

GUÍA PARA EJERCER SU DERECHO A DENUNCIA

¿Cómo hago una denuncia en el Juzgado de Policía Local?

- Usted como todo consumidor, puede denunciar ante la Justicia a las empresas que atropellan sus derechos para que reciban sanción y a exigir indemnizaciones por los daños causados.
- Las denuncias las puede hacer usted directamente en el Juzgado de Policía Local sin necesidad de contratar un abogado.
- También puede recurrir a SERNAC que buscará una solución extrajudicial a través de la mediación. Recuerde que SERNAC no impone multas ni sanciones.
- Si esta mediación no resulta exitosa, SERNAC podrá denunciar y/o hacerse parte en aquellas causas que comprometan el interés general de los consumidores.

Si usted decide exigir sus derechos presentando una denuncia en el Juzgado de Policía Local, debe seguir los siguientes pasos:

1.- Presentación de la denuncia y/o demanda en el Juzgado de Policía Local Competente:

- El Juzgado de Policía Local competente es el que está ubicado en la comuna donde se cometió la infracción que originó su reclamo. Por ejemplo, si usted compró un producto en La Florida y éste le salió malo, es en esa comuna donde deberá presentar la denuncia si la empresa no le responde.
- Pueden existir varios Juzgados de Policía Local en una misma comuna. Infórmese del que le corresponde a través del Fono Consulta 600 594 6000 y desde celulares al 02 594 6000. Además, en <http://www.sernac.cl/vinculos/juzgados.php> podrá encontrar las direcciones y teléfonos de los Juzgados de todas las regiones.

1.1.- Denuncia y/o demanda por indemnización:

- Usted puede interponer una **denuncia** para que el tribunal se entere de que la empresa cometió una infracción y la sancione. Pero además, puede presentar una **demanda civil de indemnización de perjuicios** para obtener compensaciones en caso de que haya sufrido algún daño o perjuicio.
- La “denuncia” y la “demanda por indemnización de perjuicios” son dos demandas distintas que se presentan en el mismo tribunal. Si sólo presenta la denuncia, la empresa podrá ser sancionada con una multa, pero usted **no obtendrá una indemnización**.





SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

- **Lo recomendable es presentar la denuncia y la demanda por indemnización de perjuicios juntas en el mismo escrito.** En <http://www.sernac.cl/tramites/index.php> puede descargar e imprimir los formularios correspondientes.
- **Será el juez quien resuelva si corresponde o no la indemnización** que usted solicita basándose en las pruebas que presente. También puede incluir en su demanda el pago de los costos del juicio (demanda “con costas”).
- Debe presentar la denuncia y/o demanda **por escrito**, firmada y entregada con 3 copias, de las que sólo tiene que firmar el original y acompañarlo con los documentos que fundamenten su denuncia. El funcionario judicial que la reciba va a timbrar los 3 ejemplares y devolverá una copia que usted debe guardar.

Usted puede exigir indemnización por:

- **Daño material:** Es el perjuicio efectivamente causado (Por ejemplo, los \$80 mil que le costó el televisor que salió malo y por el que no le entregaron su derecho a garantía)
- **Lucro cesante:** Es lo que usted dejó de ganar producto del incumplimiento de la empresa (Mientras hacía las compras sufrió un accidente por descuido de la empresa y no pudo ir a trabajar)
- **Daño moral:** Es la evaluación en dinero de las molestias o sufrimientos ocasionados por la infracción de la empresa. (Por ejemplo, no pudo entregar el regalo en Navidad o dejó de ir a un funeral porque la aerolínea canceló el vuelo)

***Todo daño debe ser probado y será el juez quien determinará si corresponde la indemnización basándose en esas pruebas.**

- El Juzgado de Policía Local le **notificará por carta certificada** las resoluciones que se tomen con respecto a su caso. Si no tiene noticias de la causa dentro de un plazo prudente, es conveniente ir al tribunal e informarse sobre su estado.

2.- Declaración indagatoria para ratificar la denuncia:

- El tribunal lo citará a prestar una declaración para que ratifique su denuncia. **Es indispensable que usted asista** y haga este trámite, ya que de lo contrario el caso será archivado y no podrá obtener una resolución judicial favorable ni la empresa será sancionada.

3.- Notificación:

www.sernac.cl
6005946000

Juntos, estamos construyendo un Chile más justo y solidario en materia de consumo



- Un receptor judicial tiene que **notificar** personalmente a la empresa demandada informándole que existe un proceso en su contra y le entregará copia de la denuncia y resolución del tribunal.
- Para el trámite de notificación, usted **deberá pagar** una suma de dinero al receptor judicial (hasta unos \$30 mil), la que podrá ser recuperada si la demanda incluye el pago de los costos del juicio (con “costas”) y logra una sentencia favorable.

4- Cita a comparendo:

- Terminadas las declaraciones el tribunal fijará una fecha para el comparendo donde deberán asistir usted y la empresa denunciada.
- A este trámite debe acudir obligatoriamente con todas las pruebas (documentos, testigos, informes, entre otros) que permitan acreditar los hechos que reclama.
- Si quiere presentar testigos, puede llevar el mismo día del comparendo una lista que contenga los siguientes datos de éstos: Nombre, cédula de identidad, profesión u oficio y domicilio. Es recomendable que sean, a lo menos, dos testigos y llevar el producto defectuoso si corresponde.
- El comparendo parte con un “llamado a conciliación” para que la empresa demandada y el consumidor lleguen a un acuerdo. Si no se produce, usted deberá ratificar lo que expresó en su declaración indagatoria; la empresa tendrá que responder a su presentación, y ambos mostrar sus pruebas.

5.- Sentencia:

- Concluido este proceso, el juez dictará sentencia definitiva.
- Si no está de acuerdo con lo resuelto por el Juez, usted tiene 5 días para apelar en la Corte de Apelaciones para lo cual debe asesorarse por un abogado que lo represente.
- Si lo demandado no excede las 10 UTM (unos \$320 mil), la causa es de única instancia, es decir, no se puede apelar.

Recuerde...

- La denuncia y/o demanda debe notificarse a lo menos, tres días hábiles antes de la fecha fijada para el comparendo. Si se realiza fuera de ese plazo, el juez la tendrá por no presentada.
- Es importante que presente todas las pruebas el día del comparendo ya que los jueces resuelven basándose en ellas.
- El SERNAC no está facultado para representarlo en la demanda por





SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

indemnización de perjuicios. Sólo puede hacerse parte en aquellas causas que comprometan el interés general de los consumidores, lo que tiene por finalidad que la empresa que no cumplió con la ley, sea sancionada.

- El plazo para exigir sus derechos como consumidor es **hasta seis meses** contados desde que se cometió la infracción. El tiempo que duran las gestiones de mediación de SERNAC no suspenden ese plazo; lo único que lo interrumpe es la denuncia ante el Juzgado de Policía Local.
- Cuando el valor de lo solicitado como parte de la demanda, no sobrepasa las 10 UTM (cerca de \$320 mil) **no hay posibilidad de apelación**, por lo tanto el proceso es más simple y rápido.
- Las **demandas colectivas** por problemas que afecten a muchos consumidores se presentan en los tribunales civiles. Pueden ser interpuestas por 50 o más consumidores, por una Asociación de Consumidores o por SERNAC.

