

DECRETO N° 4831 /

TEMUCO, 12 NOV. 2024

VISTOS:

- 1.- El Reglamento Interno N° 006 de fecha 20.12.2023, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco.
- 2.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
- 3.- Las facultades contenidas en la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

CONSIDERANDO:

- 1.- Que el Municipio de Temuco, está preocupado de mejorar su gestión interna, como así también aquella que permita mejorar la calidad de los servicios que se entregan a la comunidad. -
- 2.- Que existe la necesidad de sistematizar, contextualizar y formalizar el Proceso de Tramitación de Ley de Consumidor en el Tercer Juzgado de Policía Local de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos interno institucionales.

DECRETO:

- 1.- Apruébese el Manual de Proceso que a continuación se indica:

3018560 DEC



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

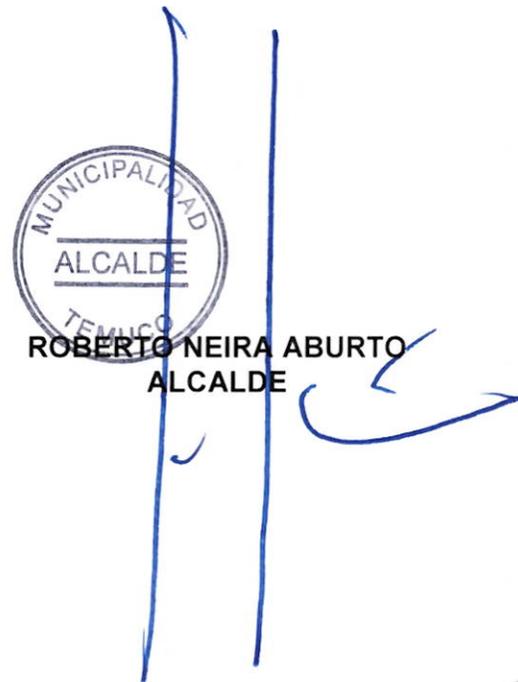
NOMBRE DEL MANUAL	Tramitación Ley de Consumidor
OBJETIVO DEL MANUAL	Establecer un protocolo para la tramitación de causas por Ley de Consumidor en el Tercer Juzgado de Policía Local de Temuco.
AMBITO DE ACCION	Personas naturales que vieron vulnerados sus derechos en materia de Ley de Consumidor y quieren hacerlos exigibles en el Tribunal competente.

2.- Se hace presente que el referido manual, debidamente refrendado por el Sr. Secretario Municipal, se entiende formando parte integrante del presente decreto, el cual está compuesto de 27 hojas.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.



JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL



ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE



MCE/ceh
C.C. Oficina de Partes
Tercer Juzgado de Policía Local de Temuco
Depto. de Calidad y Control de Gestión





MANUAL DE PROCESOS

"Tramitación Ley de Consumidor"

Elaboró	Revisó	Aprobó
Mauricio Pezo Sandoval / Actuario Cristian Epulef Huentulle / Actuario	Oriana Castro Dubrenil Encargada Depto. Calidad y Control de Gestión	Michele Caminondo Eyssautier Juez Suplente



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
"Tramitación Ley de Consumidor"
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO

Código: MP- MT

Revisión: 01

Página 2 de 27

Fecha: junio 2024

	CONTENIDOS	PAGINA
I	ANTECEDENTES	3
II	DEFINICIONES	3
III	FUNCIONES DE LA UNIDAD	5
IV	OBJETIVO DEL MANUAL	8
V	OBJETIVO DEL PROCESO	8
VI	ALCANCE DEL MANUAL	8
VII	CONTROL DEL MANUAL	8
VIII	REFERENCIA NORMATIVA	9
IX	DOCUMENTACIÓN	9
X	PRODUCTO	9
XI	USUARIOS	9
XII	PROVEEDORES	9
XIII	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	9
XIV	DIAGRAMA	17
XV	ANEXOS Y FORMULARIOS	18

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 3 de 27
		Fecha: junio 2024

I. ANTECEDENTES

Los Juzgados de Policía Local son Tribunales especiales, que tiene por objeto o función administrar justicia en conformidad a las normas establecidas en la Ley N° 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local y conforme al procedimiento establecido en la Ley N°18.287, dentro de un territorio determinado, conociendo aquellas materias que la ley ha puesto en su esfera de competencia.

En el año 1997, se promulgo la Ley de Protección del Consumidor, que plasmó los derechos de los consumidores y estableció las reglas en un mercado, en que hasta entonces ponía a los ciudadanos en clara desventaja. Ley 19.496.

Esta Ley, está llamada a regular las relaciones de comercio que existe entre un proveedor de bienes y servicios, y una persona natural o jurídica, quien ejerce su accionar de consumidor para la adquisición de bienes y servicio.

I.1. DEFINICIONES

Denuncia infraccional: Es una declaración formal que hace una persona acerca de la comisión de una conducta contraria a Derecho (generalmente la comisión de algún delito o infracciones) dirigida a la autoridad competente para su investigación. Por ejemplo. Una persona hace una denuncia ante Carabineros de Chile porque una tienda de retail contravino una norma a la Ley del Consumidor, denuncia que luego llega a un Juzgado de Policía Local.

Querella Infraccional: Es una acción legal impetrada por la persona afectada por un determinado hecho, con el objetivo de perseguir la sanción legal y/o las multas aplicables al hecho.

Demanda: Es una acción legal impetrada por una persona natural o jurídica, que se realiza ante un Juzgado, con el objeto de pedir una compensación económica para reparar daños y perjuicios causados.

