

EN LO PRINCIPAL : QUERELLA POR INFRACCION LEY 19.496.
EN EL PRIMER OTROSÍ : DEMANDA CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.
EN EL SEGUNDO OTROSÍ : ACOMPAÑA DOCUMENTOS.
EN EL TERCER OTROSÍ : LISTA DE TESTIGOS.
EN EL CUARTO OTROSÍ : TÉNGASE PRESENTE.

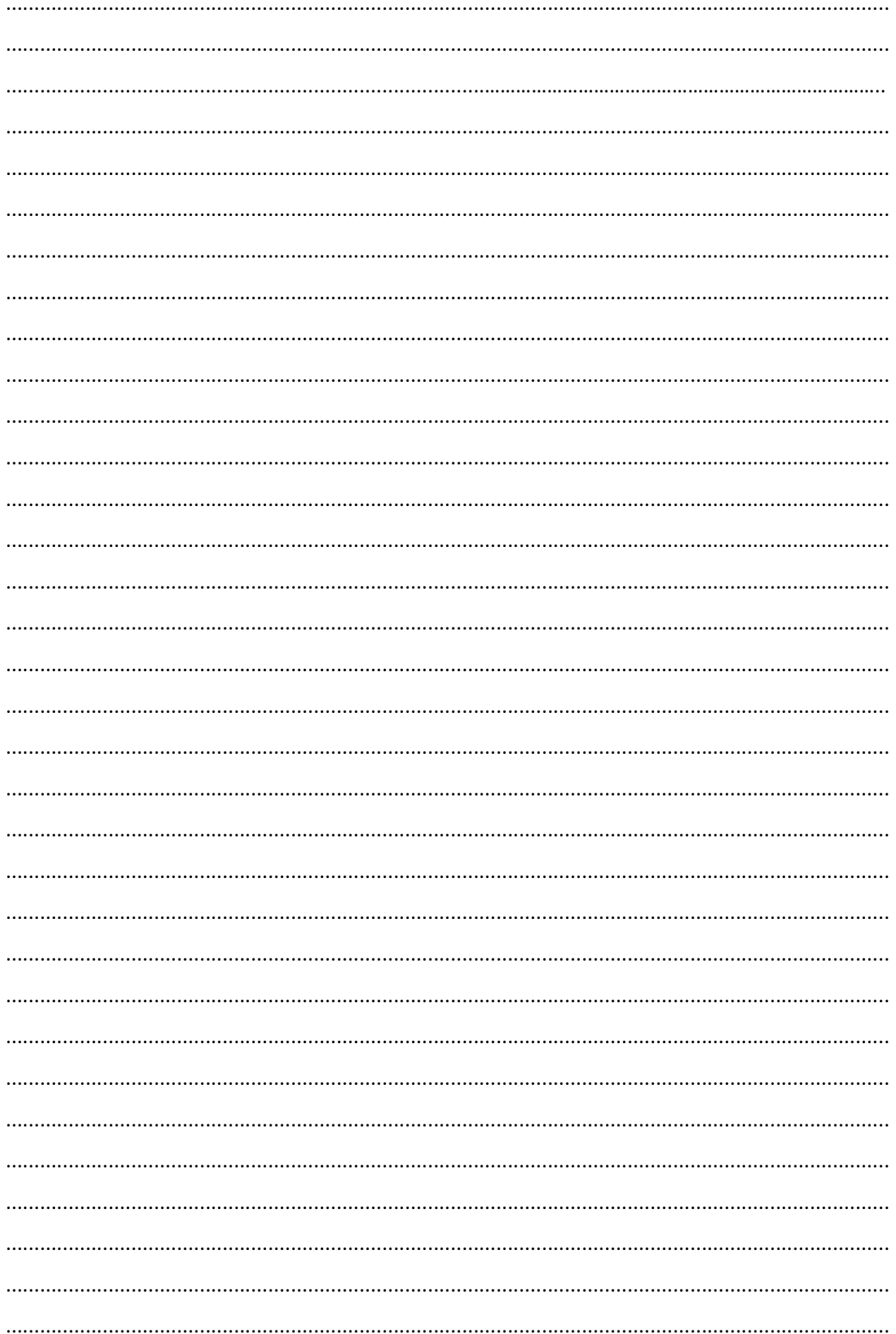
Señor Juez de Policía Local de Colbún

.....², de profesión
u oficio....., domiciliado (a) en
....., de la comuna de
....., Región....., a S.S., respetuosamente
digo:

