

DECRETO N° 5080 /

TEMUCO, 26 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.

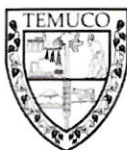
CONSIDERANDO:

- 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 ante los Juzgados de Policía Local - Ley del Consumidor – respecto de las denuncias realizadas ante Carabineros de Chile*, 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:

3027159



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

NOMBRE DEL MANUAL	Tramitación ante los Juzgados de Policía Local - Ley del consumidor – respecto de denuncias realizadas ante Carabineros de Chile.
OBJETIVO DEL MANUAL	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.
AMBITO DE ACCION	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios de los Juzgados de Policía Local de Temuco. • Usuarios que tengan la calidad de consumidor conforme a la Ley 19.496.



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 26 hojas.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.



JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL


 RVP/jvc
 C.C. Oficina de Partes
 Primer Juzgado de Policía Local
 Depto. de Calidad y Control de Gestión



ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE




MANUAL DE PROCESOS

“TRAMITACIÓN ANTE LOS JUZGADOS DE POLICIA LOCAL LEY DEL CONSUMIDOR – DENUNCIAS REALIZADAS ANTE CARABINEROS DE CHILE”

Elaboró	Revisó	Aprobó
JESSICA VASQUEZ CONTRERAS	Oriana Castro Dubrenil Encargada Depto. Calidad y Control de Gestión	RADY VENEGAS POBLETE JUEZ





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


Código: MP- MT

Revisión: 01

Página 2 de 26

Fecha: junio 2024

	CONTENIDOS	PAGINA
I	ANTECEDENTES	3
II	FUNCIONES DE LA UNIDAD DEFINICIONES	3
III	DEFINICIONES	6
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
IX	USUARIOS	9
XI	PROVEEDORES	9
XII	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	9
XIII	DIAGRAMA	18
XIV	ANEXOS Y FORMULARIOS	19

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 3 de 26
		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.


Dentro de esas materias, en el año 1997, se promulgó Ley 19.496, 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.

La presente Ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.


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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 4 de 26
		Fecha: junio 2024

- 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.
- 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 Nº 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 Nº 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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 5 de 26
		Fecha: junio 2024

- 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 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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 6 de 26
		Fecha: junio 2024

- 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)
- 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. DEFINICIONES

Consumidores o usuarios: Personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.

No tendrá el carácter de consumidor a aquellos que adquieren bienes y servicios para incorporarlos a un proceso productivo o una actividad económica.

Proveedores: Las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen 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.

No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 7 de 26
		Fecha: junio 2024

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 para su tramitación. -


Querrela Infraccional: Acción legal impetrada por la persona afectada por un determinado hecho que vulnera sus derechos como consumidor, con el objetivo de perseguir la sanción legal correspondiente y/o las multas aplicables al caso.

Demanda: Acto jurídico procesal, que interpone una persona natural o jurídica, ante el Juzgado de Policía Local, con el objeto de pedir una indemnización por daños y perjuicios causados por una infracción a sus derechos como consumidor.

Abogado: 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.

Servicio Nacional del Consumidor: Organismo público encargado de informar, educar y proteger a los consumidores, promoviendo una relación más equitativa con las empresas. El Servicio tiene atribuciones para fiscalizar a las empresas para verificar el cumplimiento de la Ley del Consumidor; desarrollar Procedimientos Voluntarios Colectivos con las empresas para buscar soluciones masivas y oportunas; realizar mediaciones entre empresas y consumidores ante reclamos individuales, y demandar colectivamente por incumplimientos que afecten a los consumidores. Asimismo, entrega información y transparenta los mercados a través de estudios; realiza acciones de educación a los consumidores sobre sus derechos, y promueve mejores prácticas en las empresas.

Comparendo: Audiencia de juicio, en la cual las partes implicadas en un proceso judicial, denunciante y denunciado ratifican sus respectivas declaraciones, presentan sus medios de prueba, solicitar diligencias para esclarecer los hechos denunciados, y en la cual es Tribunal llama a las partes a una posible conciliación.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 8 de 26
		Fecha: junio 2024

Expediente: Conjunto de documentos y actuaciones que forman parte de un proceso judicial. -

Sentencia: Resolución que dicta el Juez de Policía Local poniendo término al conflicto, susceptible de ser apelada. -

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.

