

Información proporcionada por Servicio Nacional del Consumidor

Ingresar una alerta ciudadana en el SERNAC

Última actualización: 23 enero, 2023

Descripción

Permite que las personas puedan entregar información sobre posibles conductas de empresas o mercados que afectan los derechos de todos los consumidores. Estas alertas permitirán que la institución recopile información e investigue [infracciones a la ley](#).

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**.

Recuerde que una **alerta ciudadana no es un reclamo**. Si desea presentar un reclamo contra una empresa o proveedor de bienes y servicios para buscar una solución a un problema particular, debe [ingresar al portal del consumidor](#).

¿A quién está dirigido?

Ciudadanos y ciudadanas que hayan experimentado u observado un hecho que en su opinión haya vulnerado los derechos de los consumidores y que quieran informar al SERNAC de esta acción.

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Todos los antecedentes que tenga en su poder para dar a conocer el hecho que desea alertar. Por ejemplo: copias de las boletas, contratos de servicios, fotos, entre otros.

Importante: para realizar el trámite vía online debe contar con [ClaveÚnica](#). Si no tiene esa clave, solicítela.

No tiene costo.

¿Qué vigencia tiene?

¿Cómo y dónde hago el trámite?

En línea:

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. Haga clic en "ingresar alerta".
4. Complete el formulario. Puede pasar que, al ingresar una marca, se desplieguen muchas empresas con esa marca, como, por ejemplo: tarjeta de crédito, tienda, seguros, entre otros. Revise a cuál corresponde su problema.
5. Al completar el formulario es importante que sea muy específico/a sobre en qué lugar sucedió el hecho y muy claro/a en la descripción del mismo.
6. Si desea, podrá adjuntar documentos de respaldo. Luego, haga clic en "enviar".
7. Como resultado del trámite, aparecerá su número de caso y le llegará un correo electrónico confirmando el ingreso de la alerta ciudadana.

En oficina:

1. Reúna todos los antecedentes que le permitan respaldar su alerta ciudadana.
2. Diríjase a una oficina del [SERNAC](#) o a una [oficina municipal que tenga convenio con la institución](#).
3. Explique el motivo de su visita: presentar una alerta ciudadana.
4. Entregue los antecedentes requeridos.
5. Como resultado del trámite, habrá presentado su alerta ciudadana ante el SERNAC.

Telefónico:

1. Llame gratis al 800 700 100.
2. Explique el motivo de su llamada: presentar una alerta ciudadana.
3. Como resultado del trámite, habrá presentado su alerta ciudadana ante el SERNAC.

Link de trámite en línea:

<https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/72545-ingresar-una-alerta-ciudadana-en-el-sernac>