Que, por este acto, vengo en interponer querella infraccional en contra del proveedor
.....³, Rut.....,
representado por, profesión u
oficio....., ambos domiciliados en
....., en virtud de los fundamentos de hecho y
derecho que a continuación expongo:

I. LOS HECHOS⁴

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



II. EL DERECHO⁵

Al tenor de los hechos descritos se configuran las siguientes infracciones a la ley 19.496:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

POR TANTO, en mérito de lo expuesto y disposiciones legales citadas, y artículos 1° y 7° y demás pertinentes de la Ley N° 18.287,

RUEGO A S.S.: tener por interpuesta esta querella infraccional en contra de _____⁶, representado legalmente por _____, ambos ya individualizados, acogerla a tramitación y, en definitiva, condenar a la contraria al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con costas.

PRIMER OTROSÍ:⁷, de profesión u
oficio....., con domicilio en
..... de la comuna de
en estos autos por infracción a la Ley N° 19.496, a US. respetuosamente digo:

En virtud de lo dispuesto en los artículos 3° e), 50 a), b) y c) de la Ley 19.496, vengo en
deducir demanda de indemnización de perjuicios en contra de
.....⁸, Rut
representado por, profesión u
oficio....., ambos domiciliados en
....., en virtud de los
siguientes fundamentos de hecho y derecho que a continuación expongo:

1. ANTECEDENTES DE HECHO⁹

En virtud del principio de economía procesal, doy por enteramente reproducidos y hago
propios, los hechos y antecedentes expuestos en lo principal de esta presentación.

Sin perjuicio de lo anterior, los hechos referidos y latamente explicados en la querella de
autos, me han causado los siguientes perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales:

1.- Daño Emergente¹⁰

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2.- Lucro Cesante¹¹

.....
.....

.....

.....

.....

3.- Daño Moral¹²

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ANTECEDENTES DE DERECHO

Conforme lo dispuesto en la letra e) del artículo 3º de la Ley N°19.496 que señala: ***“Son derechos y deberes básicos del consumidor: El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor.”***, y lo dispuesto en el artículo 50 inciso 2º de la Ley Nº 19.496, me asiste el derecho de exigir a la demandada la reparación de los daños y perjuicios sufridos ya expresados.

Asimismo, fundo la presente demanda en todas y cada una de las disposiciones legales contenidas en lo principal de esta presentación.

En consecuencia, el monto total de la indemnización de perjuicios que por este acto demando, asciende a la suma de \$ _____¹³.

POR TANTO, en mérito de lo expuesto y atendidas las disposiciones legales precedentemente citadas y las contenidas en la querella,

RUEGO A SS.: tener por interpuesta demanda de indemnización de perjuicios en contra de _____¹⁴, representado legalmente para estos efectos por _____ ambos ya individualizados, admitirla a tramitación, acogerla en todas sus partes y en definitiva condenar a la demandada al pago de la indemnización correspondiente a

\$ _____¹⁵, o la suma que S.S. estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización, con expresa condenación en costas.

SEGUNDO OTROSÍ: RUEGO A S.S., tener por acompañados en parte de prueba los siguientes documentos, con citación o bajo el apercibimiento legal del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, según corresponda¹⁶:

- 1.-.....
- 2.-.....
- 3.-.....
- 4.-.....
- 5.-.....
- 6.-.....
- 7.-.....
- 8.-
- 9.-

TERCER OTROSÍ: Solicito a S.S. tener por acompañada lista de testigos que depondrán en los presentes autos, ordenando su citación judicial:¹⁷

- 1) _____, cédula de identidad número _____, de profesión u oficio _____, domiciliado (a) en _____, de la comuna de _____.

2) _____, cédula de
identidad número _____, de profesión u oficio
_____, domiciliado (a)
en_____.

3) _____, cédula de
identidad número _____, de profesión u oficio
_____, domiciliado (a) en
_____, de la comuna de
_____.

4) _____, cédula de
identidad número _____, de profesión u oficio
_____, domiciliado (a) en
_____, de la comuna de
_____.