IV.- OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer un protocolo de tramitación ante los Juzgados de Policía Local para las personas que consideren se le han vulnerado sus derechos como consumidor, y no cuentan con la asesoría de un abogado. -

V.- 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.


VI. ALCANCE DEL MANUAL

- Funcionarios de los Juzgados de Policía Local de Temuco. -
- Usuarios que tengan la calidad de consumidor conforme a la Ley 19.496.

VII. 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" PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 9 de 26
		Fecha: junio 2024

VIII.- REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 19.496 - Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores
- ley 18.287- Establece procedimiento ante los Juzgados de Policía Local
- Ley 15.231 - Organización y atribuciones de los Juzgados de Policía Local.

IX. DOCUMENTACIÓN

- Denuncia.
- Querrela y/o demanda civil.
- Citación a audiencia de comparendo.
- Comparendo

X. USUARIOS

- Denunciantes en su calidad de consumidor
- Proveedores denunciados
- SERNAC.
- Funcionarios de los Juzgados de Policía Local de Temuco

XI. PROVEEDORES


- SERNAC.
- Carabineros de Chile.
- Consumidor a través de la interposición de Querrela y/o demanda civil de indemnización de perjuicios. - .

XII. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

La Ley del Consumidor en Chile busca proteger y promover los derechos de los consumidores, garantizando un mercado justo y equitativo. Es importante que tanto los consumidores como los proveedores conozcan y respeten sus derechos y obligaciones para asegurar relaciones de consumo transparentes y justas.

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 10 de 26
		Fecha: junio 2024

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.

3-. Que se entiende 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.

DERECHOS DEL CONSUMIDOR


Los consumidores tienen una serie de derechos básicos establecidos por la ley, entre los cuales destacan:

Derecho a la Información: Los consumidores tienen derecho a recibir información veraz, oportuna y completa sobre los bienes y servicios que adquieren. La información debe incluir el precio, características del producto, términos y condiciones de la venta, garantías y los procedimientos para hacer efectivos los derechos de los consumidores.

Derecho a la Seguridad: Los productos y servicios deben cumplir con los estándares de calidad y seguridad establecidos. Los proveedores deben informar sobre los riesgos que puedan derivarse del uso normal o previsible de los productos o servicios.

Derecho a la Elección: Los consumidores tienen el derecho de elegir libremente entre distintos productos y servicios ofrecidos en el mercado.

Derecho a la Reparación: En caso de que un producto o servicio presente fallas o no cumpla con lo acordado, los consumidores tienen derecho a optar por la

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 11 de 26
		Fecha: junio 2024

reparación gratuita, el cambio del producto, la devolución del dinero o una rebaja proporcional del precio.

OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES

Los proveedores de bienes y servicios tienen varias obligaciones legales para asegurar el cumplimiento de los derechos de los consumidores:

Información Clara y Suficiente: Proveer información precisa sobre las características, precio, condiciones de venta, y garantías de los productos y servicios ofrecidos.

Responsabilidad ante Fallas: Los proveedores deben responder por la calidad y seguridad de los productos y servicios, así como por los daños que estos puedan causar a los consumidores.

Cumplimiento de Garantías: Cumplir con las garantías legales y voluntarias ofrecidas a los consumidores, asegurando la reparación, cambio o devolución del producto en caso de fallas.


Publicidad Veraz: La publicidad debe ser verdadera, sin inducir a error a los consumidores sobre las características, beneficios o condiciones de los productos o servicios.

MECANISMOS DE RECLAMO

Los consumidores tienen varias vías para presentar sus reclamos en caso de que sientan que sus derechos han sido vulnerados:

Reclamo Directo al Proveedor: El primer paso es presentar el reclamo directamente al proveedor del bien o servicio, buscando una solución amistosa.

SERNAC (Servicio Nacional del Consumidor): Si el reclamo no se resuelve con el proveedor, los consumidores pueden acudir al SERNAC para interponer una denuncia. El SERNAC actúa como mediador y puede iniciar investigaciones y sancionar a los proveedores infractores.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 12 de 26
		Fecha: junio 2024

Juzgados de Policía Local: Los consumidores pueden llevar su caso a los Juzgados de Policía Local, que tienen competencia para conocer y resolver los conflictos derivados de la Ley del Consumidor.

