



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

DECRETO N° 5119,

TEMUCO, 27 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 MATERIAS LEY CONSUMIDOR ANTE LOS JUZGADOS 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:

3027325



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

NOMBRE DEL MANUAL	TRAMITACIÓN MATERIAS LEY CONSUMIDOR ANTE LOS JUZGADOS DE POLICÍA LOCAL
OBJETIVO DEL MANUAL	ESTABLECER UN PROTOCOLO DE TRAMITACIÓN ANTE LOS JUZGADOS DE POLICÍA LOCAL PARA QUIENES CONSIDEREN QUE HAN SIDO VULNERADOS EN SUS DERECHOS COMO CONSUMIDOR.
AMBITO DE ACCION	TODOS LOS CONSUMIDORES QUE VIERON VULNERADOS SUS DERECHOS EN MATERIA DE LEY DEL CONSUMIDOR Y QUIERAN HACERLOS EXIGIBLES ANTE 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 31 hojas.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.

JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL

ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE

GML/IYO.....

C.C. Oficina de Partes

.....
Depto. de Calidad y Control de Gestión



 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 1 de 31
		Fecha: noviembre 2024

MANUAL DE PROCESOS
"TRAMITACIÓN MATERIAS LEY DEL
CONSUMIDOR ANTE LOS JUZGADOS DE POLICIA
LOCAL DE TEMUCO"

Elaboró	Revisó	Aprobó
IRMA YEFI CARVALLO	Oriana Castro Dubrenil Encargada Depto. Calidad y Control de Gestión	 GABRIEL MONTOYA LEÓN





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

Código: MP- MT

Revisión: 01

Página 2 de 31

Fecha: noviembre 2024

	CONTENIDOS	PÁGINA
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
X	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" SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 3 de 31
		Fecha: noviembre 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" SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 4 de 31
		Fecha: noviembre 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 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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 5 de 31
		Fecha: noviembre 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" SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 6 de 31
		Fecha: noviembre 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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 7 de 31
		Fecha: noviembre 2024

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

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,

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 8 de 31
		Fecha: noviembre 2024

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.

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 determinada sentencia, 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 vulnerados sus derechos como consumidor, y no cuenten con la asesoría de un abogado. -

V.- OBJETIVO DEL PROCESO

Dar cumplimiento a lo dispuesto en la ley 19.496 sobre Derechos del Consumidor, 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" SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 9 de 31
		Fecha: noviembre 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" SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 10 de 31
		Fecha: noviembre 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" SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 11 de 31
		Fecha: noviembre 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" SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 12 de 31
		Fecha: noviembre 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" SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 13 de 31
		Fecha: noviembre 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.

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. -

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 14 de 31
		Fecha: noviembre 2024

Quando 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 ratificar 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 económicamente 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.

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 15 de 31
		Fecha: noviembre 2024

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 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.

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.



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

Código: MP- MT
Revisión: 01
Página 16 de 31
Fecha: noviembre 2024

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Usuario, Servicio Nacional del Consumidor y/o Carabineros de Chile	1	El Tribunal 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 Tribunal de Oficio, dicta una resolución teniendo por recibo la denuncia y citando al denunciante consumidor a ratificarla un día y hora determinado.	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 conjunto con funcionario	5	El Representante legal del proveedor denunciado, comparece al Tribunal formulando sus descargos.	Anexo 5
Funcionario encargado de la tramitación	6	Cumplida esta etapa del Juicio, el Tribunal cita a las partes a audiencia de comparendo fijando día y hora para el desarrollo de esta audiencia.	Anexo 6



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

Código: MP- MT

Revisión: 01

Página 17 de 31

Fecha: noviembre 2024

de Ley de Consumidor			
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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 19 de 31
		Fecha: noviembre 2024

XIV. ANEXOS

Y

FORMULARIOS.

