



03

Padre Hurtado, junio 2025.

A : SR. NICOLAS KRUGER KRUGER
DIRECTOR DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO
MUNICIPALIDAD DE PADRE HURTADO

DE : MARÍA PAZ HUERTA LETELIER
ENCARGADA OFICINA DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR,
SERNAC PADRE HURTADO.

MAT : INFORME COMETIDOS JUNIO 2025.

INFORME MES DE JUNIO 2025.

Que, conforme a la gestión encomendada mediante contrato de honorarios suscrito con la Ilustre Municipalidad de Padre Hurtado- Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), vengo en informar los cometidos que se han ordenado efectuar, a saber:

- Asesorar a los vecinos sobre la ley 19.418 que establece normas sobre juntas de vecinos y demás organizaciones comunitarias y la ley 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores.
- Realizar un informe mensual que evidencie todas las gestiones realizadas en los cometidos.

Así las cosas, para el debido cumplimiento de los cometidos encargados se desarrollaron las siguientes gestiones:

- I. Asesorar a los vecinos sobre la ley 19.418 que establece normas sobre juntas de vecinos y demás organizaciones comunitarias, con respecto a este primer cometido,



04

es dable señalar que no se han solicitado asesorías en el presente mes, por tanto, no se adjunta planilla; En cuanto al segundo mandato, cabe destacar que, durante el presente mes, si han existido asesorías respecto de la ley 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores, por tanto, se adjunta planilla.

I. Realizar un informe mensual que evidencie todas las gestiones realizadas en los cometidos

I. ASESORÍAS RESPECTO DE LA LEY 19.496 DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, otorgadas en oficina de SERNAC dependiente de Departamento jurídico perteneciente a la Ilustre Municipalidad de Padre Hurtado, en donde se mantuvo atención con los siguientes vecinos:

FECHA ATENCIÓN	RECLAMO	NOMBRE USUARIO	DIRECCIÓN	LUGAR DE ATENCIÓN
Junio 2025				
Junio 2025				
Junio 2025				
Junio 2025				
Junio 2025				
Junio 2025				
Junio 2025				

✓



07

Junio 2025	
Junio 2025	
Junio 2025	
Junio 2025	
Junio 2025	
Junio 2025	
Junio 2025	
Junio 2025	
Junio 2025	





08

Junio 2025	Cleros	SILVIA	FLOR DEL	L...
Junio 2025				
Junio 2025				
Junio 2025				
Junio 2025				
Junio 2025				
Junio 2025				
Junio 2025				
Junio 2025				

✓



09

Junio 2025	Cl. 1	ANA MEÑOR	CRISTAL	J. H.
Junio 2025				
Junio 2025				
Junio 2025				
Junio 2025				
Junio 2025				
Junio 2025				
Junio 2025				
Junio 2025				

✓



(11)

Junio 2025	[REDACTED]
Junio 2025	[REDACTED]
Junio 2025	[REDACTED]
Junio 2025	[REDACTED]
Junio 2025	[REDACTED]
Junio 2025	[REDACTED]

II. EN CUANTO AL ENCOMENDADO DE REALIZAR INFORME MENSUAL QUE EVIDENCIA TODAS LAS GESTIONES REALIZADAS EN LOS COMETIDOS: Vengo en informar que se genera informe mensual que evidencia todas las gestiones realizadas en los cometidos (lo exigido se adjunta y evidencia en los punto I, del presente informe).



17



ENCARGADA OFICINA DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, SERNAC PADRE HURTADO.

13

Consulta

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Martes, 10 de junio de 2025

Estimado Manu [REDACTED] s

Junto con saludar, le informamos que respecto a su **Consulta N° C20 [REDACTED] 39** ingresada con **fecha 10/06/2025:**

estado

Podemos responder lo siguiente:

Para revisar sus reclamos, ingrese al Portal del Consumidor, seleccione Estado de mis casos, donde verá los casos abiertos y casos cerrados. Al hacer clic en el número del caso, podrá adjuntar documentos en la pestaña Agregar información, y/o conocer la etapa en la que se encuentra su Reclamo. Si no está registrado en el Portal del Consumidor, hágalo ingresando a Regístrese, sección que se encuentra en www.sernac.cl, pinchando Atención de usuarios y luego Consumidores. Le recomendamos registrarse con su ClaveÚnica. Si tiene dudas, llámenos gratis a nuestro Centro Telefónico de lunes a viernes de 09:00 a 19:00 horas o acuda a nuestras oficinas para recibir orientación. Consulte los horarios de las Oficinas Regionales del SERNAC.

Para más información sobre sus derechos, visite nuestro sitio web y síganos en redes sociales.

¿Cómo fue su experiencia con el servicio Consulta?, [Conteste aquí.](#)

Servicio Nacional del Consumidor
www.sernac.cl
800 700 100

14

FORMULARIO ÚNICO DE ATENCIÓN DE PÚBLICO

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Nº. CASO:

FECHA INGRESO:

09/06/2025

ASIGNADO A:

ANGELO HEREDIA

Datos del Consumidor(a)

[Redacted consumer data]

Datos Empresa o Comerciante

[Redacted company data]

Fecha del Hecho: 25/04/2025

No. Boleta y/o Contrato: 309493789

Número de Teléfono Reclamado:

Número de cliente:

Producto o servicio comprado o contratado: Garantía extendida

Medio de pago: Tarjeta de crédito de la misma tienda

Titularidad del medio de pago: Sí

Tramo de precio: \$100.001 a \$500.000

Precio exacto: No aplica

Tramo de monto adicional gastado: \$500.001 a \$1000.000

Monto exacto: No aplica

Se ha comunicado con la empresa: Sí

Medio de comunicación: Presencialmente

Respuesta de la empresa: Me dijeron que reclamara en el SERNAC

Explique a continuación cómo ocurrieron los hechos: Me dirijo a ustedes para presentar una queja formal respecto al incumplimiento de las condiciones de mi seguro de celular contratado en Ripley Plaza Oeste, específicamente por el robo de mi dispositivo móvil Xiaomi Redmi, adquirido el 15 de mayo de 2024 con un seguro por un año que cubre tanto daños como robo. La compra se realizó bajo la boleta electrónica 309493789. El 25 de abril de 2025 fui víctima de un robo con intimidación, y tras interponer la denuncia, acudí a la tienda Ripley para gestionar la cobertura del seguro. En la tienda me indicaron que mi caso fue ingresado bajo el reclamo de seguimiento 02386263. Sin embargo, ya ha transcurrido más de un mes y no he recibido respuesta. Además, en varias ocasiones me han informado que solo se cubriría un 20% del valor de mi celular, lo cual es completamente contradictorio con las condiciones de mi póliza. He intentado resolver esta situación directamente, sin respuesta.