Abogado: Es un profesional letrado que asume la representación jurídica de una persona natural y/o jurídica que tiene la calidad de denunciante, querellante y/o demandante o denunciado, querellado y/o demandado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 4 de 27
		Fecha: junio 2024

Servicio Nacional del Consumidor: Es su servicio público y descentralizado, que recibe reclamos e intercede en los conflictos de consumo entre las empresas y los consumidores, y que además promueve la defensa y respeto de los derechos de las personas consumidoras protegiéndola de conductas y prácticas de las empresas que impactan en sus decisiones.

Comparendo: Es una audiencia de juicio, en la cual las partes implicadas en un proceso judicial, denunciante y denunciado, ratifican sus respectivas declaraciones, presentan sus pruebas documentales y testimoniales, y pueden solicitar diligencias para esclarecer los hechos denunciados.

Expediente: Documentos y actuaciones que forman parte de la causa.

Sentencia: Es un pronunciamiento del órgano que ejerce jurisdicción, luego de un proceso legalmente tramitado y que falla o resuelve el asunto puestos a su conocimiento.

Recurso de apelación: El recurso de apelación es un recurso que se interpone contra determinadas resoluciones judiciales con la finalidad de que sea revisado por un órgano jurisdiccional superior, para que sea éste, quien anule, reforme o revoque una sentencia total o parcialmente desfavorable.

1-. Quienes tienen el carácter de consumidor.

Se considera consumidor o usuario, personas naturales o jurídicas, en virtud de un acto jurídico oneroso, como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de un grupo familiar o social y a quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo. Artículo 2 N° 1 de la Ley 19.496.

2-. Quienes no tienen el carácter de consumidor.

No tendrá el carácter de consumidor a aquellos que adquieren bienes y servicios para incorporarlos a un proceso productivo o una actividad económica. Artículo 2 bis de la Ley 19.496.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 5 de 27
		Fecha: junio 2024

3-. Que se enciente como proveedor de bienes o servicio.

Se considera proveedor a las personas naturales o jurídicas de carácter público o privado, que habitualmente desarrollan actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa. Artículo 2 N° 2 de la Ley 19.496.

II. FUNCIONES DE LA UNIDAD

Materia que conocen los Juzgado de Policía Local:

- De las infracciones a las normas que regulan el transporte público por calles y caminos, y el tránsito público. En esta materia existen numerosas disposiciones, siendo la más importante la Ley de Tránsito N° 18.290, y numerosos decretos del Ministerio de Transporte
- Regulación de daños y perjuicios ocasionados en accidentes de tránsito.
- De las infracciones a las ordenanzas, Reglamentos y Decretos Municipales.
- Infracciones al D.F.L. 458 del Ministerio de la Vivienda, sobre Ley General de Urbanismo y Construcciones. (Diario oficial del 13.04.76)
- Infracciones al D.L. 3063, sobre Rentas Municipales.
- Infracciones a la Ley 19.496, sobre Protección a los derechos de los Consumidores.
- Infracciones a la Ley 19.537 (diario oficial del 16.12.97) Ley de Copropiedad Inmobiliaria.
- Infracciones a la Ley 18.700 (diario oficial del 06.05.88) Ley orgánica Constitucional sobre Votaciones Populares y Escrutinios.
- Infracciones a la ley 19.419 (diario oficial del 09.10.95) sobre Tabacos y Cigarrillos.
- D.L. 701 (diario oficial del 28.10.74), modificado por el D.L. 2565 (diario oficial del 03.04.96) sobre Fomento Forestal.
- D.S. 4363, publicado en el diario oficial del 30.06.31, sobre Ley de Bosques.

 <p>MUNICIPALIDAD DE TEMUCO</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 6 de 27
		Fecha: junio 2024

- Infracciones a la Ley 19.303 (diario oficial del 31.04.94) sobre vigilantes privados.
- Infracciones a la Ley 19.284 (diario oficial del 14.01.94) sobre discriminación de discapacitados.
- Infracciones a la Ley 19.040 (15.01.91) sobre Buses contaminantes y Decreto 116 del Ministerio de Transportes de 1992 (diario oficial del 26.06.92)
- Infracciones a la Ley 18.892, sólo en lo que se refiere a Pesca Deportiva.
- Infracciones a la Ley 13.937, sobre letreros indicativos de nombres de calles.
- Infracciones a la Ley que Crea Comisión de Energía Nuclear.
- Infracciones al artículo 2 del Decreto Supremo N° 158 de 1980, del Ministerio de Obras Públicas, sobre mantención de Pavimentos y Pesajes de Camiones, publicada en el diario oficial de 26.07.93.
- Infracciones a la Ley de Educación Primaria Obligatoria.
- Infracciones a la ley 19.846 (diario oficial del 04.01.03) sobre calificación cinematográfica.
- Decreto con Fuerza de Ley 216, del 15 de mayo de 1931, sobre registro de empadronamiento vecinal.
- Ley de Alcoholes N° 18.814.
- Infracciones a la Ley 7.889, sobre ventas de boletos de la Lotería y Polla de Beneficencia.
- Infracciones a los artículos 5, 6, 10,12 de la Ley 5.172, sobre espectáculos públicos diversiones y carreras.
- Infracciones a la Ley 4.023 sobre guía de libre tránsito.
- Infracciones a la Ley 4.061 sobre Caza (diario oficial 18.06.29), modificada por D.L.2.319 (diario oficial del 04.09.78)
- Infracciones al D.L.539 (diario oficial 28.06.74) que establece normas sobre reajustabilidad y pago de dividendos de deudas habitacionales, modifica Ley 17.663.
- Infracciones al D.F.L. 1 (diario oficial del 12.02.79) deroga D. N.º 20 de

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 7 de 27
		Fecha: junio 2024

1964 y lo reemplaza por las disposiciones que indica. Combustible.