3

CARABINEROS DE CHILE
 CAUTIN N°. 22
 COMISARIA TEMUCO

DA CUENTA DE INFRACCIONES A LA
 LEY 19496 SOBRE PROTECCION AL
 CONSUMIDOR

TEMUCO, 17 de Febrero de 2024.

142199-y
 AL 2DO. JGDO. POL. LOCAL TEMUCO

C I U D A D.-

Se pone en conocimiento de ese Juzgado de Policía Local de Temuco, que hoy a las 15:18 horas, se presentó ante el Sgto. 2do. [redacted] da, de dotación de esta unidad y de servicio en la población, [redacted] individualizada en el rubro denunciante víctima, quien expuso lo siguiente:

Que, hoy 17 de febrero del año en curso, siendo las 13:00 horas, ingresó al Local Comercial de nombre [redacted], ubicado en calle Diego Portales Nro. 950 de esta ciudad y después de haber realizado compras en el interior, al salir de dicho local, suenan las alarmas de las paletas de seguridad de la salida, instantes en que inmediatamente se acerca una trabajadora del local comercial, identificada como [redacted] 37 años, nacionalidad China, fecha de nacimiento 03.04.1986, domiciliada en el mismo lugar, teléfono [redacted] quien le manifestó que le mostrara su bolso de mano, donde la víctima se negó a lo anterior, quedándose en el lugar y solicitando la presencia de personal de Carabineros.

Posteriormente, a las 14:30 horas, al llegar el personal policial al lugar, la víctima en forma voluntaria le exhibió el bolso de mano que portaba, no manteniendo ninguna especie del local comercial antes mencionado; Ante lo cual, la trabajadora le pide disculpas, señalando que las paletas de seguridad presentan fallas técnicas, razón por la cual, la víctima realiza la denuncia por la situación molesta que tuvo que pasar delante de todo el público.

TESTIGOS: [redacted]
 [redacted], cédula de identidad Nro. 16.847.185-fecha de nacimiento 30.06.1998, domiciliado en calle Diego Portales Nro. 950, Temuco.

ESPECIES: 01 (un) Hervidor marca Tomas, 01 (una) radio marca Sony, confiterías varias, consistente en bebidas, chocolates y papas fritas.

CAMARAS: Si existen cámaras de vigilancia en el interior del local comercial, las cuales serán respaldadas, para ser presentadas ante ese Tribunal.

CITACION: Tanto la víctima como la trabajadora del local comercial, quedaron citadas para el día 08 de marzo del 2024, a las 10:00 horas, ante ese Tribunal.

4

~~FELIPE E. SANDOVAL CARIMAN~~
~~Ugto. 1ro. de Carabineros~~
~~SUBOFICIAL DE GUARDIA~~

~~ALEXIS ROBLES OLIVARES~~
~~Capitán de Carabineros~~
~~COMISARIO DE SERVICIO~~



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 21 de 31
		Fecha: noviembre 2024

Anexo 2

Providencia por denuncia por Ley del Consumidor

Foja 3 - tres

Temuco, tres de octubre de dos mil veintitrés.

Por recibido el denuncia. Ingrése 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, **2dojuzgado@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° _____ -Y

Proveyó don _____ Juez Titular.

Autoriza doña _____, Secretaria Abogado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 22 de 31
		Fecha: noviembre 2024

Anexo 3

El denunciante formula sus descargos por escrito:

6

Temuco, 08 de marzo de dos mil veinticuatro.

