

## Tarjeta roja a los cobros indebidos

### Llamadas telefónicas no efectuadas: ¿Una llamada a Tumbuktú?

Si en su cuenta aparecen **llamadas que no realizó**, presente un reclamo a la empresa y pague sólo la parte correcta. La compañía tiene 20 días para responderle. Si **no está conforme** con la respuesta, puede insistir ante la SUBTEL o ante el Sernac.

### Seguros no contratados: ¿Un seguro contra huracanes?

Si le cobran por **seguros que no aceptó**, exija a la empresa que le anulen los cargos. Si contrató un seguro por teléfono, la compañía debe enviarle una copia de la póliza.

### Productos no comprados: ¿Un plasma de 60 pulgadas?

Si en la tarjeta o cuenta le cobran **por productos que no compró**, reclame ante la empresa. Es la empresa la que debe probar que la compra la hizo usted. Si hay un error, ésta debe realizar las devoluciones y las indemnizaciones que correspondan.

### ¿Y los gastos de cobranza?

**No le pueden cobrar "gastos de cobranza" antes de 15 días** desde que venció la cuenta y deben cobrarle por gestiones efectivamente realizadas. **Las empresas deben respetar los montos máximos** establecidos por Ley para estos cobros, si tiene dudas consulte al 600 594 6000.

Más información en  
[www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)

Síguenos en  
Sernac Youtube



Y Twitter