CUARTO OTROSÍ: RUEGO A S.S., tener presente que, en conformidad a lo dispuesto en el artículo
50 letra C de la ley N° 19.496, comparezco personalmente en la presente causa, sin patrocinio de
abogado.

INSTRUCCIONES PARA LLENAR FORMULARIO DE DENUNCIA INFRACCIONAL Y DEMANDA CIVIL

(1) Señalar el tribunal ante cual se presentará la denuncia (también se le dice querella) y demanda civil.

El artículo 50 A de la Ley N° 19.496, establece que los Juzgados de Policía Local (JPL) son los tribunales competentes para conocer de un asunto en materia de consumo, y permite al consumidor/a, elegir entre una de las siguientes alternativas: (i) interponer su denuncia y demanda ante el JPL correspondiente a la comuna donde se celebró el contrato o se realizó la compra; (ii) interponerla ante JPL correspondiente a la comuna donde se cometió la infracción o, (iii) ante el JPL correspondiente a la comuna donde se haya dado inicio a su ejecución (*).

Tratándose de contratos celebrados por medios electrónicos (es decir, compras online), en que no sea posible determinar una de las alternativas anteriores, deberá presentar la denuncia y demanda civil en el Juzgado de Policía Local correspondiente a la comuna de residencia del consumidor/a.

(*) Los consumidores podrán interponer su denuncia y demanda ante el Juzgado de Policía Local correspondiente a su domicilio o al domicilio del proveedor, a su elección:

- a) A partir del 14 de septiembre de 2019: si reside en las regiones de Antofagasta, Atacama, Valparaíso, Maule, Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, y Magallanes y de la Antártica Chilena.
- b) A partir del 14 de marzo de 2020: si reside en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Coquimbo, Libertador General Bernardo O’Higgins, Ñuble, Biobío, La Araucanía, Los Ríos y Los Lagos.
- c) A partir del 14 de septiembre de 2020: si reside en la región Metropolitana de Santiago.

Si en la comuna donde se presentará la denuncia, existe más de un Juzgado de Policía Local –por ejemplo, la comuna de Santiago tiene 5 JPL–, para saber en cuál de ellos corresponde su presentación, deberá averiguar el sistema de turnos de los juzgados, que corresponde a la forma en que los tribunales se distribuyen las distintas causas. Dicha información, se puede solicitar directamente en los Juzgados de Policía Local o llamando al call center del SERNAC (800 700 100).

(2) Señalar los datos personales del consumidor/a afectado/a.

Corresponden a la individualización (identificación) de la persona que interpone la denuncia en contra del proveedor. Incorporar los datos en el siguiente orden: (i) nombre completo, (ii) profesión u oficio y, (iii) domicilio, incluyendo la comuna y región.

Ejemplo: “PEDRO PABLO TAPIA MUÑOZ, de profesión u oficio contador, con domicilio en calle Cueto N° 245, de la comuna de Santiago, Región Metropolitana, a US., respetuosamente digo:”

(3) Señalar los datos del proveedor a quien se denuncia.

Corresponde a la individualización (identificación) del proveedor que ha cometido la infracción. Para ello, es necesario expresar los datos en el siguiente orden: (i) nombre del proveedor, (ii) Rut del proveedor (si lo conoce), (iii) nombre del representante legal, (iv) profesión u oficio del representante legal (si lo conoce) y, (v) domicilio del proveedor (el cual aplica también para el representante legal) y generalmente, aparece en la página web de la empresa o en la boleta).

Ejemplo: “ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS FULL LIMITADA, Rut XXXXXX (si no lo conoce, indicar “ignoro Rut”), representado legalmente por don MÁXIMO HISPANO MORALES, ingeniero (si no lo conoce, indicar “ignoro profesión u oficio”), ambos domiciliados en Av. Eduardo Frei Montalva N° 8301, comuna de Quilicura, Región Metropolitana, en virtud de los fundamentos de hecho y derecho que a continuación expongo:”

(4) Señalarle al Tribunal los hechos ocurridos.

En este punto, se debe poner en conocimiento del Juez lo sucedido para que resuelva el conflicto. Para ello, se recomienda ser lo más claro posible, entregando detalles, pero sin ser repetitivo.