Comparece: doña _____, C.I. _____-K, estado civil casada, de actividad vendedora, domiciliada en los educadores N° _____ Las Praderas Del Carmen, Condominio Casa N° _____ Fundo El Carmen de la ciudad de Temuco, correo electrónico: _____@gmail.com, quien exhortada a decir verdad expone a Usía lo que a continuación se indica:

Vengo en señalar ante este Tribunal que los hechos no ocurrieron exactamente como lo relata el parte policial que en este acto se me ha leído. Efectivamente esto ocurrió el día 17 de febrero del año en curso, como yo estaba de cumpleaños al día siguiente mis hijos querían celebrar mi cumpleaños por lo cual mi hija me encargó globos plateados, debido a esto yo ingresé al Local mencionado, fui al sector de cumpleaños a buscar los globos y como no habían los que yo necesitaba me retiré del local, al salir de éste suena la alarma y a la entrada aparece doña Xionp Mei Qun, quien me empujó y con escándalo y me empujó hacia el interior del local, había mucha gente en el local, porque ese día había 2x1, y gritó: la cartera, la cartera, está robando, ante lo cual le dije que no me toque ni toque mi cartera, ella empezó a llamar a carabineros y yo también, mientras tanto yo me quedé afirmada en el mesón, mientras ella y el guardia estaban frente a mí observándome, les dije que no tenía nada en mi cartera, luego llegó otra joven funcionaria del local, muy prepotente e igual llamó a carabineros y me decía que no me mueva. Carabineros llegó aproximadamente a los 50 minutos del llamado, llegaron 2 funcionarios, ella le hablaba del robo y de la alarma que sonaba, había una señora que estaba parada, al parecer una cliente, y me dice: "Más encima robando" ante lo cual me sentí muy mal, muy nerviosa, me transpiraban las manos y todo eso, carabineros me preguntó qué había pasado, le dije lo ocurrido y ellos me pidieron mi cartera y la pasaron por el lector, por la puerta, y sonó, entonces ella dice Sí, Sí, Sí, como que yo había robado, le dije a carabineros que no tenía nada en mi cartera y ellos me dijeron si suena la alarma es porque hay algo en la cartera, ante lo cual abrí mi cartera, la dejé en el mesón, mientras todo el público estaba expectante, saqué todo lo que tenía en mi cartera y carabineros tomó de nuevo mi cartera y volvió a sonar el lector, y el carabiniere le dice al otro: "huevoñ no hay nada" y me dijo que guarde mis cosas, guardé todo en mi cartera, y carabineros me dice vaya al Sernac, les dije que me habían tenido detenida y el guardia dijo a carabineros que nunca me habían tenido detenida, que yo estaba por mi propia voluntad, y le dije a este joven que los demandaría por el daño que me habían hecho, a lo cual me respondió: solamente soy un trabajador de acá, estaba muy nervioso. Después de haber



7

hablado con carabineros y al ver que no tenía nada en mi cartera no me pidieron disculpas ni nada. Debo señalar que mientras estaba en el local esperando que llegue carabineros le tomé dos fotos a la señora de lentes () y al guardia, ante lo cual la cajera reaccionó muy violentamente y me exigía que borre las fotos, no borré las fotos, ellos no querían que me quede con esas fotos. Finalmente me retiré del local, mucho rato después, carabineros le dijo a la señora que me dejen ir, y la señorita funcionaria que igual me había increpado al retirarme del local me hizo un gesto como pidiendo disculpas, le dije que tenía mi auto en el estacionamiento y ella me dijo yo se lo pago, le respondí que no. Quiero señalar que mientras sacaba mis cosas de la cartera ellas se mataban de la risa.

Solicito a su Señoría que se oficie a la denunciada a fin de que remita las cámaras a este Tribunal, con el registro de las grabaciones del día 17 de febrero de 2024 entre los horarios de las 13:00 horas y las 14:30 horas.

El Tribunal queda en resolver.

Solicito a su Señoría se me notifique a mi correo electrónico de cualquier resolución que se dicte en esta causa y se me otorgue copia del parte policial.

El Tribunal ha lugar a lo solicitado.

Es todo lo que tengo que declarar ante este tribunal.



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 **18 de marzo de 2024**, bajo el apercibimiento de proceder en su rebeldía.

La denunciada, podrá enviar su declaración al correo electrónico del Tribunal, **2dojuzgado@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° _____ -Y

Proveyó don _____ Juez Titular.