Me dirijo a ustedes para presentar una queja formal respecto al celular contratado en Ripley Plaza Oeste, específicamente por el robo de mayo de 2024 con un seguro por un año que cubre tanto daños como robo. El 25 de abril de 2025 fui víctima de un robo con intimidación, y tras interponer la denuncia, acudí a la tienda Ripley para gestionar la cobertura del seguro. En la tienda me indicaron que mi caso fue ingresado bajo el reclamo de seguimiento 02386263. Sin embargo, ya ha transcurrido más de un mes y no he recibido respuesta. Además, en varias ocasiones me han informado que solo se cubriría un 20% del valor de mi celular, lo cual es completamente contradictorio con las condiciones de mi póliza. He intentado resolver esta situación directamente, sin respuesta.

Solución solicitada 1: Que se gestione la resolución de mi caso de acuerdo con lo establecido por la Ley del Consumidor, garantizando que se respete mi derecho a recibir la cobertura total del seguro contratado, pues aún no he podido adquirir otro celular esperando la respuesta de la garantía.

Me dirijo a ustedes para presentar una queja formal respecto al celular contratado en Ripley Plaza Oeste, específicamente por el robo de mayo de 2024 con un seguro por un año que cubre tanto daños como robo. El 25 de abril de 2025 fui víctima de un robo con intimidación, y tras interponer la denuncia, acudí a la tienda Ripley para gestionar la cobertura del seguro. En la tienda me indicaron que mi caso fue ingresado bajo el reclamo de seguimiento 02386263. Sin embargo, ya ha transcurrido más de un mes y no he recibido respuesta. Además, en varias ocasiones me han informado que solo se cubriría un 20% del valor de mi celular, lo cual es completamente contradictorio con las condiciones de mi póliza. He intentado resolver esta situación directamente, sin respuesta.

Solución solicitada 2: Que se me otorgue una indemnización por los perjuicios sufridos, toda vez que, me he tenido que trasladar de un lugar a otro sin respuesta, mantengo incertidumbre y estrés, lo que afecta además mi salud pues soy hipertenso y he tenido que pasar estos malos ratos.

Me dirijo a ustedes para presentar una queja formal respecto al celular contratado en Ripley Plaza Oeste, específicamente por el robo de mayo de 2024 con un seguro por un año que cubre tanto daños como robo. El 25 de abril de 2025 fui víctima de un robo con intimidación, y tras interponer la denuncia, acudí a la tienda Ripley para gestionar la cobertura del seguro. En la tienda me indicaron que mi caso fue ingresado bajo el reclamo de seguimiento 02386263. Sin embargo, ya ha transcurrido más de un mes y no he recibido respuesta. Además, en varias ocasiones me han informado que solo se cubriría un 20% del valor de mi celular, lo cual es completamente contradictorio con las condiciones de mi póliza. He intentado resolver esta situación directamente, sin respuesta.

Considera que en los hechos reclamados hubo discriminación arbitraria: Sí

Cuéntenos su experiencia: Sí, porque se han aprovechado de mi desconocimiento tecnológico, me hacen ir de un lugar a otro y se burlan de la situación.

Disposición a hacer público su caso en algún medio de comunicación	Sí
Acepta que el SERNAC envíe sus datos personales a la empresa reclamada y/o a otra institución pública para su gestión	Sí

No olvide que usted dispone de 2 años desde que se cometió la infracción para presentar su denuncia ante Tribunales. Este plazo solo se suspende cuando, dentro de éste, Ud. interpone un reclamo ante Sernac, ante el Servicio de Atención al Cliente, o el mediador y se mantiene suspendido durante su tramitación. Terminada la tramitación el plazo seguirá corriendo desde donde se encontraba al momento de producirse la suspensión.

*El consumidor dispondrá en todo momento de los derechos de información, rectificación y cancelación de sus datos personales (Ley N° 19.628)

www.sernac.cl

800 700 100

15

FORMULARIO ÚNICO DE ATENCIÓN DE PÚBLICO

Servicio Nacional del Consumidor

Nº. CASO: R2025M10205616

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

FECHA INGRESO: 04/06/2025

ASIGNADO A: ALEJANDRA P. AZ

[Redacted]

[Redacted]

Fecha del Hecho: 01/04/2025 No. Boleta y/o Contrato:
Número de Teléfono Reclamado: Número de cliente:

Producto o servicio comprado o contratado: Ninguno

Medio de pago: No pagué nada Titularidad del medio de pago: No aplica
Tramo de precio: \$100.001 a \$500.000 Precio exacto: No aplica
Tramo de monto adicional gastado: No sufrí daños ni gasté dinero además de la compra misma Monto exacto: No aplica
Se ha comunicado con la empresa: Sí
Medio de comunicación: Presencialmente Respuesta de la empresa: Me prometieron una solución, pero no se concretó

Explique a continuación cómo ocurrieron los hechos: Vengo a presentar un reclamo respecto a mi vehículo Chevrolet N...66, el cual fue clonado con fines delictuales, generando múltiples cobros indebidos por uso de autopistas. Esta situación me ha causado un endeudamiento injusto, impidiéndome incluso pagar el permiso de circulación, afectando mi vida. He sido víctima de un delito y, a pesar de no salir de la comuna de Padre Hurtado, las deudas siguen acumulándose. Solicito con urgencia que se dejen sin efecto los cobros y que se reconozca mi situación como víctima de clonación. Esta situación es grave y afecta mi derecho a circular libremente, además de generarme perjuicios económicos por servicios que no he utilizado. Dejo en claro que no reconozco ninguna de las deudas comunicadas y agradecería dejar de remitir cobros que no me corresponden, pues aumenta mi angustia. Es dable señalar que, las otras autopistas revisaron cámaras y dejaron sin efecto los cobros, pues se trata de otro vehículo.