- Infracciones...132 (diario oficial del 10.11.79) Normas técnicas y de calidad y procedimiento de control aplicable al petróleo crudo, a los combustibles derivados de este y a cualquier otra clase de combustible.
- Infracciones al D.L. 2.974 (diario oficial del 19.12.79). establece normas sobre crédito que otorguen a pequeños empresarios agrícolas y relativos a prenda agraria.
- Infracciones al D.L. 3.516 (diario oficial del 13.12.80) Normas sobre división de predios rústicos.
- Infracciones al D.S.226 sobre Registros de Seguridad para instalaciones y locales de almacenamiento de combustibles (diario oficial del 06.08.82)
- Infracciones al D.F.L. N° 5 que Fija el texto refundido coordinado y sistematizado del D.F.L. N° 34 de 1931, que legisla sobre la Industria Pesquera y sus derivados (diario oficial del 15.11.83)
- Infracciones a la Ley 18.278 (diario oficial del 12.01.84) Modifica D.L.206/60 Ley de Caminos.
- Infracciones a la Ley 18.348 (Diario oficial del 10.10.84) Crea Corporación Nacional Forestal y la Protección de recursos Naturales Renovables.
- Infracciones a la Ley 18.362 (diario oficial del 27.12.84) Crea un sistema Nacional de áreas verdes silvestres protegidas del Estado.
- Infracciones a la Ley 18.450 (diario oficial del 30.10.85) Aprueba normas para el Fomento de la inversión privada en Obras de riego y drenaje.
- Infracciones a la Ley 18.735 modificada por la Ley 18.118 que regula las actividades de los Martilleros Públicos.
- Infracción a la Ley 18.690 sobre almacenes Generales de Depósito.
- Infracción a la Ley 19.779 que da competencia a los Juzgados de Policía Local para conocer conductas de discriminación a los enfermos de SIDA.
- Ley 19.680. Fuegos Artificiales (diario oficial 25.05.00)
- D.F.L. 216 de 15.05.1931. Salvoconductos en mudanzas. (Modificado por la Ley N°19.866 del diario oficial del 11.04.03)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 8 de 27
		Fecha: junio 2024

- DFL 458, aprueba nueva ley general de urbanismo y construcción.
- DS N°47 de 1992 Ordenanza general de urbanismo y construcción
- Infracciones a la ley 19.327, Sobre Ley de estadio seguro, derecho y deberes en los espectáculos de futbol profesional"
- D. L. 3063, sobre Rentas y patentes.
- Infracción a la ley 21.020 "sobre tenencia responsable de mascotas y animales de compañía"
- Infracción a la ley 21.155, sobre protección a la lactancia y su ejercicio.
- Infracción 20.009, que establece un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude.

III. OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer un protocolo para la tramitación de las causas por Ley del Consumidor para el denunciante consumidor sin asesoría letrada.

IV. OBJETIVO DEL PROCESO

Dar cumplimiento a lo dispuesto en la ley 19.496 sobre Derechos del Consumir, respecto a la tramitación de la misma en los Juzgados de Policía Local.

Poseer conocimiento general de la tramitación de causas por Ley de Consumidor.

V. ALCANCE DEL MANUAL

Funcionarios de los Juzgados de Policía Local y la ciudadanía.

VI. CONTROL DEL MANUAL

El resguardo y actualización de este manual, es de responsabilidad de cada Juzgado de Policía Local.

La vigencia de este manual es de carácter indefinido. Sin perjuicio de las modificaciones que sufra la Ley de Consumidor.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 9 de 27
		Fecha: junio 2024

VII. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley de Consumidor 19.496, Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.
- Ley 18.287 de Procedimiento ante el Juzgado de Policía Local

VIII. DOCUMENTACIÓN

- Denuncia.
- Querrela y/o demanda civil.
- Formulario de descargos.
- Sentencia.

IX. USUARIOS

Funcionarios de los Juzgados de Policía Local de Temuco, denunciantes, querellantes y/o demandantes, querellados y/o demandados, abogados, SERNAC.

X. PRODUCTO

Sentencia definitiva del expediente.

XI. PROVEEDORES

SERNAC.

Carabineros.

Querellantes y/o demandantes civiles.

XII. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Tramitación general:

DERECHOS Y DEBERES DEL CONSUMIDOR.

El artículo 3 de Ley del Consumidor consagra y establece una serie de derechos y deberes del consumidor, como, por ejemplo, y por mencionar algunos:

- La libre elección de un bien o servicio.

- El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, como el precio, condiciones de contratación y otras características sobre los bienes y servicios y el deber de informarse responsablemente de ellos.
- El no ser discriminador arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios.
- La oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas éstas.
- Elegir al tasador de los bienes ofrecidos en garantía, entre las alternativas que le presente la institución financiera.
- Conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento.
- Los consagrados en la Ley que regula la Portabilidad Financiera.
- El derecho a retracto, donde el consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo.
- Si ya no se quiere tener una tarjeta de una institución bancaria o tienda, y lo adeudado está pagado, puede terminar el contrato y dejar de recibir los cobros que significa mantenerla en el plazo de 10 días, sin que la institución bancaria o tienda lo impida hacerlo.
- El derecho de no aceptar productos financieros atados al momento de solicitar un crédito.
- Los derechos establecidos en la Ley 19.496, son irrenunciables anticipadamente por los consumidores. Artículo 4

¿Qué se entiende por vulneración de derechos del consumidor?

Se entiende como un daño o perjuicio ocasionado por la compra de un bien o la contratación de un servicio y que contravienen las disposiciones establecidas en la Ley del Consumidor.

¿Qué debo hacer si mis derechos como consumidor son vulnerados?

