

**INSTRUCTIVO LEY DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DE LOS
CONSUMIDORES**

2° JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

MUNICIPALIDAD DE VITACURA

La relación entre los proveedores de bienes o servicios y los consumidores está regulada por la Ley N°19.496 que "Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores" y por tratarse de una materia de competencia de los Juzgados de Policía Local, además rigen las siguientes Leyes: Ley N°15.231, que "Fija el texto definitivo y refundido de la Ley de Organización y Atribución de los Juzgados de Policía Local"; y la Ley N°18.287, que "Establece Procedimiento ante Los Juzgados de Policía Local".

Si usted ha sido vulnerado en sus derechos como consumidor, puede presentar una denuncia, querrela o demanda en contra del proveedor en el Juzgado de Policía Local correspondiente, y de acuerdo con las normas establecidas en las leyes que preceden, deberá tener presente lo siguiente:

- 1) Las partes podrán comparecer personalmente o representadas en forma legal por un abogado habilitado para el ejercicio profesional y constituir mandato judicial de acuerdo a la Ley N° 18.120.
- 2) El Juzgado citará a declarar al representante legal de la empresa denunciada, y se le tomará declaración indagatoria acerca de los hechos denunciados. En caso de ser necesario también citará al denunciante a prestar declaración indagatoria, instancia en la cual deberá detallar todos los hechos que motivaron su denuncia o querrela, pudiendo incluso ampliar lo ya señalado.
- 3) Una vez plasmadas en el expediente las declaraciones, el Tribunal citará a todas las partes involucradas a una audiencia, denominada "comparendo de conciliación, contestación y prueba," con todos sus medios probatorios, bajo apercibimiento de proceder en rebeldía de las partes que no asistan.

4) El comparendo de conciliación, contestación y prueba se celebrará en el Juzgado, en el día y a la hora decretada, con las partes que asistan, y es la única oportunidad para acompañar y rendir todos los medios de prueba de que disponga, para probar cómo ocurrieron los hechos denunciados, ya que con posterioridad al comparendo no podrá acompañar medios probatorios.

5) En relación a la prueba testimonial, se debe tener en consideración que, si desea presentar el testimonio de testigos como medio de prueba, deberá acompañar la lista de los mismos por medio de un escrito, indicando respecto de cada uno su nombre, cédula de identidad, profesión u oficio y domicilio. La lista de testigos deber

presentarse a más tardar, hasta antes de iniciar el comparendo de conciliación, contestación y prueba.

6) Si usted además de buscar que se aplique una sanción al proveedor, requiere que se le indemnicen los perjuicios sufridos debido a la infracción denunciada, deberá interponer una demanda civil de indemnización de perjuicios, ya que la sola denuncia o querrela infraccional no da lugar a una indemnización de perjuicios por los daños que pudiese haber sufrido con ocasión de la infracción.

7) La demanda, deberá cumplir con todos y cada uno de los requisitos que establece el Artículo 254 del Código de Procedimiento Civil, en el plazo que establece la Ley 18.287 y acompañar las copias necesarias de la misma para notificar a su contraparte.

8) Respecto al plazo para interponer la demanda civil de indemnización de perjuicios, tome en cuenta lo dispuesto en los Artículos 8 v 9 de la Ley N° 18.287. En ellos, se establece que el plazo para interponerla es hasta tres días antes del comparendo de conciliación, contestación v prueba. Considere que, los tres días a que se refiere la Ley son completos, por ejemplo, si el comparendo se encuentra decretado para un día viernes, tendrá hasta el día lunes para presentar la demanda civil. En el caso de que presente la demanda sin la antelación suficiente para practicar su notificación, deberá solicitar, además, que el comparendo sea suspendido, ya que, en ese periodo de tiempo, el receptor del tribunal no podrá practicar la notificación de la querrela y demanda civil dentro del plazo legal. Por ello se aconseja, presentar la querrela infraccional y la demanda civil de indemnización

de perjuicios al Juzgado con la antelación suficiente para poder practicar la notificación.

9) Para efectos de notificar la querrela infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios, deberá encargar dicha diligencia al funcionario receptor del tribunal facultado para ello, pagando el valor de dicha diligencia, el que varía dependiendo de la comuna donde resida el querrellado o demandado. Dicha diligencia es indispensable para que el Juez emita su pronunciamiento, acogiendo o rechazando la demanda civil interpuesta. Si no desea seguir la acción civil ante este Tribunal, podrá el interesado ejercerla ante la justicia ordinaria, de acuerdo a la Ley. Concluido este proceso, el Juez dictará sentencia definitiva y si no está de acuerdo con lo resuelto por el Juez, usted puede presentar un recurso de apelación, para lo cual debe asesorarse por un abogado habilitado para que lo represente.

Además, deberá tener presente que todas las resoluciones dictadas en el proceso se notificarán al infractor por carta certificada, sin perjuicio de que éste podrá solicitar que se le notifiquen electrónicamente (salvo las excepciones legales de notificación personal), aportando al procedimiento un correo electrónico válido para practicarlas.