Solución solicitada 1: Que se anulen los cobros por circulación en autopista, actualización del estado del vehículo el cual se encuentra clonado.

Solución solicitada 2 : Que, la anulación de los pagos se lleve a efecto a la brevedad posible y de ser procedente se me devuelva los gastos incurridos por tema de traslado para reclamar.

Considera que en los hechos reclamados hubo discriminación arbitraria: Sí

Cuéntenos su experiencia: Sí, por no tener los conocimientos suficientes, ni medios para ejercer una defensa.

Disposición a hacer público su caso en algún medio de comunicación	Sí
Acepta que el SERNAC envíe sus datos personales a la empresa reclamada y/o a otra institución pública para su gestión	Sí

No olvide que usted dispone de 2 años desde que se cometió la infracción para presentar su denuncia ante Tribunales. Este plazo solo se suspende cuando, dentro de éste, Ud. interpone un reclamo ante Sernac, ante el Servicio de Atención al Cliente, o el mediador y se mantiene suspendido durante su tramitación. Terminada la tramitación el plazo seguirá corriendo desde donde se encontraba al momento de producirse la suspensión.

*El consumidor dispondrá en todo momento de los derechos de información, rectificación y cancelación de sus datos personales (Ley N° 19.628)

www.sernac.cl

800 700 100

16

FORMULARIO ÚNICO DE ATENCIÓN DE PÚBLICO

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Nº. CASO: RZ [redacted] 81

FECHA INGRESO: 10/06/2025

ASIGNADO A: ANDR [redacted] EZ

Dat	[redacted]	
Non	[redacted]	
Dire	[redacted]	
Com	[redacted]	
Tele	[redacted]	ve.cl

Dat	[redacted]	
Non	[redacted]	
CRB	[redacted]	
Dire	[redacted]	
Com	[redacted]	

Fecha del Hecho: 06/03/2025	No. Boleta y/o Contrato:
Número de Teléfono Reclamado:	Número de cliente:

Producto o servicio comprado o contratado: NINGUNO

Medio de pago: No pagué nada	Titularidad del medio de pago: No aplica
Tramo de precio: Más de \$1.000.000	Precio exacto: No aplica
Tramo de monto adicional gastado: \$10.001 a \$50.000	Monto exacto: No aplica
Se ha comunicado con la empresa: Sí	Respuesta de la empresa: Me prometieron una solución, pero no se concretó
Medio de comunicación: Por teléfono	

Explique a continuación cómo ocurrieron los hechos: Me dirijo a ustedes en calidad de cliente de la tarjeta Líder Bci para presentar un reclamo formal debido a una serie de fraudes no resueltos en mi cuenta. En febrero 2025, bloqueé mi tarjeta debido a una estafa y se me entregó una nueva bajo nombre [redacted] se observó más de 100 compras no reconocidas realizadas por [redacted] por un monto total de \$2.797.505. El 5 de mayo de 2025, al percatarme del fraude [redacted] fecha, no he recibido ninguna respuesta ni solución satisfactoria. Solicito una pronta investigación de las transacciones fraudulentas y el no cobro de los montos afectados.

Solución solicitada 1: Investigación de las transacciones fraudulentas y el no cobro de los fondos defraudados, conforme a lo establecido en la Ley del Consumidor. La implementación de medidas que impidan futuros fraudes en mi cuenta. Sobre todo solicitar una resolución rápida, pues he reiterado en todas las ocasiones que no mantengo conocimientos tecnológicos, por tanto, es imposible que haya realizado esas compras.

Solución solicitada 2 : Que, se me devuelva el costo de los traslados en los que he incurrido para interponer reclamos, más aun teniendo en consideración que soy una persona de la tercera edad.

Considera que en los hechos reclamados hubo discriminación arbitraria: Sí

Cuéntenos su experiencia: Sí, porque aprovechándose de mi desconocimiento insisten en que las compras las realicé yo porque la compra refiere T de titular, sin embargo, yo siquiera sé utilizar whatsApp y lo he manifestado siempre.

Disposición a hacer público su caso en algún medio de comunicación	Sí
Acepta que el SERNAC envíe sus datos personales a la empresa reclamada y/o a otra institución pública para su gestión	Sí

No olvide que usted dispone de 2 años desde que se cometió la infracción para presentar su denuncia ante Tribunales. Este plazo solo se suspende cuando, dentro de éste, Ud. interpone un reclamo ante Sernac, ante el Servicio de Atención al Cliente, o el mediador y se mantiene suspendido durante su tramitación. Terminada la tramitación el plazo seguirá corriendo desde donde se encontraba al momento de producirse la suspensión.

*El consumidor dispondrá en todo momento de los derechos de información, rectificación y cancelación de sus datos personales (Ley N° 19.628)

www.sernac.cl

800 700 100

17

FORMULARIO ÚNICO DE ATENCIÓN DE PÚBLICO

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Nº. CASO:

R:

FECHA INGRESO:

05/06/2025

ASIGNADO A: ANDR

GONZALEZ

		il.com
--	--	--------

Fecha del Hecho: 17/05/2025	No. Boleta y/o Contrato:
Número de Teléfono Reclamado: 35401134	Número de cliente:

Producto o servicio comprado o contratado: ROUTER E INTERNET.

