

Pasos para el ÉXITO de su reclamo

Le cobraron demás?

Le salió malo el producto?

No le respetan su garantía legal?

Cuando sienta que un vendedor o una empresa no lo respeta como consumidor, use su derecho a reclamo. Sepa cómo hacerlo para obtener una solución a su problema.

PASO UNO

FRENTE A UN PROBLEMA DE CONSUMO:

- Reclame directamente a la empresa. Recuerde que reclamar no es pelear.
- Intente buscar una solución con el vendedor o la empresa explicándole el problema e indicándole cómo espera que se resuelva.
- Anote el nombre de la persona que lo atendió y la fecha en que se comprometen a responderle. También el número de reclamo si la empresa cuenta con un sistema de registro.
- Si llega a un acuerdo, pida que quede por escrito para asegurarse de que usted y la empresa entienden lo mismo.
- Si tiene dudas de cuáles son sus derechos, infórmese en el SERNAC llamando al 600 594 6000 y desde celulares al 02 594 6000 (costo llamada local desde todo el país).



Municipalidad



600 594 6000
Desde celulares
02 594 6000



www.sernac.cl
Acceda gratis
desde Biblioredes



SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

PASO DOS

SI LA EMPRESA NO RESPONDE SU RECLAMO O NO SOLUCIONA SU PROBLEMA:

- Ingrese su reclamo en www.sernac.cl o en las oficinas **SERNACFacilita** Municipio de su comuna (consulte las direcciones al 600 594 6000).
- Con la información que usted entregue en su reclamo, el SERNAC establecerá contacto con la empresa para buscar alternativas de solución a su problema.
- Usted es libre de aceptar o no, la propuesta de solución que le ofrezca la empresa en ese proceso.
- Considere que son los Tribunales de Justicia, no el SERNAC, quienes imponen las multas.

PASO TRES

SI EL PROBLEMA NO SE SOLUCIONA:

- Tiene derecho a pedirle a la Justicia que lo resuelva.
- Usted puede presentar una querrela infraccional para que el tribunal se entere de que la empresa cometió una infracción y la sancione. Además, puede presentar una demanda civil de indemnización de perjuicios para obtener compensaciones en caso de que haya sufrido algún daño.
- Para ello, debe presentar la querrela infraccional y/o demanda de indemnización en el Juzgado de Policía Local de la comuna donde ocurrió el problema (donde realizó la compra o firmó el contrato).
- Para esto no es requisito tener abogado. El SERNAC puede hacerse parte de la denuncia sólo cuando se afecte el interés general de los consumidores.
- Cuando lo demandado no exceda un valor de 10 UTM (\$350.000 aprox.) el juicio es de única instancia, es decir, es más corto porque no se puede apelar.
- Para facilitarle el trámite, en www.sernac.cl tiene disponibles los formatos de presentaciones judiciales.
- Visite las oficinas de **SERNACFacilita** Municipio para orientarlo en el procedimiento a seguir.



SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor



Municipalidad



600 594 6000
Desde celulares
02 594 6000



www.sernac.cl
Acceda gratis
desde Biblioredes