Previo a la judicialización, los consumidores podrán acudir ante el Servicio Nacional del Consumidor a hacer una consulta o reclamo en contra de empresas que pudieran haber vulnerado sus derechos. Para ello, la persona puede hacer la consulta o reclamo de forma presencial ante el Servicio Nacional del

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 11 de 27
		Fecha: junio 2024

Consumidor o través de su página web. Realizado el trámite del reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, la institución informará del resultado de su consulta o reclamo en un plazo máximo de 18 días hábiles. Artículo 58 letra G (información obtenida desde la página web del Servicio Nacional del Consumidor) Cumplido el plazo de 18 días, el Servicio Nacional del Consumidor, comunicará el resultado del proceso, y si no le es satisfactorio al usuario el resultado, podrá interponer denuncia, querrela y/o demanda civil ante el Juzgado de Policía Local Correspondiente.

¿Podre interponer denuncia, querrela y/o demanda sin haber realizado un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor?

Si un usuario se siente vulnerados en sus derechos como consumidor por parte de una empresa o proveedor de servicios, podrá hacer la denuncia ante Carabineros de Chile, quienes tomaran conocimiento de su denuncia y luego de haber confeccionado el parte policía con los antecedentes del reclamo, la unidad policía remitirá el parte al Juzgado de Policía Local correspondiente.

Del mismo modo, una persona natural o jurídica, podrá interponer denuncia, querrela y/o demanda directamente ante el Juzgados de Policía Local. Esta denuncia, querrela y/o demanda, no necesita del patrocinio de un abogado, y se podrá interponer en el Juzgado de Policía Local de la ciudad donde se encuentre domiciliada la empresa o sucursal del proveedor de servicio, o en el Juzgado de Policía Local del domicilio donde resida la persona natural o jurídica.

El plazo máximo para interponer esta denuncia, querrela y/o demanda es hasta 2 años, desde la fecha en que se produjo la afectación o contravención al consumidor.

¿Qué se puede demandar?

- a) **Un daño patrimonial:** Se compró un artículo electrónico y este me salió defectuoso y no me respetan el derecho de garantía.
- b) **Lucro cesante:** Es un trabajador dependiente o independiente y producto de un accidente en un local comercial, le impidió ir a trabajar y ganar dinero.
- c) **Daño Moral:** Es el sufrimiento, la aflicción o daño emocional que sufrió un consumidor a causa de una mala prestación de servicio o contravención a

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 12 de 27
		Fecha: junio 2024

las normas del consumidor. Por ejemplo, compró un auto en un concesionario automotriz y salió con fallas, y producto de ello, no pudo usarlo para salir de viaje o utilizarlo de forma cotidiana, o, compró unos pasajes de bus o aéreos y no pudo asistir a un control médico o a un congreso porque la empresa de bus o línea aérea le canceló el viaje.

La querrela y demanda puede interponerse conjuntamente en un solo escrito, y si la demanda interpuesta, en su requerimiento, no supera la cuantía de 25 Unidades Tributarias Mensuales, esta acción no es susceptible de recurso de apelación.

Tramitación de denuncia, querrela y/o demanda por contravención a las Ley del Consumidor en los Juzgados de Policía Local.

Los Juzgados de Policía Local toman conocimiento de una contravención a las normas a Ley del Consumidor a través de una denuncia, querrela y/o demanda. Cuando el Juzgado de Policía Local toma conocimiento de una denuncia por contravención a la Ley del Consumidor a través de un parte policial, el Tribunal ingresa estos antecedentes asignándole un numero de causa, y luego se le hace entrega de estos antecedentes a uno de los actuarios que tramitan este tipo de proceso.

La forma de comunicar estos antecedentes al denunciante, es a través de correo certificado.

Remitida la carta certificada al consumidor denunciante, el usuario afectado realiza sus descargos por escrito. Esta declaración tiene por objeto que, el denunciante consumidor, ratifique o modifique los hechos denunciados y agregue antecedentes nuevos que en el parte policial puede que no vengán contemplados Si el denunciante consumidor no ratifica su denuncia, el Tribunal dicta una resolución de archivo de los antecedentes por falta de comparecencia.

Recibida la declaración del denunciante, el Tribunal la agrega al expediente judicial, le asigna una numeración de foja correlativa, se tiene presente y por evacuado el tramite respectivo.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 13 de 27
		Fecha: junio 2024

Realizado el trámite anterior, el Tribunal dicta una resolución notificando al denunciado, para que responda por la denuncia realizada en su contra y formule sus descargos por escritos.

En esta presentación el denunciado realiza sus descargos por escrito y solicita que las resoluciones judiciales se le notifiquen en su correo electrónico.

El Tribunal toma conocimiento de la declaración del denunciado, la que se agrega al expediente judicial y se continua con el proceso respectivo.

NOTA: La etapa procesal para ratificar los antecedentes acompañados en el expediente es en la audiencia de comparendo.

Cumplida esta etapa del juicio, el Tribunal cita a las partes a audiencia de comparendo de contestación, conciliación y prueba indicado día y hora específica.

Si el denunciante quiere ser indemnizado económica por estos hechos, por la eventual contravención a la Ley del Consumidor ocasionada por el denunciado, el denunciante debe interponer en el Tribunal una demanda de indemnización de perjuicio a más tardar con 3 días de anticipación al día del comparendo. Si el denunciante **no presenta demanda**, no existe posibilidad alguna de que el Tribunal que conoce del caso pueda pronunciarse en la sentencia definitiva sobre los perjuicios económicos o patrimoniales que sufrió el denunciante por estos hechos.

PROVIDENCIA DE CITACIÓN DE COMPARENDO POR DENUNCIA INFRACCIONAL.

¿Qué sucede si el denunciado no ha realizado declaración alguna en el proceso previa a la audiencia de comparendo?

De no haber en el expediente judicial declaración del denunciado, éste puede realizar la contestación en la misma audiencia de comparendo. Esta contestación la puede hacer de forma verbal o escrita.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 14 de 27
		Fecha: junio 2024

Si el denunciado contesta por escrito, el actuario que lleva el proceso de comparendo, dejará constancia por escrito de ello en el acta de comparendo.

