

LA RUTA DE MI RECLAMO

1. Ingreso

Ante un problema de consumo, el **SERNAC** puede orientarme:

- Responde mis dudas
- Tramita mis reclamos



Ingreso mi reclamo

Canales de ingreso



800 700 100



www.sernac.cl



Oficinas del SERNAC



Municipios en convenio

2. Solicitud de respuesta

SERNAC solicita respuesta a la empresa



¿Empresa responde?

Sí

No

3. Cierre

SERNAC me informará la respuesta entregada por la empresa.



Empresa da solución total o parcial.



Empresa no da solución.

Si quedo disconforme, **me entregará información** para decidir si denuncio a la empresa ante los tribunales de justicia (juzgados de policía local).

SERNAC me orientará

si no puede gestionar mi reclamo (por ejemplo: no es un reclamo, sino una consulta)

Este proceso puede demorar máximo 18 días hábiles.

Es gratuito

Actualmente hay empresas que no responden los reclamos y con la ley vigente no pueden ser sancionadas por el SERNAC, sino sólo por un juzgado de policía local.

En cambio, el SERNAC puede **difundir su comportamiento de respuesta**, para que los consumidores se informen y sepan a quién preferir a la hora de tomar decisiones de consumo.

Si el problema que originó un reclamo afecta a muchos consumidores, el SERNAC puede iniciar una **mediación colectiva**, buscando una solución favorable para todos ellos, sin necesidad de denunciar o demandar a la empresa ante los tribunales.

¿Dudas?

Llame al **centro telefónico:**

800 700 100

Lu-Vi: 09:00 a 21:00

Sábados: 09:00 a 19:00.

O consulte en **www.sernac.cl**