

Información proporcionada por Servicio Nacional del Consumidor

## Reclamo en el SERNAC

Última actualización: 28 noviembre, 2019

### Descripción

Si **no está conforme con un producto o un servicio** por el que pagó, o cree que durante el proceso se **vulneraron sus derechos como consumidor**, puede interponer un reclamo ante el SERNAC.

Si la respuesta de la empresa no es favorable, usted puede presentar una **denuncia ante el juzgado de policía local** de la comuna donde se produjo el problema, cuyo juez puede imponer multas si considera que, efectivamente, se transgredieron sus derechos.

El trámite se puede realizar durante todo el año en el **Portal del Consumidor del SERNAC**, llamando al **800 700 100** y en las **oficinas regionales del SERNAC**. También en las **oficinas ChileAtiende** y **municipios en convenio con SERNAC**.

### Detalles

Si requiere **más información**, revise:

- [Cómo y dónde reclamar si tiene problemas de otra índole \(salud, previsión, servicios básicos, financiera, etc.\)](#).
- Las [preguntas frecuentes del SERNAC](#).
- Llamando al **800 700 100**.

### ¿A quién está dirigido?

A 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?

Todos los antecedentes que permitan justificar y contextualizar la situación del reclamo. Por ejemplo: copias de las boletas o contratos de servicios.

## ¿Cuál es el costo del trámite?

No tiene costo.

## ¿Cómo y dónde hago el trámite?

### En línea:

1. Haga clic en "ir al trámite en línea".
2. Una vez en el sitio web de la institución, seleccione:
  - "Clave única", complete su RUT y clave, y haga clic en "autenticar". Si no está registrado, solicite su [ClaveÚnica](#).
  - "Clave SERNAC", complete su RUT y contraseña, y haga clic en "ingresar". Si no está registrado, [cree una cuenta](#).
3. Haga clic en "ingresar un reclamo".
4. Complete la información requerida, y haga clic en "enviar".
5. Como resultado del trámite, habrá presentado su reclamo ante el SERNAC, institución que le informará el resultado de la gestión en un plazo máximo de 18 días hábiles.

**Importante:** si requiere más información, llame al 800 700 100.

### En oficina:

1. Reúna los antecedentes requeridos.
2. Diríjase a
  - La oficina de la [dirección regional del Servicio Nacional del Consumidor \(SERNAC\)](#).
  - Una [oficina ChileAtiende](#).
  - A su municipio (siempre que tenga convenio con SERNAC).
3. Explique el motivo de su visita: presentar un reclamo asociado a un acto de consumo.
4. Entregue los antecedentes requeridos.
5. Como resultado del trámite, habrá presentado su reclamo ante el SERNAC, institución que le informará el resultado de la gestión en un plazo máximo de 18 días hábiles.

**Importante:** si requiere más información, llame al 800 700 100.

### Link de trámite en línea:

<https://portal.qa.chileatiende.cl/fichas/4947-reclamo-en-sernac>