Medio de pago: Tarjeta de crédito bancaria	Titularidad del medio de pago: Sí
Tramo de precio: Quiero indicar el precio exacto	Precio exacto: 65980
Tramo de monto adicional gastado: \$50.001 a \$100.000	Monto exacto: No aplica
Se ha comunicado con la empresa: Sí	
Medio de comunicación: Por teléfono	Respuesta de la empresa: Me dijeron que reclamara en el SERNAC

Explique a continuación cómo ocurrieron los hechos: En mayo de 2025 adquirí un router de banda ancha móvil marca HUAWEI, modelo B320-523, IMEI: 868940061712871, por un valor de \$54.990 en la empresa WOM. Adicionalmente, contraté un plan de internet por \$10.990, el cual fue habilitado el 17-05-2025, para negocio. Desde el primer día el router no funcionó en ningún momento. Tampoco operó el día domingo, razón por la cual el lunes siguiente me comuniqué telefónicamente con el servicio al cliente de WOM. En dicha instancia, me informaron que la falta de funcionamiento se debía a zitinancia en el sector. Esta misma situación se repitió durante los días siguientes, sin que el equipo lograra conectividad en ningún momento. Ante la persistencia del problema, me dirigí de forma presencial a una sucursal de WOM, donde me señalaron que si el equipo era abierto, perdía todos mis derechos como consumidor, y por ende no era posible realizar devolución o reembolso alguno, pese a que en la zona la red es inexistente, siquiera por cable hay señal.

Solución solicitada 1: La devolución del monto pagado por el router (\$54.990) y del costo del plan que nunca funcionó (\$10.990). pues si me hubiesen indicado que no existía cobertura jamás hubiera comprado, pues como indiqué necesito del internet para un negocio.

Solución solicitada 2 : Que se revisen las políticas de atención presencial, que niegan los derechos del consumidor injustificadamente.

Considera que en los hechos reclamados hubo discriminación arbitraria: Sí

Cuéntenos su experiencia: Sí, pues todas las ocasiones que he reclamado me han indicado que no responden por los equipos a tono de burla, llegando incluso a manifestar que me cagaron pues en ese lugar no hay cobertura. Por tanto, siento que se genero una discriminación a mí persona por la falta de conocimientos.

Disposición a hacer público su caso en algún medio de comunicación	Sí
Acepta que el SERNAC envíe sus datos personales a la empresa reclamada y/o a otra institución pública para su gestión	Sí

No olvide que usted dispone de 2 años desde que se cometió la infracción para presentar su denuncia ante Tribunales. Este plazo solo se suspende cuando, dentro de éste, Ud. interpone un reclamo ante Sernac, ante el Servicio de Atención al Cliente, o el mediador y se mantiene suspendido durante su tramitación. Terminada la tramitación el plazo seguirá corriendo desde donde se encontraba al momento de producirse la suspensión.

*El consumidor dispondrá en todo momento de los derechos de información, rectificación y cancelación de sus datos personales (Ley N° 19.628)

www.sernac.cl

800 700 100

18

FORMULARIO ÚNICO DE ATENCIÓN DE PÚBLICO

Servicio Nacional del Consumidor


Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Nº. CASO:

FECHA INGRESO:

ASIGNADO A: ANDREA C

Da No Di Co Te		mail.com
----------------------------	--	----------

Da No Di Co	
----------------------	--

Fecha del Hecho: 25/01/2025	No. Boleta y/o Contrato:
Número de Teléfono Reclamado:	Número de cliente: 57585-2

Producto o servicio comprado o contratado: NINGUNO

Medio de pago: No pagué nada	Titularidad del medio de pago: No aplica
Tramo de precio: No hay dinero asociado	Precio exacto: No aplica
Tramo de monto adicional gastado: No sufrí daños ni gasté dinero además de la compra misma	Monto exacto: No aplica
Se ha comunicado con la empresa: Sí	Respuesta de la empresa: No hubo respuesta
Medio de comunicación: Presencialmente	

Explique a continuación cómo ocurrieron los hechos: Que, hemos concurrido presencialmente en reiteradas ocasiones solicitando la entrega de boleta física de la cuenta, sin obtener ningún resultado. Es dable señalar que hemos ingresado cerca de 5 millones de pesos al mes, por lo que debo ir yo físicamente a consultar cuanto se adeuda y sin poder verificar el saldo. Somos una familia compuesta por cuatro adultos mayores, sin conocimientos tecnológicos avanzados, por lo que nuestra única forma de verificar y controlar los gastos del servicio es a través de la boleta física. A la fecha, llevamos más de un año sin recibir la boleta, lo que me ha obligado a trasladarme físicamente de manera constante para consultar.

Solución solicitada 1: Que le remitan las boletas de manera material a nuestro domicilio ubicado en: pasaje Esmeralda Nro. 158, villa Santa Rosa de Chena, comuna de Padre Hurtado.

Solución solicitada 2 : ninguna

Considera que en los hechos reclamados hubo discriminación arbitraria: Sí

Cuéntenos su experiencia: Sí, considero que se nos está discriminando, pues no tenemos mayores conocimientos tecnológicos y no nos quieren dar otra solución.

Disposición a hacer público su caso en algún medio de comunicación	Sí
--	----

Acepta que el SERNAC envíe sus datos personales a la empresa reclamada y/o a otra institución pública para su gestión	Sí
---	----

No olvide que usted dispone de 2 años desde que se cometió la infracción para presentar su denuncia ante Tribunales. Este plazo solo se suspende cuando, dentro de éste, Ud. interpone un reclamo ante Sernac, ante el Servicio de Atención al Cliente, o el mediador y se mantiene suspendido durante su tramitación. Terminada la tramitación el plazo seguirá corriendo desde donde se encontraba al momento de producirse la suspensión.

*El consumidor dispondrá en todo momento de los derechos de información, rectificación y cancelación de sus datos personales (Ley N° 19.628)

www.sernac.cl

800 700 100

Consulta

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Miércoles, 11 de junio de 2025

Estimada Liliari [REDACTED] [REDACTED]redi

Junto con saludar, le informamos que respecto a su Consulta [REDACTED] 610 ingresada con fecha 11/06/2025:

¿Cómo debo completar el formulario para interponer denuncias en juzgado de policía local?

