:** saber cuánto pagará cada mes y por cuánto tiempo.
- ✓ **Costo total del crédito:** cuánto va a terminar pagando.

» Nota: podría ser que la cuota mensual sea más baja, pero el costo total del crédito sea el más caro.

» Recuerda que la cotización que pidas dura 7 días: luego de ese plazo las condiciones pueden variar.



SI TIENES UNA DEUDA Y NO PUEDES PAGAR LA CUOTA.

- ✓ Dirígete al lugar donde pediste el crédito y renegocia para que le bajen el interés mensual o al menos no se lo suban.
- ✓ Lee bien el nuevo contrato y fijate en la CAE que te ofrecen, la nueva tasa, cuánto vas a pagar mensual y si podrás pagarlo.
- ✓ Negocia algo que puedas cumplir. De lo contrario, te volverás a endeudar y la próxima negociación será en peores condiciones.



SI PIDES UN PRÉSTAMO Y TE QUIEREN INCLUIR SEGUROS.

- ✓ Los créditos de consumo no tienen seguros obligatorios, por lo tanto, no tienes que aceptarlos.
- ✓ Si quieres un seguro, no estás obligado a solicitarlo en la misma institución donde pediste el crédito. – Busca el más conveniente.



SI HACES UN RECLAMO Y LA EMPRESA NO SE QUIERE HACER CARGO:

- ✓ Llama al 600 594 6000 o reclama a través de www.sernac.cl. También puedes acudir a la oficina del Sernac en tu municipio.
- ✓ Asegúrate de tener las suficientes evidencias y haz una cronología de los hechos (boleta, comprobantes, etc.).



CUANDO QUIERA UN AVANCE EN LAS TARJETAS DE RETAIL:

- ✓ Siempre sale más barato comprar al contado.
- ✓ Estudios de SERNAC demuestran que en el 90% de los casos, los costos son más bajos al usar la tarjeta (compra en cuotas) que pedir un avance en efectivo.
- ✓ Si decides solicitar este avance, no pidas más de lo que puede pagar.