

Información proporcionada por Servicio Nacional del Consumidor

## Consultas sobre temas de consumo

---

Última actualización: 04 abril, 2024

---

### Descripción

Permite realizar una consulta al **Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)**, con el propósito de **solicitar antecedentes sobre temas de consumo, conocer los derechos de los consumidores, realizar una compra o contratar un servicio informadamente y confirmar si el caso presentado corresponde a una infracción a la Ley del Consumidor.**

El trámite se puede realizar durante todo el año en el **sitio web, oficinas y teléfono** de **SERNAC**. También puede realizar este trámite en una **oficina municipal que tenga convenio con SERNAC**.

### ¿A quién está dirigido?

Ciudadanía en general.

### ¿Qué necesito para hacer el trámite?

Inscribirse en el portal del consumidor con [ClaveÚnica](#) o bien [registrarse en el sistema](#).

### ¿Cuál es el costo del trámite?

No tiene costo.

### ¿Cómo y dónde hago el trámite?



**Chile  
Atiende**

1. Haga clic en [Ir al trámite en línea](#).
2. Ingrese con su RUT y contraseña, o con su [ClaveÚnica](#). Si no está registrado, [cree una cuenta](#).
3. Ingrese su consulta.
4. Como resultado del trámite, habrá ingresado una consulta sobre temas de consumo al SERNAC.

**Importante:**

- Si requiere más información llame 800 700 100.
- Revise el [estado del trámite](#).

**En oficina:**

1. Reúna todos los antecedentes que le permitan respaldar su alerta ciudadana.
2. Diríjase a una oficina del [SERNAC](#) u [oficina municipal que tenga convenio con la institución](#).
3. Explique el motivo de su visita: ingresar una consulta sobre temas de consumo.
4. Como resultado del trámite, habrá presentado su consulta al SERNAC.

**Telefónico:**

1. Llame gratis al 800 700 100.
2. Explique el motivo de su llamada: ingresar una consulta sobre temas de consumo.
3. Como resultado del trámite, habrá presentado su consulta al SERNAC.

**Link de trámite en línea:**

<https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/4970-consultas-sobre-actos-de-consumo>