Si el denunciado realiza su declaración de forma verbal, el actuario dejará constancia en el expediente de esta declaración, la que deberá ser fidedigna de lo que exprese el denunciado.

Cumplida esta etapa del juicio, el Tribunal llama a las partes a conciliación.

La conciliación es el momento procesal donde las partes intervinientes en el proceso (denunciante o denunciado) pueden llegar a un acuerdo reparatorio. De ser así, se levanta un acta con el acuerdo de reparación que las partes lograron en el proceso.

Si las partes en esta etapa del juicio (la conciliación), no logran llegar a un acuerdo reparatorio, la audiencia de comparendo continúa.

Cumplidas las etapas anteriores del juicio, se da inicio a la etapa de prueba. Primeramente, iniciamos con la prueba documental, donde las partes, tanto denunciante como denunciado, presentan todo tipo de documentación para esclarecer el hecho y sostener sus respectivas contestaciones.

Luego damos inicio a la prueba testimonial. El actuario tomará declaración a los testigos que presenten las partes del juicio, cuya lista deberá presentarse en el Tribunal, a más tardar, al inicio de la audiencia de comparendo. La declaración se toma en la misma audiencia de comparendo. Primero se toma declaración a los testigos de la denunciante y luego a los testigos de la parte denunciada.

Cumplida esta etapa del juicio, damos inicio a la etapa de diligencias.

Las partes intervinientes en el proceso (denunciante y denunciado), pueden solicitar diligencias al Tribunal, por ejemplo, oficios, audiencia de absolución de posiciones, percepción de video, entre otras.

Cumplida esta etapa del juicio, se da término al comparendo de estilo, firmando los comparecientes, junto con el Tribunal.

Cumplida esta etapa del juicio, el Tribunal dicta sentencia definitiva.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
"Tramitación Ley de Consumidor"
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO

Código: MP- MT

Revisión: 01

Página 15 de 27

Fecha: junio 2024

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Usuario, Servicio Nacional del Consumidor y/o Carabineros de Chile	1	El Juzgado de Policía Local recibe una denuncia, querrela y/o demanda por contravención a la Ley del Consumidor	Anexo 1
Funcionario encargado de la tramitación de Ley de Consumidor	2	El Juzgado de Oficio, dicta una providencia teniendo por recibo el denuncia y notifica al denunciante consumidor para que formule sus descargo por escrito y ratifique su denuncia dentro de una fecha determinada.	Anexo 2.
Usuario (denunciante Ley de Consumidor)	3	El denunciante formula sus descargos por escrito	Anexo 3.
Funcionario encargado de la tramitación de Ley de Consumidor	4	Luego de que el denunciante consumidor presenta su declaración, el Tribunal dicta una resolución para que el proveedor denunciado, dentro de un plazo establecido, presente una carta con sus descargos y conteste la denuncia deducida en su contra.	Anexo 4
Usuario (Denunciado, el cual puede ser una empresa o prestador de servicios)	5	Declaración por escrito del denunciado contestado a la denuncia deducida en su contra.	Anexo 5
Funcionario encargado de	6	Cumplida esta etapa del Juicio, el Tribunal cita a las partes a audiencia de	Anexo 6



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
"Tramitación Ley de Consumidor"
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO

