

# Mi reclamo en el SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

Fecha 19/11/2018

**Estimado/a** GUSTAVO ALEJANDRO VASQUEZ VEGA:

Informamos a usted que la empresa TIENDAS FALABELLA (GARANTIA EXTENDIDA- VENTAS INTERNET - VENTAS TV Y VENTA TELEFONICA **respondió** a su reclamo n° R2018W2553218, ingresado con fecha 05/11/2018.

**Para conocer la respuesta** de la empresa [pinche aquí](#). Esta carta y otros documentos sobre su reclamo, están en el [Portal del Consumidor](#), plataforma del SERNAC para hacer consultas, reclamos, revisar el estado de sus casos y evaluar nuestro trabajo.

## Si queda conforme




Si la solución le parece bien, su reclamo ha finalizado y usted no debe hacer ninguna gestión adicional con el SERNAC.

## Si queda disconforme

Si la solución no le parece, usted tiene el derecho a recurrir a los juzgados de policía local, los cuales pueden obligar a las empresas a pagar multas y/o indemnizaciones si se confirma un incumplimiento a la Ley del Consumidor 19.496. Más adelante le explicamos cómo proceder en estos casos.

**Si la empresa no cumple** con la solución ofrecida, infórmenos llamando gratis al **800 700 100**.

## Si tiene dudas

- ›  Llame **gratis al 800 700 100** (lunes a viernes 09:00-21:00 hrs. / sábado 09:00-19:00 hrs.)
- ›  Visite las oficinas del SERNAC. Busque sus horarios de atención en [oficinas del SERNAC](#).
- ›  Visite [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl).

## Reclamar sirve:

- ✓ SERNAC publica el comportamiento de las empresas.
- ✓ SERNAC puede realizar mediaciones colectivas en casos que afectan a muchos consumidores.

Le invitamos a evaluar nuestro trabajo [aquí](#).

### Si decide denunciar y/o demandar a la empresa

Si decide denunciar y/o demandar a la empresa ante un juzgado de policía local, porque ésta ha incumplido la Ley del Consumidor 19.496, **puede hacerlo sin un/a abogado/a**.

Consulte los derechos del consumidor [aquí](#).



Los **juzgados de policía local** dependen técnicamente del Poder Judicial y administrativamente de cada municipalidad. Ante ellos usted debe acreditar el incumplimiento de la Ley para que determinen el resultado de su caso. El SERNAC no tiene autoridad sobre estos tribunales.

#### ¿Para qué presentar una denuncia?

Una **denuncia** busca que el tribunal se entere de que la empresa cometió una infracción y pueda ser sancionada. Si usted quiere denunciar complete el "Formulario para interponer una denuncia".

#### ¿Para qué presentar una demanda?

Una **demanda** civil de indemnización de perjuicios busca obtener compensaciones económicas en caso de haber sufrido algún daño. Si usted quiere que la empresa sea multada y lo indemnice, complete el "**Formulario para interponer una denuncia y demanda**".

### ¿Cómo presentar una denuncia y/o demanda?



Puede solicitar estos formularios en las oficinas regionales del SERNAC o descargarlos desde [Formularios y guías](#).



Complételos y preséntelos al juzgado de policía local de la comuna donde compró, firmó el contrato o se inició la infracción. Si se trata de una compra por internet, corresponde la comuna de su domicilio. Busque la lista de [juzgados](#).



Lleve todos los antecedentes que respaldan su reclamo, por ejemplo: copia del contrato, boleta, folleto publicitario, testigos, etc. Esto permitirá al tribunal comprobar si hubo infracción a la Ley del Consumidor.



**El plazo para hacerlo es de 6 meses** contados desde que ocurrió el hecho. Este plazo se suspende durante la gestión de su reclamo en el SERNAC.



Consulte el costo de este trámite en el juzgado correspondiente (que puede variar entre \$0 y \$60.000).

### Si tiene dudas sobre este proceso



Recomendamos acudir presencialmente a las oficinas regionales del SERNAC, **donde un ejecutivo/a de atención de público podrá informarle**. Busque sus horarios de atención en [oficinas del SERNAC](#).



También puede pedir orientación de un ejecutivo/a de nuestro call center, llamando gratis al 800 700 100.