Podemos responder lo siguiente:

Si usted necesita presentar una Denuncia y Demanda para que la empresa sea multada y además lo indemnice, descargue el Formulario para interponer una denuncia y demanda disponible en nuestro Sitio web o solicítelo en las Oficinas regionales del SERNAC. Al final del documento encontrará las instrucciones para completar el formulario y, para que sea más claro y expedito, en cada campo incorporamos un número que guiará el llenado. Recuerde que cuando las empresas no cumplen la Ley del Consumidor, usted puede denunciar y demandar directamente ante un Juzgado de Policía Local sin necesidad de tener a un abogado/a.

¿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. 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, y tiene como plazo 2 años máximo desde que se cometió la infracción o desde que ésta dejó de cometerse. Consulte por los costos de las notificaciones judiciales en el juzgado correspondiente (pueden variar entre \$0 y \$60.000). En la demanda, usted puede pedir que la empresa se haga cargo de los gastos que haya realizado durante todo el proceso (costas del juicio) y que sea condenada a devolverlos, en caso que el tribunal así lo estime. Para otras dudas sobre el funcionamiento de los tribunales 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, dispuesto en el Sitio web www.sernac.cl. 3. Contactar a los juzgados a través de la municipalidad correspondiente.

Para más información sobre sus derechos, visite nuestro sitio web y síganos en redes sociales.

¿Cómo fue su experiencia con el servicio Consulta?, [Conteste aquí](#).Servicio Nacional del Consumidor
www.sernac.cl
800 700 100

Consulta

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Lunes, 30 de junio de 2025

Estimado H [REDACTED]

Junto con saludar, le informamos que respecto a su **Consulta N° C207 [REDACTED] 33** ingresada con fecha **30/06/2025**:

RECLAMO

Podemos responder lo siguiente:

Para conocer el estado de su Reclamo, ingrese al Portal del Consumidor, seleccione Estado de mis casos, donde verá los casos abiertos y casos cerrados. Al hacer clic en el número del caso, conocerá la etapa en la que se encuentra. Si necesita adjuntar documentos en un caso abierto, pinche la pestaña Agregar información, suba los archivos que permitan acreditar los hechos y la relación de consumo como, por ejemplo, copia o fotografía de las boletas, comprobantes, contratos o estados de cuenta, correos electrónicos de la empresa y órdenes de compra. Si tiene dudas, llámenos gratis a nuestro Centro Telefónico de lunes a viernes de 09:00 a 19:00 horas o acuda a nuestras oficinas para recibir orientación. Consulte los horarios de las Oficinas Regionales del SERNAC.

Para más información sobre sus derechos, visite nuestro sitio web y síganos en redes sociales.

¿Cómo fue su experiencia con el servicio Consulta?, Conteste aquí.

Servicio Nacional del Consumidor
www.sernac.cl
800 700 100

21

FORMULARIO ÚNICO DE ATENCIÓN DE PÚBLICO

Servicio Nacional del Consumidor

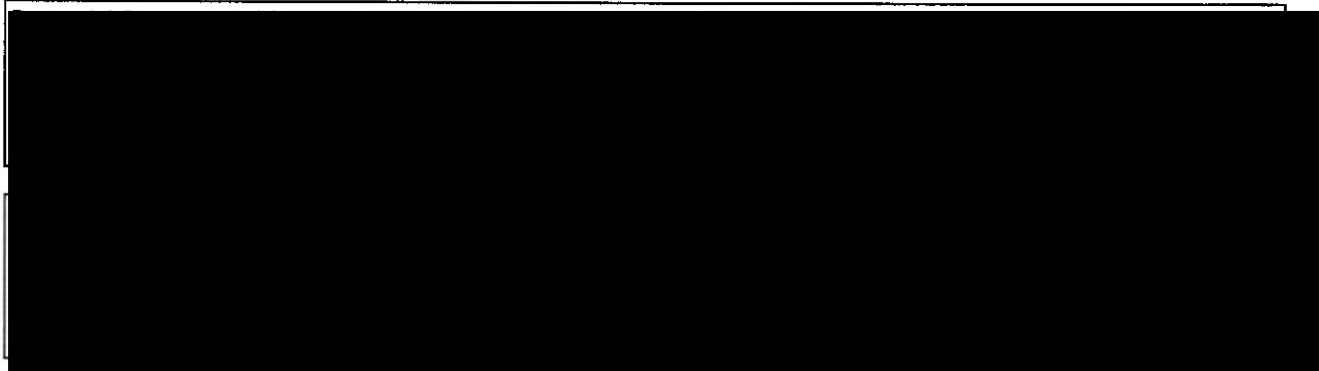
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Nº. CASO:

R2

FECHA INGRESO:

ASIGNADO A: NICOLAS FELIPE VA



Fecha del Hecho: 03/06/2025	No. Boleta y/o Contrato: 3152526
Número de Teléfono Reclamado:	Número de cliente:

Producto o servicio comprado o contratado: TROTADORA

Medio de pago: Tarjeta de débito bancaria	Titularidad del medio de pago: Sí
Tramo de precio: Quiero indicar el precio exacto	Precio exacto: 749990
Tramo de monto adicional gastado: \$10.001 a \$50.000	Monto exacto: No aplica
Se ha comunicado con la empresa: Sí	
Medio de comunicación: Por teléfono	Respuesta de la empresa: Me prometieron una solución, pero no se concretó

Explique a continuación cómo ocurrieron los hechos: El día 14 de enero de 2025 adquirí a través de la tienda en línea de la empresa una trotadora marca Ten Serie [redacted] más costo de envío \$14.990. A fines de mayo, el producto comenzó a pre [redacted] motor, impidiendo su uso. Me contacté con la empresa el 03 de junio de [redacted] en dos ocasiones, pero únicamente para firmar documentos de visita, sin entregar solución alguna. Solo indicaron que el motor tenía poca fuerza. Dado que soy una persona adulta con diabetes, este equipo es esencial para mi salud y tratamiento, por lo que, la falta de una solución oportuna vulnera mis derechos como consumidor. Solicito la devolución del dinero conforme a la Ley del Consumidor.

