

Acciones legales a través del Juzgado de Policía Local

- **Denuncia o querrela:** se interpone para que el Tribunal se entere que la empresa cometió una infracción, sea sancionada y comience un proceso en su contra.
- **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:

Paso 1: Presentar la denuncia por escrito, firmada y en 3 copias, acompañe los documentos que la fundamentan.

Paso 2: Notificación resolución. (El Tribunal aceptará la denuncia, lo citará a indagatoria o citará a comparendo a las partes)

Paso 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. (Para este trámite usted debe pagar al receptor una suma de dinero, que le será devuelta si la demanda incluye pago de costas y logra una sentencia favorable)

Paso 4: Citación a comparendo. Se debe concurrir personalmente, con los medios de prueba (documentos, testigos, informes, entre otros) Si desea presentar testigos, el mismo día antes de la audiencia debe presentar una lista con la identificación de ellos. Durante el comparendo se llamará a una conciliación.

Paso 5: Sentencia. Concluido el proceso el Juez dictará sentencia. Si no está de acuerdo con lo resuelto, tiene 5 días para apelar a la Corte de Apelaciones (debe asesorarse por un abogado)

Si lo demandado no excede las 10 UTM, la causa es de única instancia, es decir, no se puede apelar.

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.
- En la página del Sernac existe un formulario que usted puede descargar para presentar la denuncia y demanda ante el Juzgado de Policía Local.

LEY DEL CONSUMIDOR

¿Qué debo saber?



JUZGADO DE POLICIA LOCAL PUCON

Calle Arauco N° 370
Edificio Doña Inés de Quelhue
Contacto: 45-2-888059 / 45-2-888060

Mis derechos como consumidor

A elegir libremente un determinado bien o servicio

Acceder a una información oportuna y veraz

A no ser discriminado o 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 la libertad de aceptar los productos o rechazar ventas atadas de productos y servicios no solicitados

A que las empresas no cambien las condiciones o costos del contrato arbitrariamente

Deberes del consumidor

Tomar sus decisiones de compra libre e informadamente



Realizar sus compras y contrataciones solo en el comercio

Leer detalladamente los contratos antes de firmarlos.



Exigir el cumplimiento de lo informado en la publicidad

Rechazar los cobros por bienes o servicios que no haya contratado