Sanciones y Multas: La ley establece sanciones y multas para los proveedores que infrinjan los derechos de los consumidores: Las multas pueden variar según la gravedad de la infracción y pueden ir desde sanciones leves hasta multas millonarias.

Cierre de Establecimientos: En casos graves, se puede ordenar el cierre temporal o definitivo de establecimientos comerciales que incumplan la ley.


Indemnización de Daños: Los proveedores pueden ser obligados a indemnizar a los consumidores por los daños y perjuicios causados.

¿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 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 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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 13 de 26
		Fecha: junio 2024


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?

1. **Daño patrimonial:** Se compró un artículo electrónico y este me salió defectuoso y no me respetan el derecho de garantía.
2. **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.
3. **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 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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 14 de 26
		Fecha: junio 2024

DE LA TRAMITACIÓN DE LA DENUNCIA REALIZADA ANTE CARABINEROS DE CHILE:

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 interpuesta por el consumidor. -

Cuando el Juzgado de Policía Local toma conocimiento de una denuncia ante Carabineros de Chile por contravención a la Ley del Consumidor, el Tribunal ingresa estos antecedentes al sistema de causas del Tribunal, asignándole un Rol de causa, y funcionario (actuuario) para que le de tramitación a la denuncia.

El actuuario, citará a audiencia al denunciante, a través de carta certificada al domicilio señalado en el parte policial, a fin de que éste ratifique su denuncia, bajo apercibimiento que en el evento de no comparecer se archivarán los antecedentes.


Llegado el día de la citación, se le toma declaración al consumidor respecto a los hechos denunciados. Esta declaración tiene por objeto que, el denunciante consumidor, ratifique o modifique los hechos denunciados y/o agregue antecedentes nuevos.

Si el denunciante consumidor no comparece a la audiencia citada, sin justificación a ratifica su denuncia, el Tribunal dictará una resolución de archivo de los antecedentes por no ratificar denuncia. -

Ratificado el parte policial el Tribunal citará al Representante Legal del proveedor denunciado, a fin de que comparezca de manera presencial ante el Tribunal a realizar los descargos correspondientes. -

Cumplida esta etapa del proceso, habiendo ratificado el consumidor su denuncia y comparecido ante Tribunal el proveedor denunciado a efectuar sus descargos, el Tribunal cita a las partes a audiencia de comparendo de contestación, conciliación y prueba indicado un día y hora para ello.

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.

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 15 de 26
		Fecha: junio 2024

COMPARENDO DE CONTESTACIÓN, CONCILIACIÓN Y PRUEBA:

El comparendo de conciliación, contestación y prueba se celebrará 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.

La conciliación es el llamado que hace el Juez para que las partes puedan llegar a un acuerdo reparatorio, de carácter indemnizatorio. De ser así, se levanta un acta con el acuerdo que las partes lograron en dicha audiencia.

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

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.

Seguidamente, se procede a rendir prueba testimonial, si o hubiere. El actuario tomará declaración a los testigos que presenten las partes del juicio, cuya lista deberá presentarse por la parte interesada ante el Tribunal, hasta el inicio de la audiencia de estilo.

De ser necesario, antes de dar por terminada la audiencia, las partes o el Tribunal de oficio, puede decretar diligencias necesarias para el esclarecimiento de los hechos.

Finalmente se pone término a la audiencia, firmando los comparecientes, junto con el Tribunal.

SENTENCIA:

Cumplidas las anteriores etapas, el Tribunal deberá poner término al juicio resolviendo la cuestión debatida, dictando la correspondiente sentencia, la que puede ser condenatoria o absolutoria para el proveedor.

En caso de ser condenatoria, las penas impuestas corresponderán a multas en valor UTM.



En caso de haberse interpuesto demanda civil de indemnización de perjuicios y se acreditan los mismos, el Tribunal podrá en la misma sentencia, condenar al proveedor al pago de una indemnización evaluable en dinero a favor del consumidor denunciante.

RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Usuario, Servicio Nacional del Consumidor y/o Carabineros de Chile	1	El Tribunal de Policía Local recibe una denuncia de Carabineros de Chile, por infracción a la Ley de Consumidor.	Anexo 1
Funcionario encargado de la tramitación de Ley de Consumidor	2	El Tribunal dicta una resolución teniendo por recibo la denuncia y citando al denunciante consumidor a ratificarla un día y hora determinado, en el caso que el parte policial no lo haga.	Anexo 2.
Usuario (denunciante Ley de Consumidor)	3	El denunciante comparece a la audiencia fijada, ratificando el parte policial.	Anexo 3.
Funcionario encargado de la tramitación de Ley de Consumidor	4	El Tribunal cita al Representante Legal del proveedor denunciado .	Anexo 4
Usuario (Denunciado, el cual puede ser una empresa o prestador de servicios) en	5	El Representante legal del proveedor denunciado, comparece al Tribunal formulando sus descargos.	Anexo 5

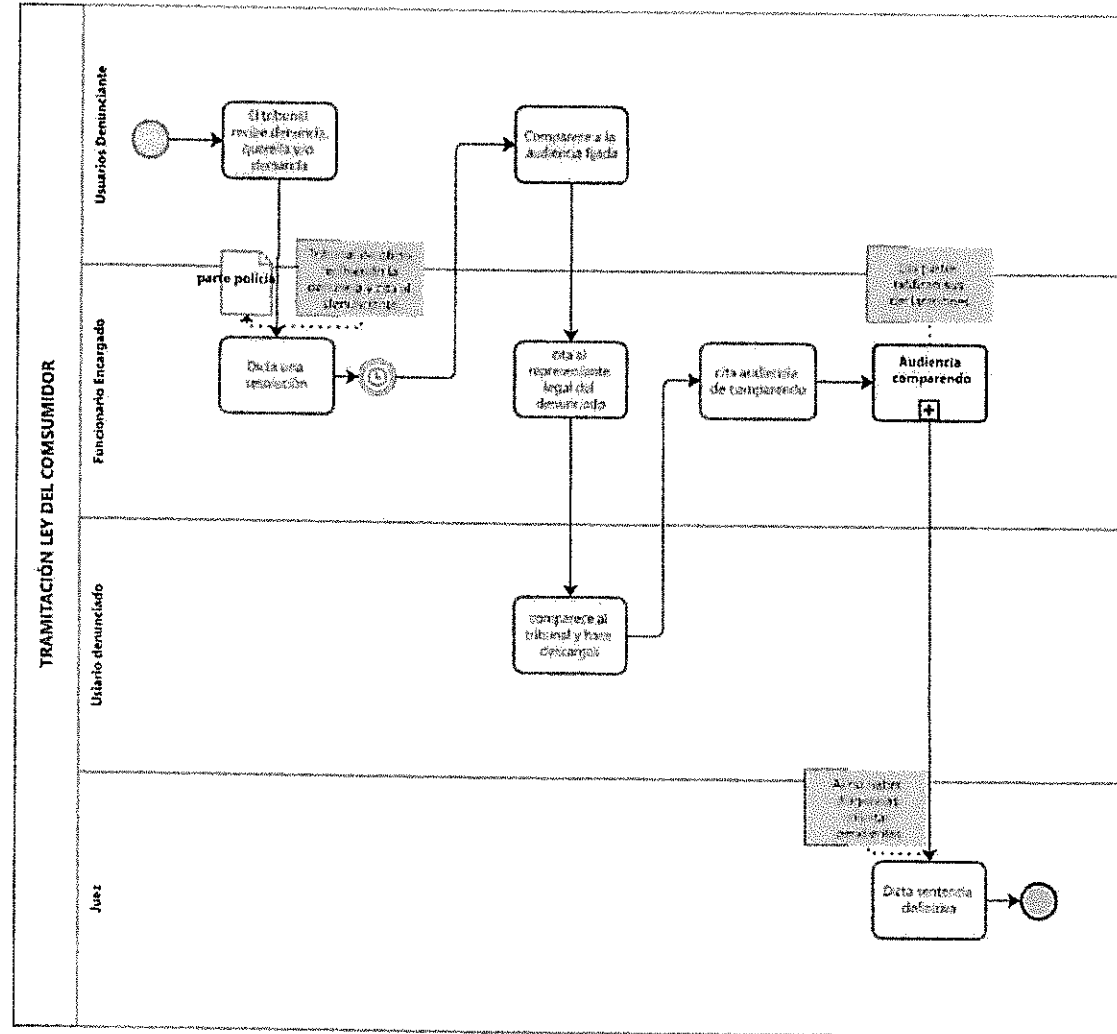



conjunto con funcionario			
Funcionario encargado de la tramitación de Ley de Consumidor	6	Cumplida la etapa anterior, el Tribunal cita a las partes a audiencia de comparendo fijando día y hora para el desarrollo de esta audiencia.	Anexo 6
Funcionario encargado de la tramitación de Ley de Consumidor	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 pasará los autos, para dictar sentencia definitiva.	Anexo 8