Solución solicitada 1: Que me devuelvan el valor total, todo mí dinero,

Solución solicitada 2 : Que me devuelvan el costo de envío y los gastos en qué he incurrido para reclamar.

Considera que en los hechos reclamados hubo discriminación arbitraria: No

Cuéntenos su experiencia:

Disposición a hacer público su caso en algún medio de comunicación	No
Acepta que el SERNAC envíe sus datos personales a la empresa reclamada y/o a otra institución pública para su gestión	Sí

No olvide que usted dispone de 2 años desde que se cometió la infracción para presentar su denuncia ante Tribunales. Este plazo solo se suspende cuando, dentro de éste, Ud. interpone un reclamo ante Sernac, ante el Servicio de Atención al Cliente, o el mediador y se mantiene suspendido durante su tramitación. Terminada la tramitación el plazo seguirá corriendo desde donde se encontraba al momento de producirse la suspensión.

*El consumidor dispondrá en todo momento de los derechos de información, rectificación y cancelación de sus datos personales (Ley N° 19.628)

www.sernac.cl

800 700 100

22

FORMULARIO ÚNICO DE ATENCIÓN DE PÚBLICO

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

FECHA DE RECEPCIÓN

ASIGNADO

Datos del Consumidor(a)

[Redacted]

[Redacted] com

Fecha del Hecho: 23/06/2025	No. Boleta y/o Contrato:
Número de Teléfono Reclamado:	Número de cliente:

Producto o servicio comprado o contratado: NINGUNO

Medio de pago: No pagué nada	Titularidad del medio de pago: No aplica
Tramo de precio: \$500.001 a \$1.000.000	Precio exacto: No aplica
Tramo de monto adicional gastado: Hasta \$10.000	Monto exacto: No aplica
Se ha comunicado con la empresa: Sí	
Medio de comunicación: Por teléfono	Respuesta de la empresa: No hubo respuesta

Explique a continuación cómo ocurrieron los hechos: Desde hace aproximadamente un mes, se han producido cortes continuos de electricidad en nuestro sector. La semana pasada hubo más de cuatro interrupciones del suministro, y esta semana el corte ocurrido el lunes a las 12:00 horas. Tras el hecho, llamé de inmediato a CGE para reportar la situación y solicitar compensación. Sin embargo, me indicaron que debía presentar un certificado técnico emitido por un servicio autorizado de la marca, y que recién entonces evaluarían la posibilidad de reembolso. El televisor no era antiguo y funcionaba correctamente antes del incidente. Dado que los cortes frecuentes pueden generar daños a los artefactos eléctricos, considero que la empresa debe asumir su responsabilidad.

Solución solicitada 1: Que envíen un técnico para reparar el televisor, o que paguen el arreglo, o que paguen el televisor, pero que me den algún tipo de solución.

Solución solicitada 2: Que, solucionen el tema de la luz en nuestro sector, pues se sigue generando daños colaterales producto de los cortes. Adicionalmente, que me paguen el costo de traslado para ir a reclamar.

Considera que en los hechos reclamados hubo discriminación arbitraria: Sí

Cuéntenos su experiencia: Porque no me entregaron una respuesta y después dejaron de contestar mis llamadas, es más, a tono de burla me indica que yo debo contratar un técnico y después ellos ven si es que me pagan, sin considerar mis recursos.

Disposición a hacer público su caso en algún medio de comunicación	Sí
Acepta que el SERNAC envíe sus datos personales a la empresa reclamada y/o a otra institución pública para su gestión	Sí

No olvide que usted dispone de 2 años desde que se cometió la infracción para presentar su denuncia ante Tribunales. Este plazo solo se suspende cuando, dentro de éste, Ud. interpone un reclamo ante Sernac, ante el Servicio de Atención al Cliente, o el mediador y se mantiene suspendido durante su tramitación. Terminada la tramitación el plazo seguirá corriendo desde donde se encontraba al momento de producirse la suspensión.

*El consumidor dispondrá en todo momento de los derechos de información, rectificación y cancelación de sus datos personales (Ley N° 19.628)

www.sernac.cl

800 700 100

29

Consulta

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Martes, 17 de junio de 2025

Estimada Ma [REDACTED]

Junto con saludar, le informamos que respecto a su Consulta [REDACTED] 70938 ingresada con fecha 17/06/2025:

RESPUESTA

Podemos responder lo siguiente:

Para revisar las respuestas, ingrese al Portal del Consumidor, seleccione Estado de mis casos, donde verá los reclamos abiertos y cerrados. Haga clic en el número del caso, seleccione la pestaña Documento y allí podrá ver la respuesta de la empresa. La respuesta del SERNAC la encontrará en la pestaña Documentos, junto al resto de los archivos de su caso. Si no está registrado en el Portal del Consumidor, hágalo ingresando a Regístrese, sección que se encuentra en www.sernac.cl, pinchando Atención de usuarios y luego Consumidores. Le recomendamos registrarse con su ClaveÚnica. Si tiene dudas, llámenos gratis a nuestro Centro Telefónico de lunes a viernes de 09:00 a 19:00 horas, o acuda a nuestras oficinas para recibir orientación. Consulte los horarios de las Oficinas Regionales del SERNAC.

Para más información sobre sus derechos, visite nuestro sitio web y síganos en redes sociales.

¿Cómo fue su experiencia con el servicio Consulta?, [Conteste aquí](#).

Servicio Nacional del Consumidor
www.sernac.cl
800 700 100



DIDECO

Dirección de Desarrollo Comunitario



**CAPACITACIÓN DIRIGENTES
FONDEVE – FONDESO 2025**

N°	NOMBRE	TEELFONO	ORGANIZACIÓN	FIRMA
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				

(24)



DIDECO

Dirección de Desarrollo Comunitario



**CAPACITACIÓN DIRIGENTES
FONDEVE – FONDESO 2025**

FIRMA

ORGANIZACIÓN

TEELFONO

NOMBRE

N°

1.