Código: MP- MT

Revisión: 01

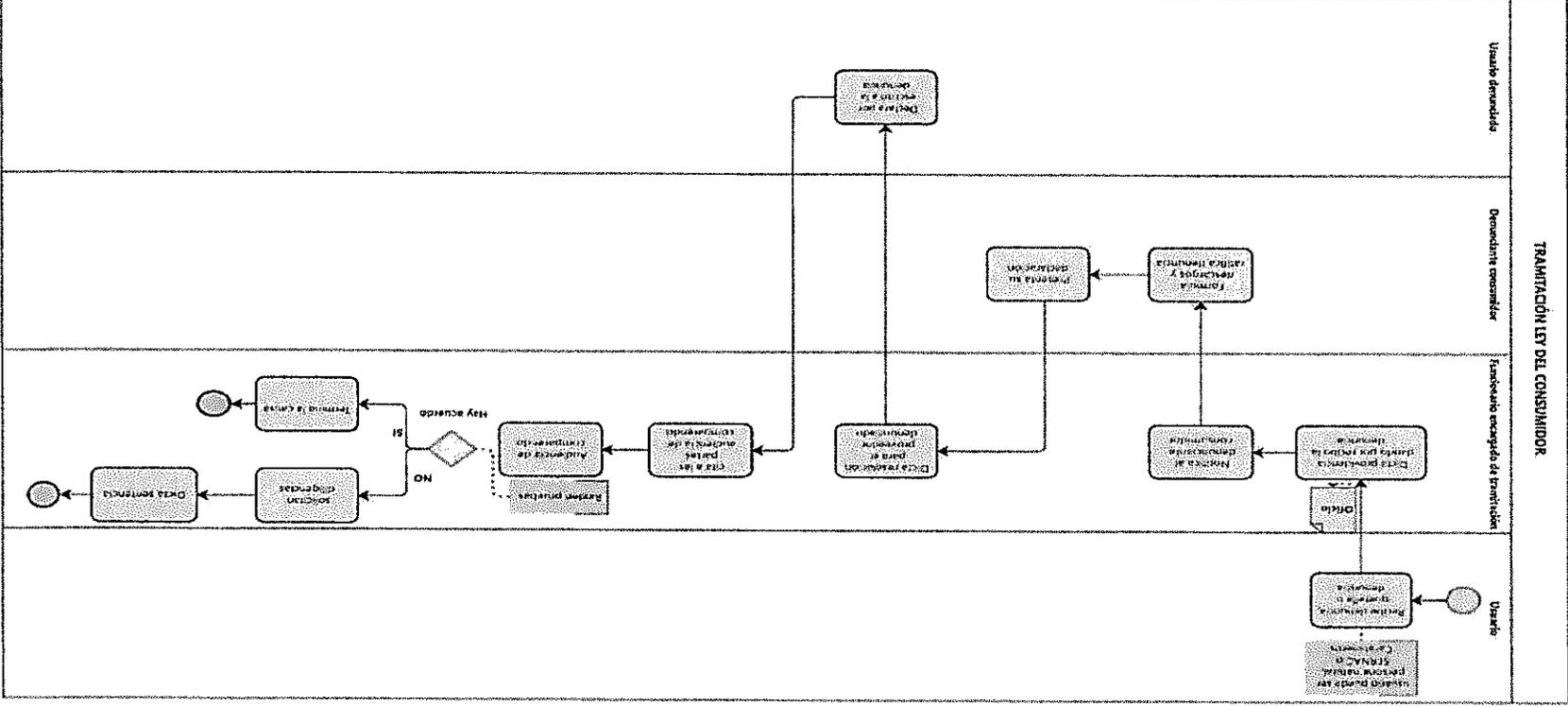
Página 16 de 27

Fecha: junio 2024

la tramitación de Ley de Consumidor		comparendo fijando día y hora para el desarrollo de esta audiencia.	
Funcionario encargado de la tramitación de Ley de Consumidor	7	Audiencia de comparendo. Las partes ratifican sus respectivas declaraciones y tiene la posibilidad de llegar a un acuerdo. Si no hay posibilidad de acuerdo, la audiencia de comparendo continua. Se rinde la prueba documental y prueba testimonial y en la etapa de diligencias, las partes pueden solicitar oficios, diligencia de absolución de posiciones, percepción del Tribunal de audio, videos, entre otras diligencias.	Anexo 7
Juez del Juzgado de Policía Local	8	Cumplida la etapa anterior del juicio y si no hay diligencias solicitadas o pendientes. El Tribunal dicta sentencia definitiva.	Anexo 8

XIII.

DIAGRAMA.



 <p>MUNICIPALIDAD DE TEMUCO</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 18 de 27
		Fecha: junio 2024

XIV. ANEXOS Y FORMULARIOS.

XV. Anexo 1

Denuncia de usuario ante Carabineros por contravención a Ley del Consumidor

TERCER JUZGADO DE CHILE
 3ª POL. LOCAL NRO. 22
 3ª POL. LOCAL TEMUCO

Handwritten notes:
 202245-11
 10/10/24
 Lomp.

Handwritten: 202245-11

Handwritten: 10/10

LA CUENTA DE INSTRUCCIONES A LA
 LEY 18.496 SOBRE PROTECCION AL
 CONSUMIDOR.

TEMUCO, 25 de Septiembre de 2024.

Parte Nro. 2439.

AL JER. JUZG. POL. LOCAL TEMUCO.

C I R C U L A R

Oy cuenta a SR., que hoy a las
 12:27 horas, se presentó ante el Cabo Rda. [Nombre],
 de servicio Guardia Ier. Turno y de dotación de esta
 unidad, el ciudadano [Nombre],
 años, chileno soltero, estudios superiores, estudiante, R.C.V.,
 domiciliado en Pasaje [Nombre],
 comuna de Temuco, que expuso:

Que, es propietario del automóvil
 marca Suzuki, modelo Alto, color blanco, año 2008, placa
 patente única [Número], el cual el día 20 de julio del año en
 curso, llevó a un taller mecánico ubicado en [Dirección],
 Nro. [Número], para ser reparado, con la finalidad de que
 le reparara fallas mecánicas en el motor, depositándole hasta
 el día de hoy la suma de \$833.000 (ochocientos treinta y tres
 mil 333) en diferentes pagos, entre suma de obra, repuestos
 y la falla a reparar, manifestando el denunciante que cobró a
 el alraco con el plazo de entrega del vehículo, lo fue a
 retirar del lugar el día 27 del presente mes a las 12:00
 horas, haciendo presente que lo fue entregado sin el motor,
 ya que según el mecánico identificado como [Nombre],
 Nro. [Número], domiciliado en el mismo lugar, la
 falla enviada a reparar a otro lugar del que no le dio
 mayor información, señalando que se lo entregaría dentro de
 una semana aproximadamente, desconociendo o desconociendo
 realmente lo han hecho reparaciones a su motor.

Lo debe mencionar que el
 denunciante ignora si el taller al que llevó su vehículo es el
 local establecido.

AVALES: Directamente ante el
 Jefe de Policía Local,

TESTIGOS: No mantiene [Nombre]
 respecto al hecho.

DILIGENCIAS REALIZADAS: Al
 denunciante se le dieron los pasos a seguir dependiendo del
 trámite en el que le hagan entrega de su motor.

RECURSOS ASOCIADOS: No mantiene.

SITUACION: El denunciante que se
 presentó a comparecer ante Sr. [Nombre] para la audiencia del día [Fecha]
 a las 10:00 horas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 19 de 27
		Fecha: junio 2024



SECTOR: Contratos Ser. A. 2 - 2024

TERCERA JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE TEMUCO
SERVICIO DE ASESORIA JURIDICA
SERVIDOR PUBLICO

LAURENTO AGUILERA
SERVIDOR PÚBLICO
COMISARIO



Anexo 2

Providencia por denuncia por Ley del Consumidor

Foja 3 - tres

Temuco, tres de octubre de dos mil veintitrés.

Por recibido el denuncia. Ingrese bajo el Rol del Tribunal.