Autoriza doña _____, Secretaria Abogado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 25 de 31
		Fecha: noviembre 2024

Anexo 5

El denunciado formula sus descargos por escrito contestado a la denuncia.

15

SJ 2DO JUZGADO DE POLICIA LOCAL TEMUCO

En relación a la Causa Rol N° 136-681-Y, sobre ley del consumidor, yo, Nelson Albornoz Ruedlinguer, por medio de la presente comunico que no tengo la calidad de propietario en la dirección donde se produjeron los hechos, sino que pertenece a Inmobiliaria Sía Elba Ltda, por lo que responderé los hechos ocurridos en mi calidad de representante legal de esta sociedad. Descripción de los hechos.

El suceso se produjo en Avenida Alemania N° 0849 de la comuna de Temuco, en los estacionamientos del nivel superior, estacionamientos gratuitos para clientes del centro comercial, debido a que el plan regulador no nos permite obtener patente y cobrar por el uso de estos, por lo que muchas veces los vehículos son dejados en el estacionamiento para realizar distintos trámites u actividades en el sector aledaño. en donde como indica la Sra. Ema Duran Ruiz, aproximadamente a las 16:10 minutos tuvo la caída.

Siendo las 16:10 del día 21 de julio 2023, se informa a la administración vía whatsapp de la caída de la señora, por lo que se le solicita al personal que trabaja para la Administración ir a prestar ayuda a lo que la señora muy molesta y de mala manera lo rechaza y lo trata de muy mala manera.

El lugar donde indica la señora haber caído está denominado como estacionamiento de bicicletas y no para el tránsito de peatones, este estacionamiento de bicicletas se encuentra a un costado del acceso de Av Alemania (todo demuestra que la persona venía desde Avenida Alemania hacia el estacionamiento). La denunciante indica que se encontraba estacionada frente a Laborajono Imex, y para subir a su auto no era necesario transitar por este espacio, sino simplemente cruzar en diagonal, dentro del centro comercial por las veredas habilitadas para el tránsito peatonal, acompañamos a usted registro fotográfico.

Considerar los antecedentes aportados.


NELSON ALBORNOZ RUEDLINGUER

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 26 de 31
		Fecha: noviembre 2024

Anexo 6:

Citación a comparendo.

Temuco, dos de octubre de dos mil veinticuatro.-

Cítese a las partes a comparendo, a la audiencia del día 02 de diciembre de 2024, a las 09:00 horas, debiendo comparecer con sus testigos y demás medios de prueba.

La parte que desee valerse de prueba de testigos deberá presentar la lista de testigos en que se mencionen, hasta antes del inicio de la audiencia.

Causa Rol N° _____-Y

Proveyó don _____ Juez Titular.



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 _____-Y.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Tramitación Ley de Consumidor" SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 28 de 31
		Fecha: noviembre 2024

Anexo 8: Sentencia del Tribunal.

Temuco, diecisiete de junio de dos mil veinticuatro.

VISTOS:

Don [REDACTED], RUN [REDACTED], tecnólogo médico, domiciliado en Gabriela Mistral N° [REDACTED], Depto [REDACTED], de Temuco, denunció y luego se querelló en contra del proveedor [REDACTED], por infracción a la ley 19.496, que funda en que el 22 de [REDACTED] realizó un viaje por la línea aérea de la querellada, pagando un valor adicional de \$7.000.- para incluir una maleta que no calificaba como maleta de mano. Al llegar a Temuco se percató que la maleta estaba sucia y con la manilla de arrastre rota. Dio aviso de ello a la encargada, quien registró su caso y tomó fotos, señalando que dentro de la semana lo contactarían, lo que no ocurrió. Llamó y no había registro alguno de su caso, por lo que tuvo que ir personalmente al aeropuerto, donde se comunicó con la misma encargada que ingresó el caso, quien explicó que el documento se había extraviado en Santiago, por lo que tuvo que hacerse un nuevo ingreso de su caso. A los días le llegó un correo indicando que le compensaban con \$30.000.- en productos [REDACTED]. Llamó al call center indicando que no estaba conforme. En primer término le señalaron que no se podía hacer nada; luego habló con la encargada, quien manifestó que se abriría otro caso, respondiendo vía correo que por este tipo de daños no podían hacerse cargo más allá de entregar un voucher por \$30.000.- en productos [REDACTED]. Hizo denuncia en Sernac y la respuesta de la empresa fue disculpas y otro voucher similar en productos [REDACTED], lo que no aceptó, pues no puede comprar una maleta con características similares con ese voucher.