Para un mejor entendimiento por parte del Tribunal, se recomienda narrar los hechos en forma cronológica, incorporando la mayor cantidad de datos descriptivos relevantes, como, por ejemplo: fecha y hora de los hechos, marca y/o modelo del producto adquirido, descripción del servicio contratado, reclamos formulados ante la empresa o instituciones públicas, etc.

Recordar que, en esta parte de la denuncia, no se está solicitando nada, sino que únicamente narrando lo sucedido.

(5) **Señalar las normas que han sido infringidas por el proveedor.**

Corresponde indicarle al Tribunal, las normas legales que se vieron infringidas por el actuar, conducta u omisión del proveedor. Para ello, es necesario revisar la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Será suficiente, únicamente, señalar las normas, ya que los jueces conocen el derecho, no siendo necesario que se profundice en este punto.

Ejemplo: “Al tenor de los hechos descritos, se configuran las siguientes infracciones a la Ley 19.496:

- a) *Artículo 3° inciso 1° letra d) de la Ley 19.496.*
- b) *Artículo 12 de la Ley 19.496.*
- c) *Artículo 23 de la Ley 19.496.”*

*** Para completar este punto, se sugiere consultar el Anexo 1, al final del formulario.**

(6) **Realizar solicitud específica al Tribunal (Petitorio).**

Nuevamente, se debe señalar el nombre del proveedor contra el cual se está presentando la denuncia, y el nombre del representante legal. Denuncia y querella son sinónimos.

Ejemplo: “*RUEGO A S.S.: tener por interpuesta esta querella infraccional en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO FULL LIMITADA**, representado legalmente por don **MÁXIMO HISPANO MORALES**, ambos ya individualizados, acogerla a tramitación y, en definitiva, condenar a la contraria al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con costas”.*

INSTRUCCIONES PARA LLENAR FORMULARIO DE DEMANDA CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS

El “PRIMER OTROSÍ”, corresponde a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios. A través de este medio, se presentarán argumentos suficientes al Tribunal para solicitar que el proveedor sea condenado a reparar los daños que su conducta u omisión ha ocasionado al consumidor. Si usted quiere que solo se sancione con una multa a la empresa, y no busca que se le indemnice, deje en blanco el PRIMER OTROSÍ y continúe completando el SEGUNDO OTROSÍ.

⁽⁷⁾ **Señalar los datos personales del consumidor/a afectado/a.**

Al igual que en el formulario de querella infraccional, estos datos corresponden a la individualización de la persona que interpone la demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor.

Incorporar los datos en el siguiente orden: (i) nombre completo, (ii) profesión u oficio y, (iii) domicilio, incluyendo la comuna y región.

Ejemplo: “*PEDRO PABLO TAPIA MUÑOZ, de profesión u oficio contador, con domicilio en calle Cueto N° 245, de la comuna de Santiago, Región Metropolitana, en estos autos por infracción a la Ley N° 19.496, a US., respetuosamente digo:*”

⁽⁸⁾ **Señalar los datos del proveedor a quien se demanda.**

Al igual que en el formulario de querella infraccional, estos datos corresponden a la individualización del proveedor que cometió la infracción y de quien se pretende obtener una compensación.

Incorporar los datos en el siguiente orden: (i) nombre del proveedor, (ii) Rut del proveedor (*si lo conoce*), (iii) nombre del representante legal, (iv) profesión u oficio (*si lo conoce*) y, (v) domicilio (el cual aplica también para el representante legal y generalmente aparece en la página web de la empresa o en la boleta).

Ejemplo: “*ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS FULL LIMITADA, Rut XXXXXX (si no lo conoce, indicar “ignoro Rut”), representado legalmente por don MÁXIMO HISPANO MORALES, ingeniero (si no lo conoce, indicar “ignoro profesión u oficio”), ambos domiciliados en Av. Eduardo Frei Montalva N° 8301, comuna de Quilicura, Región Metropolitana, en virtud de los fundamentos de hecho y derecho que a continuación expongo:*”

⁽⁹⁾ **Antecedentes de hecho.**

No es necesario relatar nuevamente los hechos descritos en el punto ⁽⁴⁾ de la querella infraccional, por esa razón, el formulario señala: “*...que se dan por enteramente reproducidos los hechos y antecedentes expuestos en lo principal de esta presentación*”.

En el punto ⁽¹⁰⁾ siguiente, se deben describir detalladamente los daños sufridos por el/la consumidor/a producto de la infracción cometida por el proveedor. Indicar sólo aquellos que, efectivamente, hayan sido ocasionados.

