



REFERENCIA: 5841511

MATERIA: Informa Cierre Caso
Proveedor No Responde

SANTIAGO,

SEÑOR
BENIGNO GUILERMO PEREZ SANTOS
ARZO 55
PROVIDENCIA
Presente

De nuestra consideración:

En relación con el reclamo presentado por Ud. ante Sernac, debemos informarle que este Servicio Nacional, en virtud de las facultades legales que le reconoce el artículo 58 letra f) de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, realizó diligencias de mediación con el proveedor, las cuales no arrojaron un resultado positivo, por cuanto la empresa reclamada no respondió nuestro requerimiento en ninguna de las dos oportunidades en que le fueron enviadas.

El actual texto de la ley considera que este procedimiento es de carácter voluntario, por lo que Sernac no tiene facultades para obligar al proveedor a responder estos requerimientos. Sin embargo, lo anterior no impide que Ud. formule denuncia ante el respectivo tribunal.

En consideración a lo anterior, le informamos que tiene derecho a efectuar una denuncia ante el Juzgado de Policía Local competente, para lo cual, de acuerdo a la ley, no requiere presentarse con un abogado. Le hacemos presente que, si decide hacerlo, es necesario que le proporcione al tribunal todos los antecedentes relacionados con su caso, tales como, copia de las boletas o facturas, voucher, copias de contratos, estados de cuenta, testigos y cualquier otro con el que pueda demostrar el acto de consumo, es decir, la compra de un bien o servicio.

Es importante que Ud. sepa que, conforme a la ley, el plazo de vigencia de sus acciones judiciales, es decir, el plazo de que dispone para presentarse ante los tribunales con una denuncia, es de 6 meses desde que se cometió la infracción o del incumplimiento contractual; lo cual significa que si decide denunciar debe hacerlo dentro de este lapso.

En todo caso, si Ud. necesita mayor orientación, estamos a su disposición en nuestro call center número 600 594 6000 o puede acceder a los formatos e instructivos en el siguiente link [Favor, descargue aquí](#) Si Ud., no tiene internet, puede solicitarlos en la Dirección Regional respectiva, para mayor orientación.

Finalmente, queremos recordarle que nos interesa conocer Su Opinión, para lo cual le invitamos a contestar la siguiente encuesta [Favor, responda aquí](#)

Se despide atentamente,

VICTOR BARRERA GALLEGUILLOS
ABOGADO WEB CENTER
SERNAC
Página Web: www.sernac.cl
Centro de Contacto telefónico 600 594 6000