Las partes implicadas en el proceso, podrán declarar o presentar sus descargos por escrito, la que debe ser enviada por medio del correo electrónico del Tribunal, **3erjuzgado@temuco.cl**; para ello, se adjuntan las siguientes indicaciones:

1. El escrito debe ser encabezado por el nombre del Tribunal. Luego, se individualiza completamente quien realiza el descargo, esto es: nombre completo, cédula de identidad, domicilio y número telefónico. Además, señalar el rol de su causa.
2. Escribir los descargos o declaración pertinente y firmar la respectiva presentación.
3. Si lo estima necesario, solicitar en el mismo escrito que se le notifiquen las resoluciones por medio de correo electrónico, en tal caso, deberá indicarlo. De lo contrario, las notificaciones se realizarán a través de carta certificada y remitidas a su domicilio.
4. El escrito debe ser firmado por el declarante, guardado en formato PDF y enviado al correo electrónico mencionado en el primer párrafo de esta resolución.
5. El plazo para remitir el escrito es hasta el _____, bajo apercibimiento de proceder en su rebeldía.
6. En el evento de que no cuente con los medios tecnológicos necesarios para remitir su declaración o descargos por medio del correo electrónico, podrá presentar el escrito directamente en dependencias de este Tribunal, cuya presentación deberá cumplir con los requisitos formales indicados en el numeral 1 y 2, y con la respectiva firma de quien lo presenta.
7. Se la parte no desea seguir con la tramitación de la denuncia, y no cuenta con antecedentes necesarios para su tramitación, debe indicar en su declaración que se **desiste y solicitar el archivo de los antecedentes**.
8. Se adjunta fotocopia de parte policial.

Causa Rol N° _____-W

Proveyó doña _____ Juez Titular.

Autoriza doña _____, Secretaria Abogado.

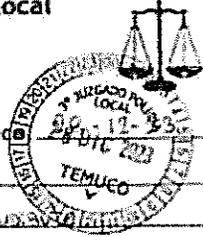
Anexo 3

El denunciante formula sus descargos por escrito.

16 - 06 - 2024



Terce Juzgado de Policía Local
Varas 631 Temuco



Temuco

Nombre: _____

C. Identidad: _____ Profesión u oficio: estudiante

Domiciliado: Villa la C. Cond. Pazo la Pampa
_____ comuna de Temuco quien con respeto en
causa Rol 202.245-LV Us. expone:

Yo Martin Diego del Vehículo marca Alfa
Color Blanco Placa B.D-UC-13 Por Problemas técnicos
Me voyo al taller de _____ el cual presta
Servicios de Mecánica en general, desde yo le traje
mi Vehículo a su taller, Comencé el que solucionar
el problema, Comenzaron con un pago de \$150.000
por comenzar a reparar el Vehículo sin más \$ 330.000
Por los gastos de trabajo el cual nunca se pagó
y me dio su documento que al final era de
otro Vehículo sin más a una Reputa de Pagos
hasta \$ 140.000, Además me pide un anticipo
mas de \$ 50.000 sin más con pequeños Pagos
mas como exigieron a ellos el cual solo me
dió de \$ 100.000 de pago este trabajo labora
se transfería a otra Bot, el otro día fue
entregado su vehículo, el cual un día estaba
ya que el taller es su Placa es su
taller de casa, Por este todo le expone
que lo pague a que le pague el servicio
al cual no pagó y todo fue su culpa
no devolví el dinero que yo le entregue,
de auto finto agradezco a su persona

Martin D.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 22 de 27
		Fecha: junio 2024

Anexo 4

Providencia notificación al denunciado.

Foja 9 – foja nueve

Temuco, cinco de enero de dos mil veinticuatro.

Notifíquese al Representante Legal de _____ de la denuncia deducida en su contra, a fin de que responda por escrito sobre estos hechos.

Remítase copia del expediente judicial, a fin de que formule sus descargos, hasta el día **05 de febrero de 2024**, bajo el apercibimiento de proceder en su rebeldía.

La denunciada, podrá enviar su declaración al correo electrónico del Tribunal, **3erjuzgado@temuco.cl**; presentación que deberá cumplir con los siguientes requisitos.

- 1-. El escrito debe ser encabezado por el nombre del Tribunal. Luego, se individualiza completamente quien realiza el descargo, esto es: *nombre completo, cédula de identidad, domicilio y número telefónico*. Además, señalar el rol de su causa.
- 2-. Escribir los descargos o declaración pertinente y firmar la respectiva presentación.
- 3-. Si lo estima necesario, solicitar en el mismo escrito que se le notifiquen las resoluciones por medio de correo electrónico, en tal caso, deberá indicarlo. De lo contrario, las notificaciones se realizarán a través de carta certificada y remitidas a su domicilio.
- 4-. El escrito debe ser firmado por el declarante, guardado en formato PDF y enviado al correo electrónico mencionado en el primer párrafo de esta resolución.

Causa Rol N° _____ -W

Proveyó doña _____ Juez Titular.

Autoriza doña _____, Secretaria Abogado.



Anexo 6:

Citación a comparendo.

foja 21 – veintiuno

Temuco, veinte de febrero de dos mil veinticuatro.

Cítese a las partes a comparendo de contestación, conciliación y prueba, el que se fija para el día **29 de abril de 2024 a las 10:00 horas**, la audiencia que se llevará a efecto de manera puntual con la parte que asistan, debiendo comparecer con sus testigos y demás medios de prueba. afectando a aquella que no concurra, todas las resoluciones que se dicten en ella, quedando en rebeldía. Se hace presente a las partes que, en el evento de concurrir a la audiencia decretada, por intermedio de mandatario, éste deberá estar expresamente revestido de la facultad de transigir.

Se sugiere a los Sres.(a) comparecientes que, al inicio del comparendo, acompañen **digitalmente**, en formato **Word**, un listado de la totalidad de la prueba documental que se ofrecerá en la misma al email xxxxxx@temuco.cl, y en la audiencia deberán traer materialmente la prueba.