Señala que la querellada no cumplió con el artículo 12 de la ley 19.496 por lo que se infracciona el artículo 23 inciso 1° de la misma ley, de modo tal que termina solicitando que se condene a la querellada al máximo de las multas que señala la ley y al pago de las costas.

A fojas 21 el Servicio Nacional del Consumidor se hace parte en el presente proceso.

CONSIDERANDO

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

1°) Que, don [REDACTED] interpuso querrela por infracción a la ley 19.496 en contra del proveedor [REDACTED], por cuanto el día 22 de [REDACTED] de 20 [REDACTED] viajó en la línea aérea de la querellada, transportando una maleta, por la cual pagó un valor adicional, la que le fue devuelta sucia y con la manilla rota, ofreciendo la querellada un valor de compensación no acorde con el verdadero valor de ella.

2°) Que, la querellada, debidamente notificada, no ha comparecido en estos autos.

3º) Que, llamadas las partes a comparendo, no asistieron, lo que no obsta a que se pueda resolver la controversia con el mérito de la prueba rendida en el proceso. En efecto, el querellante ha acompañado al proceso, copia de la Hoja de Reporte de Equipaje, que rola a fojas 24; copias de los correos electrónicos remitidos entre él y la empresa querellada, en la cual se reconoce por ésta la existencia del daño. Así, el primero de ellos, de fecha 13 de octubre de 2018, rolante a fojas 27, ofrece un pago por compensación y luego, en otro, de fecha 19 de octubre, justifica la cantidad ofrecida, debido a que califica el daño como menor, el cual define como "aquellos que no llmitan el funcionamiento básico del equipaje", que sería el caso del querellante. Se ha acompañado, además, fotografías de la maleta, que demuestra el daño en la manilla de transporte de la maleta.

4º) Que, el artículo 12 de la ley 19.496. señala que todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio", norma que no constituye sino la traslación a un texto legal sancionatorio preciso el principio contenido en el artículo 1546 del Código Civil, según el cual "los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella.

5º) Que, indudablemente la obligación del proveedor denunciado era transportar a la cliente hasta el destino contratado y conjuntamente con ella al equipaje que fue recibido al momento de embarcarse, de modo que al arribar a ese destino debió ser entregado en las mismas condiciones que fue recibido, conforme a dicha obligación; al no haberlo hecho se ha actuado con negligencia en el cumplimiento de su obligación, el cual ha causado un menoscabo evidente al consumidor, desde que se ha visto afectado por los daños causados a su maleta, durante el transporte, infringiéndose, además, de este modo el artículo 23 de la ley 19.496. El proveedor denunciado es un profesional del giro que explota y ofrece al público consumidor, de modo que en el desarrollo del mismo se supone debe desplegar todos sus medios, conocimientos y capacidades para evitar perjuicios a los consumidores y aún más, si ya se produjo un hecho dañoso, a que ellos no sigan aumentando al no corregir oportunamente su incumplimiento, lo que obviamente no ha hecho, pues el ofrecimiento en tal sentido no repara todo el daño, el cual califica como menor. Conforme a lo anterior se condenará por las infracciones antes indicadas, en la forma que se dirá en la conclusión, fijándose la multa en consideración a la conducta posterior a los hechos de parte de la querellada, que ofreció reparación, aun cuando no la



adecuada, sin que, por lo demás, pueda imponer al consumidor el otorgamiento de servicios en la misma línea como medio de compensación.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

6º) Que, don . . . , fundado en los mismos hechos de su denuncia de lo principal deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de " . . . ", representada por . . . , solicitando el pago de la suma de \$ 80.000.- por daño emergente y \$ 300.000.- por daño moral, más reajustes, intereses y costas.