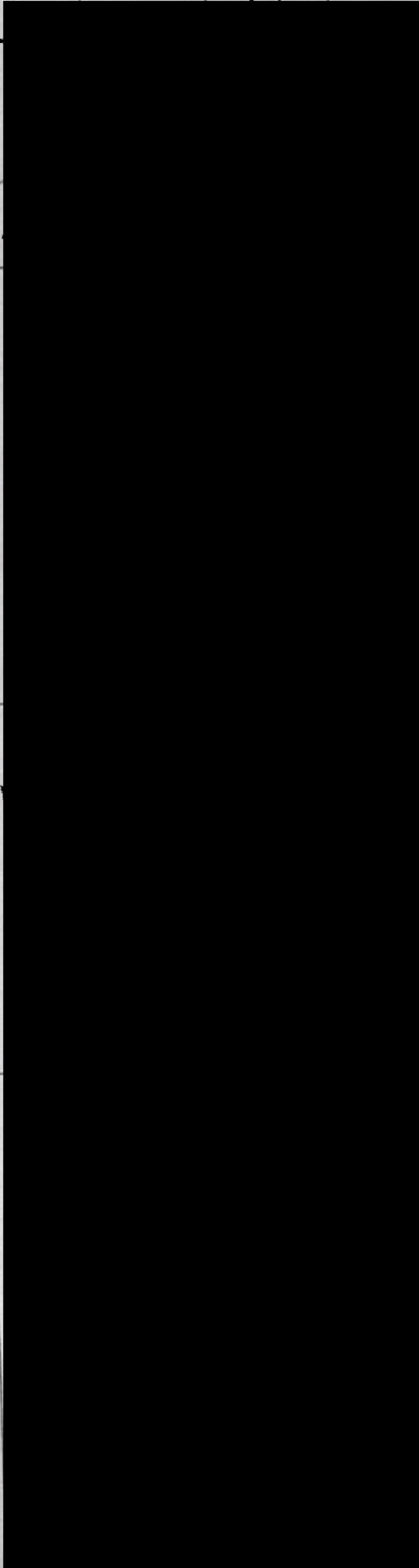
2.

3.

4.

5.

6.

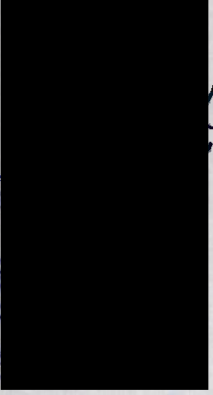


28



DIDECO

Dirección de Desarrollo Comunitario



**CAPACITACIÓN DIRIGENTES
FONDEVE – FONDESO 2025**

N°	NOMBRE	TEELFONO	ORGANIZACIÓN	FIRMA
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				



DIDECO

Dirección de Desarrollo Comunitario



**CAPACITACIÓN DIRIGENTES
FONDEVE – FONDESO 2025**

N°	NOMBRE	TEELFONO	ORGANIZACIÓN	FIRMA
1.	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				

Virginio Arbes

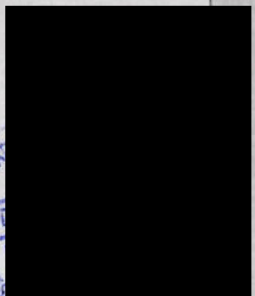
[Handwritten signature]

(72)



DIDECO

Dirección de Desarrollo Comunitario



**CAPACITACIÓN DIRIGENTES
FONDEVE – FONDESO 2025**

N°	NOMBRE	TEELFONO	ORGANIZACIÓN	FIRMA
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				



DIDECO

Dirección de Desarrollo Comunitario



**CAPACITACIÓN DIRIGENTES
FONDEVE – FONDESO 2025**

FIRMA

ORGANIZACIÓN

TEELFONO

NOMBRE

N°

1.

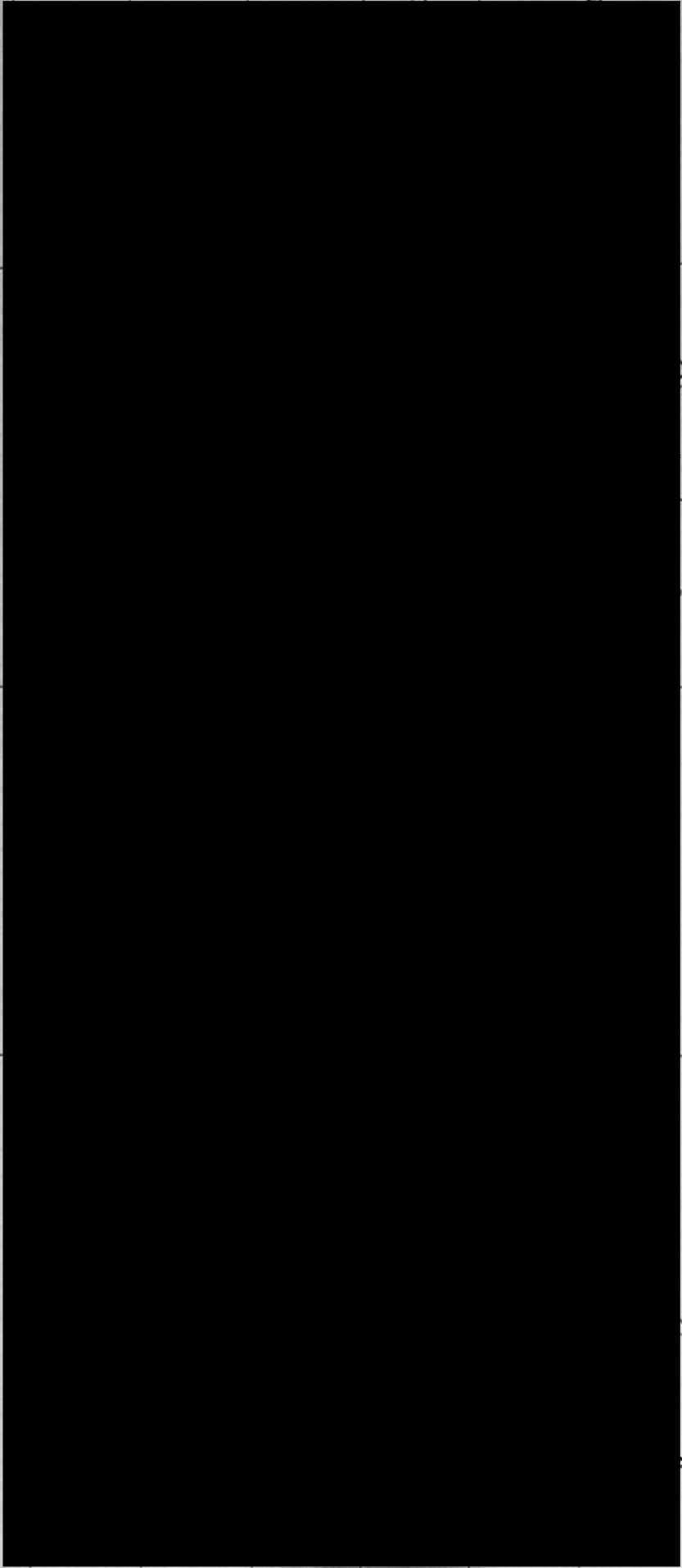
2.

