

# MIS DERECHOS COMO CONSUMIDOR

A ELEGIR LIBREMENTE UN DETERMINADO BIEN O SERVICIO

ACCEDER A UNA INFORMACIÓN OPORTUNA Y VERAZ

A NO SER DISCRIMINADO ARBITRARIAMENTE

A LA SEGURIDAD EN EL CONSUMO DE BIENES Y SERVICIOS

A LA REPARACIÓN E INDEMNIZACIÓN

A RETRACTO O TERMINAR UN CONTRATO O VENTA SIN LA VOLUNTAD DEL PROVEEDOR

A GARANTÍA, CAMBIO, DEVOLUCIÓN DEL DINERO O REPARACIÓN

A QUE LAS EMPRESAS NO CAMBIEN LAS CONDICIONES O COSTOS DEL CONTRATO ARBITRARIAMENTE

A LA LIBERTAD DE ACEPTAR LOS PRODUCTOS O RECHAZAR VENTAS ATADAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS NO SOLICITADOS



# DEBERES DEL CONSUMIDOR

- TOMAR SUS DECISIONES DE COMPRA LIBRE E INFORMADAMENTE
- REALIZAR SUS COMPRAS Y CONTRATACIONES SOLO EN EL COMERCIO ESTABLECIDO
- LEER DETALLADAMENTE LOS CONTRATOS ANTES DE FIRMARLOS
- EXSIGIR EL CUMPLIMIENTO DE LO INFORMADO EN LA PUBLICIDAD
- RECHAZAR LOS COBROS POR BIENES O SERVICIOS QUE NO HAYAN CONTRATADO



# LEY DEL CONSUMIDOR

¿QUÉ DEBO SABER?



JUZGADO DE POLICÍA LOCAL PUCON

Calle Arauco N° 370  
Edificio Doña inés de Quelhue

Contacto: 45-2-888059 / 45-2-888060

LEY N° 19.496

## ACCIONES LEGALES A TRAVÉS DEL JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

**Denuncia:** Se interpone para que el Tribunal se entere que la empresa cometió una infracción y sea sancionada.

**Demandas:** La demanda civil y de indemnización de perjuicios se interpone para obtener compensaciones por algún daño o perjuicio:

- **Daño material;** es el perjuicio efectivamente causado.
- **Lucro cesante;** lo que dejó de ganar producto del incumplimiento.
- **Daño moral;** es la evaluación en dinero de las molestias o sufrimiento ocasionados por la empresa.

**Se recomienda ingresar la denuncia y demanda por indemnización de perjuicios juntas en un mismo escrito. (El Juez resolverá de acuerdo a las pruebas si aplica indemnización).**



## PASOS A SEGUIR ANTE JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

1

Presentar la denuncia por escrito, firmada y en 3 copias, acompañe los documentos que la fundamentan.

2

Notificación resolución. (El Tribunal aceptará la denuncia, lo citará a indagatoria o citará a comparendo a las partes)

3

Notificación a la empresa. El receptor judicial debe notificar personalmente a la empresa, informándole que existe un proceso en su contra, le entregará copia de la denuncia y resolución del Tribunal.

4

Citación a comparendo. Se debe concurrir personalmente, con los medios de prueba (documentos, testigos, informes, entre otros).

5

Sentencia. Concluido el proceso el Juez dictará sentencia.



## CONSIDERACIONES

- La denuncia o demanda podrá ser presentada al Juzgado de Policía Local de la comuna correspondiente a su domicilio o al de la empresa, según su elección.
- No requiere ser representado por un abogado.
- El plazo para exigir sus derechos como consumidor es hasta dos años desde el cese a la infracción.
- El tiempo que dura la tramitación del reclamo ante el Sernac suspende ese plazo, por lo que debe presentar como respaldo el formulario de atención.

