

# 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.

**Demanda:** 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.