XIII.

DIAGRAMA.



 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 20 de 26
		Fecha: Junio 2024

Anexo 1

Temuco, uno de agosto de dos mil veintitres.

Por recibido el denuncia.

Ingrésese bajo rol del Tribunal.

Rol N°



Providencia de méro trámite dictada por don FELIPE MATURANA
ORTIZ, Secretario Titular.-



Anexo 3

Temuco, veintiocho de agosto de dos mil veintitrés. -

Comparece don [redacted], chileno, casado, cesante, edad 53 años, cédula de identidad n° [redacted], domiciliado en Temuco, [redacted] n° [redacted] para todos los efectos legales, fono [redacted], [redacted]@gmail.com quien exhortado a decir la verdad expone:

Que ratifico el parte policial de fecha 17 de julio de 2023, y agrego que a las 10:00 horas aproximadamente, en circunstancias que concurrí al SUPERMERCADO UNIMARC, ubicado en calle Pinto n° 72, de esta ciudad, el jefe de local es don HELMO YAÑEZ. Una vez al interior del supermercado, mientras me dirigía a la sección de las carnes, con la vista enfocada en las gavetas de las mismas, tropecé con una pallet de madera desocupado y cubierto con cartones, lo que lo hacía camuflarse con el color del piso del supermercado, una vez que tropecé caigo al suelo, golpeándome la cabeza con unas latas de cervezas que estaban en un pallet al costado del pasillo, seguido de donde estaba el pallet que tropecé, producto del golpe pierdo el conocimiento por algunos segundos, cuando estaba recuperando el conocimiento un cliente del mismo supermercado me asiste y luego me asistió el trabajador del supermercado área de rotisería, dejándome en el suelo sentado, luego se acercó el guardia de la puerta de ingreso, quien me preguntó cómo me sentía, le dije que me sentía mal porque me dolía todo y estaba mareado, le dije que era diabético, dependiente de insulina, luego llegó otro guardia para constatar como estaba, y éste me ofrece una silla de ruedas, luego fueron a buscar el jefe de turno que estaba en una bodega, quien llegó y me señaló que sentía lo ocurrido y exclamó lo siguiente "algún pajante dejó anoche este pallet aquí", no me llevaron al centro asistencial, luego de esto me paro y me acerco a la caja con las cosas que llevaba para pagar, en esos instantes el mismo jefe le señala a la cajera pasándole un pie de timón de su propia iniciativa, exclamándole "pase este pie sin cobrarle porque el caballero casi se mató por culpa nuestra en el supermercado", luego de esto me retiro del supermercado y me voy al campo porque era fin de semana, y ese mismo día en la tarde comencé a sentir mareos y vómitos, y mi hija se asustó y me trajo al Consultorio Miraflores, el médico tratante me hizo radiografías, no había fractura, pero sí contusiones, inclusive cervical, después de salir del consultorio fui a denunciar los hechos a Carabineros. Dos semanas más tarde me llama el jefe de turno del supermercado para indicarme que el supermercado pagaría los gatos médicos que yo incurriera, pero hasta la fecha no he podido tener asistencia médica yo que no cuento con los recuerdos para hacerlo.

Hago presente que mis zapatos se rompieron con el pallet, donde quedó enredado.

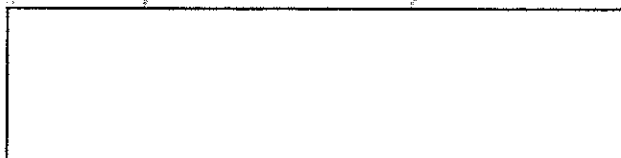
Mi pretensión es que me paguen los tratamientos médicos, los zapatos, y la indemnización por el tiempo que no he podido trabajar.

