

Martes, 24 de noviembre de 2020

Estimado GONZALO IGNACIO ROJAS GIGLIO

Junto con saludar, le informamos que la empresa SODIMAC (HOMECENTER - HOMY) VENTAS INTERNET Y VENTA TELEFONICA no respondió a su **Reclamo N° R2020W4548322** ingresado con fecha **29/10/2020**.

Si bien la gestión del reclamo finaliza porque la empresa no contestó dentro del plazo establecido, el SERNAC podrá:

- Coordinarse con otras instituciones (subsecretarías, superintendencias, etc.) si su reclamo tiene que ver con algún tema más específico donde existan otras normas relacionadas.
- Difundir rankings del comportamiento de las empresas, monitorear los mercados, fiscalizar, gestionar otras acciones de protección, en especial si hay muchos consumidores afectados por un mismo tema.

En cualquiera de estos casos, el SERNAC dará a conocer las acciones que defina gestionar.

Qué alternativas tiene:

Respecto a su caso, queremos que sepa que usted tiene derecho a iniciar un proceso judicial de forma individual/particular. Los tribunales tienen la facultad de establecer sanciones para las empresas e indemnizaciones si corresponden y se pueden probar.

Para ello puede pedirnos orientación a través de nuestro **Centro telefónico**, llamando gratis al **800 700 100**.

Si decide denunciar y demandar

Cuando las empresas no cumplen la Ley del Consumidor N° 19.496, usted puede denunciar y demandar directamente ante un juzgado de policía local sin necesidad de tener un abogado/a.

Consulte los derechos del consumidor [aquí](#).

- Considere que por los efectos del Covid-19 en nuestro país, los tribunales podrían tener las oficinas presenciales cerradas. No obstante, usted tiene dos años para interponer una denuncia y demanda por una infracción relacionada con la Ley del Consumidor.
- El plazo para realizar este trámite es de dos años máximo desde que se cometió la infracción o desde que ésta dejó de cometerse.



Los juzgados de policía local dependen técnicamente del Poder Judicial y administrativamente de cada municipalidad. Ante ellos usted debe demostrar mediante pruebas el incumplimiento de la ley para que determinen el resultado de su caso. El SERNAC no tiene autoridad sobre estos tribunales.

¿Para qué presentar una denuncia y demanda?

- Una denuncia busca que la empresa sea multada por infringir la ley.
- Una demanda busca que la empresa pague todos los costos y daños que usted ha sufrido.



Si usted quiere que la empresa sea multada y lo indemnice, descargue [el Formulario para que interponer una denuncia \(querrela\) y demanda](#) disponible en nuestro **Sitio Web** o solicítelos en **Oficinas regionales del SERNAC**.



La denuncia y demanda podrá presentarla en el juzgado de policía local de la comuna correspondiente a su domicilio o al de la empresa, según su elección. De esta forma se facilita el acceso a los tribunales.



Lleve todos los antecedentes que respaldan su reclamo, por ejemplo: copia del contrato, boleta, folleto publicitario, testigos y gastos que haya debido realizar en el proceso. Esto permitirá al tribunal comprobar si hubo infracción a la Ley del Consumidor y determinar los costos y daños a indemnizar.

Funcionamiento de los Juzgados de Policía Local debido al COVID 19

Dada la contingencia del COVID-19 en Chile, con fecha 2 de abril 2020 se publicó la Ley N° 21.226 que establece un régimen jurídico de excepción para el funcionamiento de los juzgados de policía local. Es por ello que estos tribunales no están realizando atención de público presencial y sólo están recibiendo documentos urgentes, a través de correo electrónico o buzón.

Por lo anterior, le recomendamos:

1. Revisar la información de los tribunales disponibles en el sitio web del Instituto Nacional de [Juzgados de Policía Local](#).
2. Contactar a los juzgados de policía local ubicando sus teléfonos en el siguiente [listado](#), dispuesto en el **Sitio web** www.sernac.cl.
3. Contactar a los juzgados a través de la municipalidad correspondiente.



El plazo para realizar este trámite es de dos años máximo desde que se cometió la infracción o desde que ésta dejó de cometerse.



Consulte el costo de este trámite en el juzgado (puede variar entre \$0 y \$60.000). Si realiza una demanda, puede pedir que la empresa infractora se haga cargo de los gastos que usted haya debido realizar durante todo el proceso judicial.

¿Tiene alguna consulta?



Dada la contingencia sanitaria, le recomendamos pedir orientación de un ejecutivo/a en nuestro **Centro telefónico**, llamando gratis al 800 700 100 de lunes a viernes de 09:00 a 21:00 horas y sábado de 09:00 a 19:00 horas.



También puede agendar una videollamada en nuestro canal de [TeleAtención](#) y recibir orientación personalizada de un/a ejecutivo/a.



Una vez que se retome la atención presencial en forma habitual, recomendamos acudir a las **Oficinas regionales del SERNAC** donde un ejecutivo de atención de público podrá responder sus consultas.



Busque los horarios de atención en [Oficinas regionales del SERNAC](#).

Le invitamos a evaluar nuestro trabajo en el [Portal del Consumidor](#) ingresando con su Clave única o Clave SERNAC pinchando la sección [Evalúenos](#).

Servicio Nacional del Consumidor

www.sernac.cl

800 700 100