

GUÍA PARA EJERCER SU DERECHO A DENUNCIA Y DEMANDA

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

- Ante un problema de consumo, usted 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.
- Usted como todo consumidor, también puede denunciar directamente ante la Justicia a las empresas que atropellan sus derechos, para que reciban una sanción (multa a beneficio fiscal) y a demandar para exigir indemnización por los daños causados.
- La denuncia y respectiva demanda, las puede hacer usted directamente en el Juzgado de Policía Local sin necesidad de contratar un abogado.
- 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.

Si usted decide exigir sus derechos presentando una denuncia y demanda 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 aquel que corresponde a la comuna donde se hubiere celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, **a elección del consumidor** (Artículo 50 A Ley N° 19.496). 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.
- En aquellas comunas en que exista más de un Juzgado de Policía Local deberá informarse sobre la forma de su funcionamiento, esto es, si la distribución de las causas es por turno o por territorio. **Si es por turno:** será competente aquel que lo está el día en que se cometió la infracción o aquel que lo está el día de la presentación de la denuncia, demanda o querrela, según sea el caso. **Si es por territorio:** será competente el Juzgado de Policía Local que tenga jurisdicción en el lugar en que se celebró el contrato, se cometió la infracción o se dio inicio a su ejecución.

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 acciones 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.**

- 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.
- 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 y/o demanda. 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:

- **Eventualmente**, el tribunal lo puede citar a prestar declaración para que ratifique su denuncia. **Es indispensable que usted asista** y haga este trámite, ya que de lo contrario el caso puede ser archivado sin que el tribunal se pronuncie sobre su denuncia y/o demanda.
- **Posiblemente**, el proveedor denunciado y/o demandado también sea citado por el tribunal a prestar declaración indagatoria.

3.- Notificación:

- Presentada la denuncia y/o demanda, el tribunal la (s) mandará a poner en conocimiento del denunciado y/o demandado. La notificación de la denuncia y/o demanda debe ser realizada por un receptor judicial, el que cobrará una suma de dinero por la realización de esta diligencia. Técnicamente ésta notificación debe ser personalmente o por cédula.
- La demanda debe notificarse a lo menos, tres días hábiles antes de la fecha fijada para el comparendo. La notificación de la demanda debe realizarse dentro del plazo de cuatro meses contados desde su presentación, en caso contrario, el tribunal podrá tenerla por no presentada.
- Eventualmente, en el caso de que no pueda notificar su denuncia y/o demanda en los términos señalados, y dentro del mismo plazo indicado anteriormente, usted

puede pedir, por escrito, al tribunal que se suspenda la audiencia de contestación y prueba y que se fije nuevo día y hora para su realización, el Juez decidirá si accede a su solicitud.

4- Citación a comparendo:

- Después de presentada la denuncia y/o demanda, y de efectuadas las eventuales declaraciones indagatorias, el tribunal fijará una fecha para la celebración del comparendo de conciliación, contestación y prueba, donde deberán asistir usted y la empresa denunciada.
- La audiencia comprende las siguientes etapas:
 - ✓ **Conciliación:** es el llamado que hace el juez de la causa para que la empresa demandada y el consumidor lleguen a un acuerdo respecto de todo aquello que mire a las acciones civiles deducidas en el juicio (artículo 11 Ley N° 18.287).
 - ✓ **Ratificación:** es la oportunidad procesal, en la que el denunciante y/o demandante debe ratificar en toda sus partes lo expresado en la declaración indagatoria, en la denuncia y/o demanda.
 - ✓ **Contestación:** es la oportunidad procesal en la que el denunciado y/o demandado puede hacer sus descargos de forma y fondo.
Eventualmente, la empresa previo a su contestación puede interponer excepciones, que son aquellos actos jurídicos procesales que buscan que el tribunal no se pronuncie sobre el fondo del asunto sometido a su decisión, sino que a aquello que dice relación con la prescripción de la acción infraccional o civil, incompetencia del tribunal, falta de capacidad del actor, existencia de un mismo juicio ante otro tribunal, defectos de forma en la presentación de la denuncia, querrela o demanda, etc.
En este caso, usted cuenta con un plazo de tres días hábiles para exponer sus descargos respecto de las excepciones opuestas por la contraparte, siendo el juez, quien se pronunciará sobre su procedencia.
 - ✓ **Prueba:** es la oportunidad procesal que tienen las partes de la causa para acreditar sus acciones y defensas, por ejemplo documentos, testigos, etc. En el caso de los testigos, se debe presentar una lista que los individualice, a más tardar el mismo día de la audiencia, lista que deberá comprender nombre, cédula de identidad, profesión u oficio y domicilio de el o los testigos que declararán en la causa. Es recomendable al menos dos. El artículo o producto objeto de la causa debe estar disponible el día de la audiencia de contestación y prueba, cuando sea materialmente posible presentarlo como prueba.
 - ✓ **Peticiones:** son las solicitudes que las partes pueden realizar al tribunal para permitirse la realización de alguna diligencia que posibilite dar mayores antecedentes al tribunal para resolver, por ejemplo solicitar oficios a distintos organismos, autoridades o empresas para que entreguen una determinada información, solicitud de exhibición de documentos, etc.

