

Información proporcionada por Servicio Nacional del Consumidor

Reclamo ante el SERNAC

Última actualización: 16 agosto, 2024

Descripción

Si **no estás conforme con un producto o un servicio** por el que pagaste, o crees que durante el proceso se **vulneraron tus derechos como consumidor**, puedes interponer un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).

Revisa [más información](#).

Ingresa tu reclamo durante todo el año en el **Portal del Consumidor del SERNAC**, llamando al **800 700 100**, **agendando una hora para teleatención** y en las **oficinas regionales del SERNAC**. También en las **sucursales ChileAtiende** y **municipios en convenio con el SERNAC**.

Revisa [más información sobre el proceso de compensación](#) por los **cortes de luz** asociados al sistema frontal, ocurridos a partir del 1 de agosto de 2024.

¿A quién está dirigido?

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?

copias de las boletas o contratos de servicios.

Para ingresar un **reclamo ante el SERNAC por el corte de suministro eléctrico** debido al sistema frontal, debes presentar los siguientes antecedentes:

- Cédula de identidad.
- Número de cliente residencial.
- Datos de contacto.
- Tipo de daños (pérdida de alimentos o medicamentos, y daño de artefactos eléctricos).

¿Cuál es el costo del trámite?

No tiene costo.

¿Cómo y dónde hago el trámite?

En línea:

1. Haz clic en "Dejar un reclamo".
2. Una vez en el sitio web del SERNAC, selecciona:
 - "ClaveÚnica", completa tu RUN y clave, y haz clic en "Autenticar". Si no tienes esta clave, [solicítala](#).
 - "Clave SERNAC", completa tu RUT y contraseña, y haz clic en "Ingresar". Si no estás registrado, [crea una cuenta](#).
3. Haz clic en "Ingresar un reclamo".
4. Completa la información requerida, y haz clic en "Enviar".
5. Como resultado del trámite, habrás presentado un reclamo ante el SERNAC. Obtendrás una respuesta en un plazo máximo de 18 días hábiles.

Importante:

- También puedes agendar una hora con un [ejecutivo de TeleAtención](#).
- Revisa [cómo y dónde reclamar si tiene problemas de otra índole](#) (salud, previsión, servicios básicos y financieros, entre otros).
- Lee las [preguntas frecuentes del SERNAC](#).
- Llama al **800 700 100**.

En oficina:

1. Reúne los antecedentes requeridos.
2. Dirígete a:
 - Una oficina de la [dirección regional del Servicio Nacional del Consumidor \(SERNAC\)](#).
 - Una [oficina ChileAtiende](#).
 - A tu municipio (siempre que tenga convenio con SERNAC).
3. Explica el motivo de su visita: presentar un reclamo asociado a un acto de consumo.
4. Entrega los antecedentes requeridos.
5. Como resultado del trámite, habrás presentado un reclamo ante el SERNAC. Obtendrás una respuesta en un plazo máximo de 18 días hábiles.

Si requieres más información:

- Revisa [cómo y dónde reclamar si tiene problemas de otra índole](#) (salud, previsión, servicios básicos y financieros, entre otros).
- Lee las [preguntas frecuentes del SERNAC](#).
- Llama al **800 700 100**.

Link de trámite en línea:

<https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/4947-reclamo-ante-el-sernac>