7º) Que, el artículo 3º letra e) de la ley 19.496 establece como derecho del consumidor el de reparación e indemnización adecuada -que no signifique lucro- y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, de modo que al haberse acogido la querrela como consecuencia de un incumplimiento por parte de la querellada y demandada, que ha derivado en una infracción a la ley, la reparación de los perjuicios debe comprender todo daño, incluido el daño moral, si existe relación de causalidad entre la infracción y dicho perjuicio.

8º) Que, establecido en lo infraccional que la conducta de la querellada y demandada incumplió la normativa de la ley 19.496, en este caso no prestar el servicio contratado -daño en el equipaje- lo que ha significado en definitiva la pérdida de dicha especie, por lo que debe reponerse su valor. Al respecto el actor no ha acompañado ninguna cotización del valor de la maleta, estimando dicho valor en la suma de \$80.000.- debiendo considerarse, en todo caso, que se trataba de una especie usada y no nueva, por lo que no es posible valorizarla como tal, regulándose en definitiva su valor, en forma prudencial, en la suma de \$50.000.-

9º) Que, en cuanto al daño moral la Ley de Protección de Derechos del Consumidor contempla expresamente el pago de este perjuicio, entendiéndose que una reparación íntegra y adecuada siempre debe comprender un daño moral. En este caso, resulta acreditado que el demandante, resultó afectado por un incumplimiento de la demandada, debiendo realizar una serie de diligencias para salvaguardar sus derechos, recurriendo a la propia demandada, al Servicio Nacional del Consumidor, debiendo, por último, recurrir a un requerimiento de carácter judicial, ya que el demandado sin mayores motivaciones ha decidido postergar la solución. En consecuencia, esto obviamente produce pesar, molestia, insatisfacción, frustración, pues habiendo hecho lo correcto se le discrimina. En cuanto a su regulación, como no existen parámetros objetivos, ella queda entregada a la prudencia del sentenciador, por lo que atendida la naturaleza y circunstancias que rodearon el hecho denunciado, y las secuelas del mismo, se fija tal daño en la suma de \$50.000.-.



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

Código: MP- MT

Revisión: 01

Página 31 de 31

Fecha: noviembre 2024

Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1, 9 y 14 de la ley 18.287 y 1, 12, 23 y 50 y siguientes de la ley Nº 19.496, **SE DECLARA: 1º)** Que, se acoge, la querrela interpuesta por [redacted] en contra del proveedor [redacted] representado por [redacted], a la que se le condena como autora de infracción a los artículos 12 y 23 de la ley 19.496, al pago de una multa de una unidad tributaria mensual; **2º)** Que, se acoge, con costas, la demanda civil interpuesta por [redacted] en contra del proveedor [redacted] representado por [redacted], proveedor al que se le condena al pago de la suma de \$100.000.- a que asciende la suma de las cantidades parciales determinadas en los considerandos ocho y nueve de esta sentencia.

Si la infractora retardare el pago de la multa sufrirá, su representante, por vía de sustitución y apremio la de reclusión nocturna por el tiempo que corresponda, la que no podrá exceder de 15 noches, de conformidad a lo dispuesto en el art.23 de la ley 18.287.

Tómese nota en el Rol Nº [redacted] -Y. Comuníquese y archívese en su oportunidad.

Pronunciada por don GABRIEL MONTOYA LEON, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco.