

## ¿Cómo reclamar ante el Sernac?

Escrito por Leegal  
Miércoles, 27 de Julio de 2011 15:00

---



Si te sientes transgredido en tus derechos como consumidor, puedes efectuar un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor totalmente en línea. ¿No sabes cómo ni en que consiste un reclamo al Sernac? En Leegal te enseñamos.

El Servicio nacional del consumidor es un servicio público que busca educar, informar y proteger a los consumidores chilenos de acuerdo a la [ley sobre protección de los derechos de los consumidores](#)

El reclamo es un proceso de mediación entre el consumidor y la empresa, en donde el Sernac pone en conocimiento de la empresa el reclamo que le han efectuado y le solicita una respuesta.

Dado lo anterior, el proceso no es obligatorio para la empresa contra la que se efectúa un reclamo de manera que si no responde dentro del plazo que existe para hacerlo, deberás efectuar una denuncia por infracción a la ley del consumidor, ante el Juzgado de Policía Local que corresponda.

### ¿Cómo reclamo a una empresa?

Lo puedes hacer en forma presencial en las [oficinas del Sernac](#) , o bien lo puedes hacer a través de su [página web](#) en el menú reclamos , como muestra la imagen

## ¿Cómo reclamar ante el Sernac?

Escrito por Leegal

Miércoles, 27 de Julio de 2011 15:00



The image shows the Sernac website interface. At the top, there is a navigation bar with links: SERNAC | REGIONES | HACER UN TRÁMITE | TEMAS DE CONSUMO | TEMAS LEGALES | ÁREAS ESPECIALIZADAS. Below this is a secondary navigation bar: » Sernac Educa | » Participación | » Estudios en Sernac | » Noticias | » Seguridad de Productos | » Nuestros sitios. The main header features the Sernac logo (Gobierno de Chile) and the text 'Reclamos Consultas'. A search bar is visible with the text 'Buscar buscar'. Below the search bar, there is a section titled '¿PROBLEMAS DE CONSUMO?' with three main links: 'Reclamos', 'Consultas', and 'Estados de Caso'. A red arrow points to the 'Reclamos' link. To the right of the 'Reclamos' link, there are sections for 'LO NUEVO EN SERNAC' and 'DESTACADOS'. The 'DESTACADOS' section contains two news items with images and text. The first item is about gas prices in the Metropolitan Area, and the second is about bread prices in the same area. The date 'al 25 de julio de 2011' is visible at the top right of the page.

Una vez que has hecho click en reclamos, se desplegará un formulario al que deberás ingresar todos tus datos. Recuerda que todos los campos del formulario que tienen un asterisco rojo (\*) son obligatorios. Al finalizar debes hacer click en el botón paso 2, como muestra la imagen

# ¿Cómo reclamar ante el Sernac?

Escrito por Leegal  
Miércoles, 27 de Julio de 2011 15:00

Usted está en: Portada > Sernac Facilita > Reclamos



## Reclamos

Estimado Consumidor(a):  
Para que quede ingresado necesita llenar TODOS los campos marcados con \*, los cuales son campos obligatorios. El Ingreso de reclamo consta de 3 pasos:  
- PASO 1 : Datos del Consumidor  
- PASO 2 : Datos del Proveedor  
- PASO 3 : Datos del Reclamo

### Datos del Consumidor

\* Campos Obligatorios

AYUDA



Nacionalidad	<input checked="" type="radio"/> Chileno <input type="radio"/> Extranjero *
RUT	<input type="text"/> - <input type="text"/> * Sin puntos
Nombre	<input type="text"/> *
Apellido Paterno	<input type="text"/> *
Apellido Materno	<input type="text"/>
Calle	<input type="text"/> *
Número	<input type="text"/> *
Villa/Población	<input type="text"/>
Región	Seleccione... *
Comuna	Seleccione... *
Teléfono Particular	<input type="text"/> - <input type="text"/> Cód. Área+Teléfono
Teléfono Celular	<input type="text"/> - <input type="text"/> Cód. Área+Teléfono
Teléfono Comercial	<input type="text"/> - <input type="text"/> Cód. Área+Teléfono
Correo Electrónico	<input type="text"/> *
Reingresar Correo Electrónico	<input type="text"/> *
Género	<input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Femenino *
Autorizo publicar la información en medios de prensa	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No *
Autorizo para hacer tratamiento de mis datos personales (1)	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No *
Para continuar ingresando el reclamo Presione PASO 2	<input type="button" value="Paso 2"/> <input type="button" value="Limpiar"/>