La parte que desee rendir prueba de testigos, deberá presentar una lista con el nombre, cédula de identidad, profesión u oficio y residencia de los mismos, en formato PDF si lo hace por correo electrónico o físicamente en el Tribunal, a más tardar, al inicio de la audiencia.

Causa Rol N° _____-W

Proveyó doña _____ Juez Titular.

Autoriza doña _____, Secretaria Abogado.



Anexo 7:

Audiencia de comparendo de estilo.

Foja 22- veintidós

Temuco, trece de octubre de dos mil veintidós.

A la hora fijada en autos, se da comienzo a la audiencia de comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia del denunciante _____ y la asistencia del denunciado _____.

El denunciante, ratifica su declaración de fojas, ___ en todas sus partes.

El denunciado, ratifica su declaración de fojas ____, en todas sus partes.

CONCILIACIÓN

Llamada a las partes a conciliación, esta no se produce.

ETAPA DE PRUEBA

I-. Prueba documental.

El denunciante, no rinde prueba testimonial.

El denunciado, no rinde prueba documental.

II-. Prueba testimonial.

El denunciante, no rinde prueba testimonial.

El denunciado, no rinde prueba testimonial.

DILIGENCIAS

Las partes intervinientes en el proceso, no solicitan diligencias.

Siendo las _____ horas, se da término al comparendo de estilo, firmando los comparecientes, junto con el Tribunal.

Causa Rol _____-W.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 26 de 27
		Fecha: junio 2024

Anexo 8: Sentencia del Tribunal

Foja 24 - veinticuatro

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO

Temuco, treinta de abril de dos mil veinte cuatro

AUTOS PARA FALLO.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

1°.- Que, se ha iniciado causa rol 202.245-W, a fin de determinar las responsabilidades infraccionales de que da cuenta parte de Carabineros N°2438 que rola a fojas 1 y siguiente de autos, por hechos que constituyen mala prestación de servicios con infracción a la ley 19.496 ocurridos en Temuco el día 28 de julio de 2023, en Pasaje Avelino Olguín 01950 Temuco. En los hechos participaron don

C.N.I N° , domiciliado en Pasaje Los Rosales 07594, Temuco, propietario del vehículo PPU BDHC-13 y don

C.N.I N° , domiciliado en Pasaje Avelino Olguín 01950 Temuco.

2°.- Que, a foja 4 de autos presta declaración indagatoria don , ya individualizado, quien señala que el día 25 de julio de 2023 contacta vía WhatsApp al mecánico David Valdés por la reparación de su vehículo PPU BDHC-13. Se deja el vehículo en su poder con el compromiso de poder repararlo, solicitando el monto de 150.000 por desarmar el vehículo y poder ver las fallas. Refiere que luego de desarmado indica los supuestos repuestos que serían necesarios y sus valores, dando una suma total de \$833.000. Agrega que transcurrido más de 2 meses si tener novedades, solicita la entrega del vehículo, el cual es entregado sin motor, señalando que lo tenía en otro lado.

3°.- Que, a foja 19 de autos presta declaración indagatoria don : ya individualizado, quien señala que el ofreció ponerse al día en cuotas, lo cual no se llevó a cabo por amenazas de parte del denunciante, Refiere además que actualmente podría saldar la deuda en cuotas de 50.000.

4°.- Que, a foja 22 de auto se cita a las partes a comparendo de estilo, el cual no se lleva a cabo dada la rebeldía de ambas partes, siendo certificado lo anterior a fojas 23.

5°.- Que, examinados los antecedentes de autos, teniendo presente la ausencia concreta de pruebas en cuanto a lo infraccional, lo cual fue

24 ct. contrasigno valle

analizado conforme a las reglas de la sana critica en virtud de lo dispuesto en el art 14 de la Ley N°18.287, resulta imposible para esta sentenciadora, desde la lógica y el buen entendimiento, establecer la concurrencia de una conducta infraccional respecto del denunciado, que sea la causa principal y directa de este accidente de tránsito, ni menos adquirir convicción por los medios de prueba legal, en cuanto a la responsabilidad infraccional que pueda haberle correspondido a los conductores mencionados en el considerando primero de esta sentencia. Por consiguiente, cobra en autos indiscutible vigencia el enunciado judicial de que nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido, por los medios de prueba legal, la plena convicción de que realmente se haya cometido y que en él le haya correspondido una participación culpable y penada por la ley.

6°.- Que no se han interpuesto acciones civiles, sobre las cuales el Tribunal deba pronunciarse.

Y VISTOS:

Los artículos 1, 13 de la Ley 15.231, artículos 1, 4, 169 y 170 de la Ley N° 18.290, artículos 1, 14 y 17 de la Ley N° 18.287, y disposiciones legales pertinentes, **SE DECLARA:** Que no ha lugar a la denuncia deducida en contra de don _____, C. I. N° _____, en la comisión de una infracción a la Ley N° 19.496.

ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.

Rol N° 202.245-W

Pronunció doña **MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE**, Juez Titular.

Autoriza doña **MICHELE RENEE CAMINONDO EYSSAUTIER**, Secretaria Abogado.

Temuco 02 de 05 de 2024
Registrate a don <u>Martin Panchillo</u>
Apellido <u>Huapi</u>
La Resolución de tipo: <u>24 a 24 ct.</u>
y tenga a cargo el caso de: <u>madirpanchillo@gmail.com</u>
SECRETARIO

Temuco 02 de 05 de 2024
Registrate a don <u>David Valdes</u>
Apellido <u>Peret</u>
La Resolución de tipo: <u>24 a 24 ct.</u>
y tenga a cargo el caso de: <u>valdes.david05@gmail.com</u>
SECRETARIO