⁽¹⁰⁾ **Daño emergente.**

En este caso, corresponde al empobrecimiento real y efectivo que ha sufrido el consumidor en su patrimonio como consecuencia de la conducta del proveedor. Por ejemplo: el valor pagado por el producto adquirido o por el servicio contratado, gastos de movilización, gastos médicos, etc.

Indicar un monto específico de dinero.

⁽¹¹⁾ **Lucro cesante.**

En este caso, corresponde al monto o ganancia que hubiese dejado de percibir el/la consumidor/a afectado/a como consecuencia del daño. Por ejemplo: si el/la consumidor/a afectado es un/a trabajador/a dependiente que, como consecuencia de lo ocurrido, debió ausentarse de su trabajo, el lucro cesante corresponderá al descuento que se hubiese realizado en sus remuneraciones o lo que dejó de percibir.

Debe indicar un monto específico de dinero.

⁽¹²⁾ **Daño moral.**

Se entiende como aquella afectación generada directamente en el/la consumidor/a y se fundamenta en su sufrimiento, dolor, angustia, aflicción o lesión de su honor o privacidad, vale decir, la afectación espiritual o física del demandante. Debe cuantificar, por ejemplo: las molestias sufridas y/o trato descortés, molestia por el tiempo invertido sin obtener respuestas satisfactorias, afectación emocional, etc.

Debe indicar un monto específico de dinero.

⁽¹³⁾ **Señalar el monto total de los perjuicios que se demanda al proveedor.**

Se debe señalar el monto total, correspondiente a la sumatoria de los daños que se hubiesen indicado en los números ⁽¹⁰⁾ ⁽¹¹⁾ y ⁽¹²⁾ (Daño emergente y/o lucro cesante y/o daño moral).

Debe indicar un monto específico de dinero.

⁽¹⁴⁾ **Solicitud específica al Tribunal (Petitorio).**

En esta parte, se le está indicando al tribunal concretamente lo que se está solicitando. Se debe nuevamente, señalar el nombre del proveedor contra el cual se está presentando la demanda, y el nombre del representante legal.

⁽¹⁵⁾ **Reiterar el monto total a demandar.**

En este punto deberá reiterar el monto total de los perjuicios indicados en el número ⁽¹³⁾.

Ejemplo⁽¹⁴⁾ y ⁽¹⁵⁾ : *“RUEGO A US.: tener por interpuesta demanda de indemnización de perjuicios en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS FULL LIMITADA**, representado legalmente para estos efectos por don **MÁXIMO HISPANO MORALES**, ambos ya individualizados, admitirla a tramitación, acogerla en todas sus partes y en definitiva condenar a la demandada al pago de la indemnización correspondiente a **\$XX.XXX.XXX.-**, o la suma que S.S. estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización, con expresa condenación en costas.”*

⁽¹⁶⁾ **Medios de prueba (acompañar prueba suficiente al Tribunal).**

En el “SEGUNDO OTROSÍ”, se deben señalar todos los documentos que se van a presentar al juez, como prueba, para acreditar los hechos relatados por el/la consumidor/a afectado/a (boletas, comprobantes, exámenes, fotografías, contrato, etc.).

También se deben señalar los documentos que sirvan para acreditar el monto solicitado por los daños sufridos, de acuerdo a lo que se haya indicado en los números ⁽¹⁰⁾ ⁽¹¹⁾ y ⁽¹²⁾.

Se recomienda presentar los documentos en original (guardando copia de todo), y que éstos no tengan alteraciones, como, marcas de lápiz, destacador o cualquier otro, que no sea parte del documento original. Debe tener en cuenta que, en muchas ocasiones, el contenido de las boletas se va desvaneciendo con el tiempo, por lo que se recomienda siempre guardar una copia, fotografiarla o escanearla.

Debe tener presente que, en la denuncia, sólo se estarán señalando los documentos que se utilizarán como prueba, ya que éstos deberán presentarse materialmente en el Juzgado al momento de la audiencia que el juez fije para el efecto.

