



REPUBLICA DE CHILE
PROVINCIA DE LINARES
ILUSTRE MUNICIPALIDAD
P A R R A L

Dirección de Desarrollo Comunitario /

PROGRAMA APOYO AL CONSUMIDOR

UNIDAD ENCARGADA DE SU GESTION: Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO)

DEPARTAMENTO : DIDECO.

ENCARGADA DEL PROGRAMA : Francisco Pinochet Romero, Director Dirección de Desarrollo Comunitario

EJECUTA : Solange Reich Frías, Técnico Jurídico

LUGAR DE REALIZACION : Ilustre Municipalidad de Parral,

DEL TRÁMITE Calle Dieciocho N° 720

HORARIO : Lunes a Viernes de 08:30 a 13:30 Horas

OBJETIVO GENERAL :

- ❖ Prestar asesoría técnica y apoyo administrativo respecto a la Ley del Consumidor.

OBJETIVO ESPECIFICO :

- ❖ Coordinar acciones ante el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), tendientes a la solución de problemas presentados por los consumidores.
- ❖ Entregar información al público de los beneficios que ofrece el SERNAC, respecto a la Ley del Consumidor N° 19.496.

TRAMITES Y REQUISITOS PARA ACCERDER:

- ❖ El SERNAC cuenta con una página Web, www.sernac.cl para que los consumidores tengan un acceso directo a sus consultas y reclamos. A través de ella, los consumidores pueden efectuar los reclamos respectivos, ver en que estado se encuentra la mediación y obtener directamente del proveedor la respuesta en su correo electrónico, no obstante lo anterior, la Oficina Municipal, trabaja con el mismo sistema a través de la Web para facilitarle a las personas la mediación con el proveedor si es que no cuentan con un mail o no tienen acceso directo a Internet, otorgando un plazo de 25 días hábiles (35 días corridos) para tramitar el caso y cerrarlo.