Para efecto de las notificaciones señalo mi correo electrónico ccastillo69@gmail.com

El Tribunal, Téngase presente lo declarado y el correo electrónico para efecto de las notificaciones de conformidad a la ley.

Rol [redacted]

gno




Anexo 4

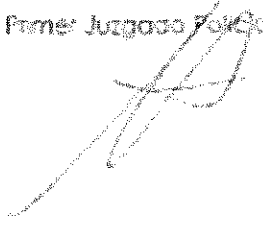
- 5 -

Temuco, veinticinco de octubre de dos mil diecinueve. -

Atendido el mérito de autos, cítese a prestar declaración al tenor de los hechos denunciados, al Representante legal de SPA, para los efectos de la Ley del Consumidor, ubicada de esta ciudad, por infracción a la Ley del Consumidor, de los hechos declarados el día 08 de agosto de 2019, para la audiencia del día 22 de noviembre de 2019, a las 09:00 horas, bajo apercibimiento de ser compelido por intermedio de la fuerza pública, en caso de no comparecer sin causa justificada.

Rol N°


DICY RADY VENEGAS POBLETE, Juez Titular del Primer Juzgado Policia
Local de Temuco





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

Código: MP- MT

Revisión: 01

Página 23 de 26

Fecha: junio 2024

Anexo 5

Temuco, veintidós de noviembre de dos mil diecinueve. -
Comparece don [redacted]

Ingeniero Comercial, cédula de identidad N° [redacted], 49 años, Vuelto,
Temuco, [redacted], domiciliado en [redacted],
[redacted], teléfono [redacted],
Rumen señala.

Que comparezca en mi calidad de Jefe de Administración y finanzas
y encargado de sucursal empresa [redacted], ubicada en [redacted]
N°248.

Efectivamente el denunciante realizó la compra de la Suv marca
Chevrolet, modelo Captiva, en agosto de 2019. Que luego ingresa a
taller, no recuerdo la fecha, ya que él indicó que la unidad presentaba
ruidos en el volante y reclamaba también que tenía un problema de luces
y pérdida de potencia cuando alcanzaba los 120 kilómetros, se ingresa a
taller se ajustaron los pernos y direcciones del volante y su problema
quedó resuelto, esto fue pagado por el propio cliente, pagó 200 mil y
fracción, yo desconozco porque pagó por la reparación, había que saber
en qué contexto él fue a reparar la camioneta si como cliente de taller o
para hacer valer la garantía. Desconozco si el servicio técnico activo el
protocolo para hacer valer la garantía. Luego ingresó la camioneta a
servicio técnico dos veces más, desconozco los motivos por los cuales
ingreso estas dos veces.

Yo tomé conocimiento de esta situación la semana pasada, cuando
llegó la citación. El cliente nunca se entrevistó conmigo. Me imagino que
cuando señala que se entrevistó con el gerente, debió ser con pos venta,
quienes son los encargados del ver todo lo relacionado con servicio,
garantía, todo luego de la venta. Pude averiguar que se realizaron
pruebas de ruta para verificar los problemas de luces y pérdida de
potencia al llegar a los 120 kilómetros, que eran las fallas que el cliente
señalaba tener el vehículo, al realizar la prueba no se presentaron fallas,
se le entrega este informe al cliente, que es una orden de trabajo, quien
la recibe con conformidad.

Hasta ahora yo desconozco que este modelo en particular tenga
problemas de fallas, no ha llegado ninguna circular que nos indique tal
situación, este modelo no ha presentado fallas, no tengo conocimiento de
otros clientes que hayan presentado el mismo problema.

Desconozco las políticas de cambio de producto, pero por las fallas
que presentó la camioneta, no procede cambio de producto. Las fallas que
presento, y que se repararon fueron, solamente dirección, donde se
ajustó el perno de dirección, las otras veces que ingresó a taller, fueron
porque el cliente insistía en que tenía problemas de dirección y pérdida
de potencia, las cuales fueron descartadas por una prueba de ruta. Esta
información la maneja mejor el jefe de taller Francisco Fuentes.

Es todo cuanto puedo declarar.

Raificó y firmó.