(1) El consumidor dispondrá en todo momento de los derechos de información, rectificación y cancelación de sus datos personales (Ley 19.628)

Al momento de la inscripción en el Sernac, el consumidor debe proporcionar los datos personales y de contacto necesarios para el reclamo. Si usted desea más información, puede comunicarse con el Sernac a través de los canales de atención al consumidor.

# ¿Cómo reclamar ante el Sernac?

Escrito por Leegal  
Miércoles, 27 de Julio de 2011 15:00

Usted está en: [Portada](#) > [Sernac Facilita](#) > [Reclamos](#)



## Reclamos

Estimado Consumidor(a):  
Mediante este formulario usted nos hace llegar su requerimiento. Para que quede ingresado necesita llenar TODOS los campos marcados con \*, los cuales son campos obligatorios, la confirmación de su ingreso le llegará en unos minutos a su casilla de correo electrónico, por lo cual debe ingresar correctamente dicha dirección electrónica.

### Datos del Consumidor

AYUDA

Nombre	SERGIO		
<b>Datos de la Empresa Redamada</b> * Campos Obligatorios			
Nombre Comercial			Buscar
Región			*
Comuna			*
Dirección		* Número	*
Razón Social			*
Teléfono			
Email			
<b>Paso 3</b> <b>Limpiar</b>			

Atención: el proveedor de la empresa reclamada debe ser un proveedor registrado en el Sernac. Es importante que

Usted está en: [Portada](#) > [Sernac Facilita](#) > [Reclamos](#)



## Reclamos Empresas encontradas

### Listado Empresa Encontradas

PROVEEDORES			
Nombre Proveedor	Calle	Nº	Comuna
TARJETAS LA POLAR	AV. EDO. FREI MONTALVA	520	RENCA
MULTITIENDAS LA POLAR (TIENDA)	AV. EDUARDO FREI MONT	520	RENCA

### Sucursales de la Empresa

SUCURSALES			
Nombre Sucursal	Calle	Nº	Comuna
CASA MATRIZ DE: TARJETAS LA POLAR	AV. EDO. FREI MONTALVA	520	RENCA

**Nuevo Proveedor**



**Aceptar**

Una vez que ya tenemos la empresa reclamada, damos click en paso 3



# ¿Cómo reclamar ante el Sernac?

Escrito por Leegal  
Miércoles, 27 de Julio de 2011 15:00

Usted está en: [Portada](#) > [Sernac Facilita](#) > [Reclamos](#)



## Reclamos

Estimado Consumidor(a):  
Mediante este formulario usted nos hace llegar su requerimiento. Para que quede ingresado necesita llenar TODOS los campos marcados con \*, los cuales son campos obligatorios, la confirmación de su ingreso le llegará en unos minutos a su casilla de correo electrónico, por lo cual debe ingresar correctamente dicha dirección electrónica.

### Datos del Consumidor

AYUDA 

Nombre

### Datos de la Empresa Redamada

Nombre Comercial

Razón Social

### Datos del Hecho

\* Campos Obligatorios

N° Boleta o Contrato  \* Si no conoce este dato escriba un cero (0).

Fecha del Hecho  /  /  \* Monto  \*

Señor Consumidor, si su reclamo es en contra de una empresa de telecomunicaciones se requiere de manera indispensable el NÚMERO DE TELÉFONO RECLAMADO

Teléfono  Fijo  Móvil  -  Cód. Área+Teléfono

### Exponga su situación

\* 1000 caracteres disponibles

#### Reclamo ante la Empresa

Si  No

Caracteres Disponibles

ESCRIBIR EL RECLAMO EN 1000 CARACTERES

### Solución solicitada

\* 500 caracteres disponibles

Caracteres Disponibles

ESCRIBIR LA SOLUCION PROPUESTA EN 500 CARACTERES



Enviar

Limpiar

Este artículo es un artículo de opinión que no representa la opinión de la editorial. [Ver más](#) [AQUI](#)