

## Más de 30 mil requerimientos en la plataforma “me quiero salir” recibió Sernac durante el primer semestre del 2024

Durante el primer semestre de este 2024, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) recibió un total de 30.241 solicitudes a través de la plataforma “Me Quiero Salir”, habilitada en el sitio web para las personas consumidoras.

Esta es una herramienta que permite solicitar expresa y claramente, el término de uno o más contratos de prestación de servicios que haya celebrado con una empresa.

Actualmente, “Me Quiero Salir” permite terminar

servicios de telecomunicaciones, tales como, televisión de pago, internet y telefonía o más servicios contratados bajo una “oferta conjunta” (triple / dúo / pack; y también seguros generales, como por ejemplo, de vehículos motorizados, de hogar no obligatorio o de robo de especies.

Del total de los requerimientos recibidos, 27.433 (91%) están asociadas al mercado de telecomunicaciones, mientras que 2.808 casos (9%) son respecto al mercado de seguros gene-

rales.

En relación a las empresas que presentan un mayor número de solicitudes durante el periodo antes señalado, se encuentran Telefónica Chile S.A. (Movistar Hogar), Vtr Comunicaciones Spa., Telefónica móviles Chile (Movistar Movil), Pacífico Cable Spa (Mundo Pacífico) y Wom Chile.

¿Cómo utilizar esta herramienta?

Este trámite sólo se puede realizar en línea a través de la página SERNAC.cl, in-

gresando con Clave Única o clave SERNAC en la opción “Me Quiero Salir”, en donde se desplegarán dos opciones: telecomunicaciones y seguros. Posteriormente se deberá completar el formulario siguiendo los siguientes pasos:

- Seleccionar la empresa y el servicio que se quiera terminar.
- Completar los campos con la información solicitada.
- Adjuntar cédula de identidad por ambos lados.
- Previsualizar la so-

licitud y enviarla.

Una vez que los consumidores ingresen una solicitud se notificará bajo un número de caso y además se enviará la información a su correo electrónico, así como también se notificará a la empresa, quienes deberán dar término al contrato el mismo día y hora que reciban la solicitud.

Posteriormente, en un plazo de ocho días como máximo, los consumidores recibirán formalmente una respuesta a la solicitud por parte del SERNAC.