Rol N°266.549-Gc

Ivc.-



Anexo 6

- 10 -

Temuco, veintidós de noviembre de dos mil diecinueve. -

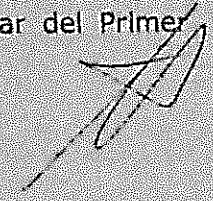
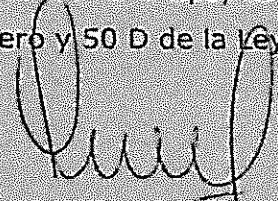
Vengan las partes a audiencia de comparendo de contestación, conciliación y prueba el día 24 de febrero de 2020 a las 10:00 horas, a la que deberán concurrir con todos sus medios de prueba. -

Quedando notificado personalmente don [redacted] en su calidad de Jefe de Administración y finanzas y encargado de sucursal empresa Cumbre Spa, conforme a lo dispuesto en el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley 19.496.

Rol N° [redacted]

Dictó doña RADY VENEGAS POBLETE, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco.

IVC.





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

Código: MP- MT

Revisión: 01

Página 25 de 26

Fecha: junio 2024

Anexo 7

-29-

Temuco, veinticuatro de febrero de dos mil veinte.

A la hora señalada en autos, se llevó a cabo la audiencia de comparendo, contestación, conciliación y prueba decretado para el día de hoy con la asistencia personal del denunciante, don [REDACTED] y en rebeldía de la denunciada AUTOMOTORA CUMBRE SPA.

Que, la parte asistente de don Juan Mora Montecinos viene en ratificar el denuncia de Carabineros que rola a fojas 1 y su declaración de fojas 3 y 4.

EL TRIBUNAL LLAMA A CONCILIACIÓN: La que no se produce por la asistencia de la denunciada AUTOMOTORA CUMBRE SPA.

PRUEBA DOCUMENTAL DEL DENUNCIANTE DON JUAN HUMBERTO MORA MONTECINOS:

Viene en acompañar los siguientes documentos:

- 1.- Orden de trabajo 401 de AUTOMOTRIZ CUMBRE SPA, N° 7625772, por reclamo del denunciante, por ruido de la camioneta al girar el volante, no funcionamiento de luces; pérdida de la estabilidad sobre 120 km/hora FFC; instalación de repuesto propuesta 43404, todo por la suma de \$217.758.-
- 2.- Orden de trabajo 401 de AUTOMOTRIZ CUMBRE SPA, N° 8056871, por reclamo del denunciante, por campaña de ajuste, (perno de dirección), por la suma de \$5.416.-
- 3.- Propuesta n° 43404, de fecha 04-09-2019, por falla de la camioneta nuevamente, donde se pagó la suma de \$157.768.- según ingreso de caja anual de fecha 04-09-2019, y comprobante de pago de débito.
- 4.- Factura electrónica n° 22917, de fecha 08-08-2019, por la suma de \$12.451.950.- por la compra de la camioneta misteria de autos.
- 5.- Ingreso de caja manual, Automotriz Cumbre, de fecha 08-08-2019, por la suma de \$7.500.000.- por pago al contado de la camioneta.
- 6.- Ingreso de caja anual, Automotriz Cumbre, de fecha 07-08-2019, por la suma de \$500.000.- por pago al contado de la camioneta, la diferencia \$5.000.000.- la estoy pagando mediante crédito de Global en 48 cuotas, en error de \$349.000.- mensuales que llevo al día.
- 7.- Certificado de la Clínica Alemana de Temuco de fecha 18-11-2019, por informe RESUMEN ECG HOLTER.
- 8.- Activa de hora emitida por Automotriz Cumbre, de fecha 04-09-2019, a fin de ingresar a taller la camioneta por fallas mecánicas.
- 9.- Orden de recepción de Automotriz Cumbre de fecha 08-09-2019, donde consta que la camioneta perdió la estabilidad sobre 120 km/hora FFC.

El Tribunal Resuelve: Atendida la naturaleza del procedimiento, téngase por acompañados los documentos conchas.

PRUEBA TESTIMONIAL DEL DENUNCIANTE DON JUAN HUMBERTO MORA MONTECINOS: No tiene.

Se pone término a la audiencia firmando la parte asistente con el tributo.

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

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

Anexo 8