5.- Sentencia:

- Concluido este proceso, el juez dictará sentencia definitiva.
- Si no está de acuerdo con lo resuelto por el Juez, usted tiene un plazo de 5 días hábiles para impugnar la sentencia, a través del respectivo recurso de apelación,

el que deberá presentarse ante el mismo Juzgado de Policía Local que ha conocido de la causa.

- El Juzgado de Policía Local deberá conceder el recurso de apelación y hecho ello, remitir o elevar la causa a la Corte de Apelaciones respectiva. Ingresada la causa o expediente a la Corte de Apelaciones, el apelante tiene un plazo de 5 días para hacerse parte, por escrito, ante la Corte de Apelaciones (tribunal superior).
- Realizado el trámite anterior, la Corte de Apelaciones conocerá del Recurso de Apelación y resolverá sobre lo apelado, en caso contrario lo declarará inadmisibles.
- Si la causa ha sido tramitada de acuerdo al procedimiento excepcional de única instancia, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 G de la Ley N° 19.496, la sentencia es inapelable en lo civil.

6.- Cumplimiento de la sentencia:

- En el caso de que el denunciado no de cumplimiento a lo resuelto por el tribunal en la sentencia, usted debe solicitar el **Cumplimiento Incidental** del fallo, que es la gestión judicial indispensable para hacer efectiva la sentencia dictada por el Juzgado de Policía Local competente o por la Ilustrísima Corte de Apelaciones respectiva. El cumplimiento incidental, debe solicitarse por escrito dentro del plazo fatal de 30 días, contados desde que la sentencia, cuyo cumplimiento se requiere, se encuentre firme o ejecutoriada, es decir, en estado de no poder ser modificada a través de ningún medio legal.

Recuerde...

- El SERNAC no está facultado para representarlo en la demanda por 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 con una multa a beneficio fiscal.
- 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.

7.- Definiciones básicas:

- **Tribunal de primera instancia:** Juzgado de Policía Local o Tribunal de Primer Grado.
- **Tribunal de segunda instancia:** Corte de Apelaciones, Tribunal de Alzada, Tribunal Superior o Tribunal de Segundo Grado.
- **Denuncia y Querrela:** es el acto jurídico procesal por medio del cual se ponen en conocimiento del Juzgado de Policía Local competente, los hechos constitutivos de infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. La diferencia entre una y otra radica principalmente en que a través de la querrela además se manifiesta al tribunal la voluntad de participar activamente en la causa. A través de estos actos jurídicos procesales sólo se persigue se sancione a la empresa con una multa a beneficio fiscal.
- **Demanda Civil:** es el acto jurídico procesal por medio del cual se solicita al tribunal de la causa una indemnización por los perjuicios ocasionados, con ocasión

de la infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores que se ha denunciado.

- **Declaración Indagatoria:** diligencia decretada por el tribunal que lleva la causa, con el propósito de escuchar a las partes de la misma.
- **Audiencia de Contestación y Prueba:** oportunidad procesal en que las partes deben ratificar sus pretensiones, hacer sus descargos, rendir la prueba y solicitar peticiones.
- **Excepciones:** son aquellos actos jurídicos procesales que buscan que el tribunal no se pronuncie sobre el fondo del asunto sometido a su decisión, sino que a aquello que dice relación con la prescripción de la acción infraccional o civil, incompetencia del tribunal, falta de capacidad del actor, existencia de un mismo juicio ante otro tribunal, defectos de forma en la presentación de la denuncia, querrela o demanda, etc.
- **Traslado:** es la resolución judicial, por medio de la cual el tribunal le otorga el derecho a exponer sus descargos respecto de las excepciones opuestas por la contraparte. El plazo para contestar el traslado es de 3 días contados desde su notificación.
- **Autos para fallo:** es el estado procesal de la causa que, al no existir diligencias pendientes, le permite al Juez estar en condiciones de dictar sentencia definitiva.
- **Sentencia Definitiva:** es la resolución judicial que pone fin a la instancia, resolviendo la cuestión o asunto que ha sido objeto del juicio.
- **Sentencia Interlocutoria:** es la resolución judicial que hace imposible la continuación del juicio ya sea porque el tribunal se declaró incompetente para conocer de los hechos de la causa, ya sea porque declaró prescrita la acción infraccional o civil, etc.
- **Recurso de Apelación:** es el medio que franquea la ley a las partes para impugnar una resolución judicial que pone término al juicio o hace imposible su continuación (artículo 32 de la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local).
- **Cumplimiento Incidental:** es la gestión judicial indispensable para, en caso de incumplimiento, hacer efectiva la sentencia dictada por el Juzgado de Policía Local competente o confirmada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones respectiva. El cumplimiento incidental, debe solicitarse dentro del plazo fatal de 30 días, contados desde que la sentencia, cuyo cumplimiento se requiere, se encuentre firme o ejecutoriada, es decir, en estado de no poder ser modificada a través de ningún medio legal.