3.

4.

5.

6.



29



DIDECO

Dirección de Desarrollo Comunitario



CAPACITACIÓN DIRIGENTES
FONDEVE – FONDESO 2025

N°	NOMBRE	TEELFONO	ORGANIZACIÓN	FIRMA
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				



DIDECO

Dirección de Desarrollo Comunitario



**CAPACITACIÓN DIRIGENTES
FONDEVE – FONDESO 2025**

N°	NOMBRE	TEELFONO	ORGANIZACIÓN	FIRMA
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				

48

31



DIDECO

Dirección de Desarrollo Comunitario



**CAPACITACIÓN DIRIGENTES
FONDEVE – FONDESO 2025**

N°	NOMBRE	TEELFONO	ORGANIZACIÓN	FIRMA
1.	[REDACTED]			
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				



DIDECO

Dirección de Desarrollo Comunitario



**CAPACITACIÓN DIRIGENTES
FONDEVE – FONDESO 2025**

N°	NOMBRE	TEELFONO	ORGANIZACIÓN	FIRMA
1	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
2	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
3	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
4	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
5	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
6	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]



DIDECO

Dirección de Desarrollo Comunitario



**CAPACITACIÓN DIRIGENTES
FONDEVE – FONDESO 2025**

FIRMA

ORGANIZACIÓN

TEELFONO

NOMBRE

Nº

Nº	NOMBRE	TEELFONO	ORGANIZACIÓN	FIRMA
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				



DIDECO

Dirección de Desarrollo Comunitario



**CAPACITACIÓN DIRIGENTES
FONDEVE – FONDESO 2025**

N°	NOMBRE	TEELFONO	ORGANIZACIÓN	FIRMA
5.				
6.				ESTRELLA de Belem



36

Padre Hurtado, junio y final 2025.

A : SR. NICOLÁS KRUGER KRUGER
DIRECTOR DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO
MUNICIPALIDAD DE PADRE HURTADO

DE : MARÍA PAZ HUERTA LETELIER
ENCARGADA OFICINA DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR,
SERNAC PADRE HURTADO.

MAT : INFORME FINAL 2025.

INFORME FINAL 2025

Que, conforme a la gestión encomendada mediante contrato de honorarios suscrito con la Ilustre Municipalidad de Padre Hurtado- Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), vengo en informar los cometidos que se han ordenado efectuar, a saber:

- Asesorar a los vecinos sobre la ley 19.418 que establece normas sobre juntas de vecinos y demás organizaciones comunitarias y la ley 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores.
- Realizar un informe mensual que evidencie todas las gestiones realizadas en los cometidos.

Así las cosas, para el debido cumplimiento de los cometidos encargados se desarrollaron las siguientes gestiones:

- I. Asesorar a los vecinos sobre la ley 19.418 que establece normas sobre juntas de vecinos y demás organizaciones comunitarias, con respecto a este primer cometido, es dable señalar que no se han solicitado asesorías al respecto, por tanto, no se adjunta planilla; En cuanto al segundo mandato, cabe destacar que, durante el presente mes, si han existido asesorías respecto de la ley 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores, por tanto, se adjunta planilla.



I. Realizar un informe mensual que evidencie todas las gestiones realizadas en los cometidos

I. PLANILLA ASESORÍAS RESPECTO DE LA LEY 19.496 DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, otorgadas en oficina de SERNAC dependiente de Departamento jurídico perteneciente a la Ilustre Municipalidad de Padre Hurtado, en donde se mantuvo atención con los siguientes vecinos:

MES	TOTAL
ENERO	11 CASOS FUERON ASESORADOS.
FEBERERO	7 CASOS FUERON ASESORADOS.
MARZO	6 CASOS FUERON ASESORADOS.
ABRIL	23 CASOS FUERON ASESORADOS.
MAYO	7 CASOS FUERON ASESORADOS.
JUNIO	75 CASOS FUERON ASESORADOS.
TOTAL	129 CASOS FUERON ASESORADOS.

II. EN CUANTO AL ENCOMENDADO DE REALIZAR INFORME FINAL QUE EVIDENCIA TODAS LAS GESTIONES REALIZADAS EN LOS COMETIDOS:
Vengo en informar que se genera informe final que evidencia todas las gestiones realizadas en los cometidos (lo exigido se adjunta y evidencia en los punto I, del presente informe).



ENCARGADA OFICINA DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, SERNAC
PADRE HURTADO.