(17) **Medios de Prueba (Declaración de testigos).**

En el “TERCER OTROSÍ”, se deben indicar los testigos que declararán en el juicio. La ley establece que pueden declarar máximo 4 testigos. Se recomienda presentar testigos que conozcan los hechos ocurridos y los daños sufridos por el consumidor afectado. En este punto, se debe indicar: nombre completo, cédula de identidad, profesión u oficio y domicilio de cada uno de los testigos. Si no dispone de testigos, no completar este ítem.

ANEXO 1		
INFRACCIONES RECURRENTES A LA LEY SOBRE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES		LEY 19.496
Transacciones no Reconocidas	• Clonación de Tarjetas • Transferencias no reconocidas • Falsificación • Suplantación • Etc.	Artículos: 3° inciso primero Letra d) 12 23
Seguridad en el Consumo en Alimentos	• Alimentos en mal estado (Supermercados, restaurant, etc.) • Alimentos vencidos • Etc.	Artículos: 3° inciso primero Letra d) 12 23
Seguridad en el Consumo en establecimientos	• Robo en Estacionamiento (Gratuito – Pagado) Automóviles, motos, bicicletas, especies, etc. • Accidentes en establecimiento (Caídas, golpes, etc.)	Artículos: 3° inciso primero Letra d) 12 23
Cobros Improcedentes	• Cobro de interés excesivo • Cobro de comisiones excesivos • Duplicidad de cobros • Cobro por deudas ya pagadas • Etc.	Artículos: 3° inciso primero Letra b) 12 23
	• Cobro de productos no contratados • Cobro de Seguros no contratados • Cobro por repactaciones no efectuadas • Etc.	Artículos: 3° inciso primero Letra a) 3° inciso primero Letra b) 12 23
Incumplimiento de Contrato	• No respeta los términos, condiciones y modalidades ofrecidas o convenidas. • Garantías de Satisfacción (Ticket de Cambio) • No respeta la garantía extendida otorgada por el propio proveedor (Seguro de garantía). • No responde con el despacho a domicilio de un producto. • No cumple con la fecha de entrega de un producto. • No cumple con el horario pactado de la prestación de servicio. (Aviones, buses, espectáculos) • Etc.	Artículos: 12 23
Incumplimiento de Promoción u oferta	• Incumplimiento de lo ofrecido en la promoción u oferta	Artículos: 23 35
Cobro de un precio superior	• Cobro de un precio superior al contratado • Cobro de un precio superior al convenido	Artículos: 3° inciso primero Letra b) 12 23
	• Cobro de un precio superior al Publicitado (Televisión, radio, diarios, etc.)	Artículos: 3° inciso primero Letra b) 18 23 28 letra d)
	• Cobro de un precio superior al Informado (Estantes, vitrinas)	Artículos: 3° inciso primero Letra b) 18 23
Discriminación Arbitraria	Discriminar arbitrariamente al consumidor • En eventos, espectáculos, servicios, etc.	Artículos: 3° inciso primero Letra c) 12 23
Trato Indigno	• Trato abusivo por parte de guardias de seguridad • Trato abusivo por parte de Dependientes	Artículos: 3° inciso primero Letra c) 12 23
Garantía	• No permite al consumidor ejercer el derecho a la triple opción - Garantía Legal (3 Meses) • No permite al consumidor ejercer el derecho a la Garantía Convencional o Voluntaria (entregada por la marca o por la tienda – póliza de garantía)	Artículos: 20 21 23
Garantía en prestación de Servicios	• Garantía de Servicio técnico o de Reparación (30 días)	Artículos: 23 41
Corte o suspensión Injustificado	Suspensión o corte injustificado de la prestación de un servicio por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, instalación, incorporación y mantención • Luz • Agua • Telefonía Fija o Celular • Televisión por Cable • Internet • etc.	Artículos: 12 23 25 25 A
Derecho a Retracto	• No respeta el derecho a retracto respecto a bienes comprados o servicios contratados en reuniones concertadas para dicho efecto.	Artículos: 3° bis letra a) 23
	• No respeta el derecho a retracto en contratos celebrados por medios de comunicación a distancia (A través de compras por Internet, catálogos, Teléfono, etc.)	Artículos: 3° bis letra b) 23
	• No respetar el derecho a retracto en la contratación de servicios educacionales	Artículos: 3° ter 23
Negativa Injustificada	• Niega injustificadamente la venta de un bien o la prestación de un servicio comprendido en su respectivo giro	Artículos: 13 23