



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**RESOLUCIÓN EXENTA N.º**

**SANTIAGO,**

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO  
SOBRE PLAZO DE CONTESTACIÓN DE  
LA QUERRELLA Y DEMANDA EN  
JUZGADOS DE POLICÍA LOCAL, QUE  
RESUELVE LA SOLICITUD N° 75.813.**

**VISTOS:**

Lo dispuesto en el D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el D.F.L. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; el D.F.L. N° 3 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496; la Ley N° 21.398 que establece Medidas para Incentivar la Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto N° 91 del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; el artículo 80 del D.F.L N° 29 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; y la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

**1.-** Que, la Constitución Política de la República prescribe que el Estado está al servicio de las personas y que su finalidad es promover el bien común. Asimismo, garantiza a todas las personas el derecho a presentar peticiones a la autoridad sobre asuntos de interés público y privado.

**2.-** Que, la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores, entrega la potestad al Servicio Nacional del Consumidor de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar.

**3.-** Que, en virtud de lo considerado previamente, el Servicio Nacional del Consumidor, cuando hubiere motivos fundados como en la especie, puede ejercer su potestad interpretativa en casos singulares, como manifestación específica de lo prescrito en la letra b) del inciso segundo del artículo 58 de la Ley N° 19.496.

**4.-** La Solicitud de Interpretación Administrativa N° 75.813, de fecha 27 de mayo de 2024.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/HZUQQQ-361>



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**5.-** Las facultades que le confiere la Ley al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

**RESUELVO:**

**1° APRUÉBASE** el presente Dictamen denominado "Dictamen interpretativo sobre plazo de contestación de la Querrela y Demanda en Juzgados de Policía Local, que resuelve la solicitud N° 75.813", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

**DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE PLAZO DE CONTESTACIÓN DE LA QUERRELLA Y DEMANDA EN JUZGADOS DE POLICÍA LOCAL, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 75.813.**

**I. Antecedentes**

Mediante la solicitud N° 75.813 se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o el "Servicio") la interpretación de las normas relativas al procedimiento de protección del interés individual, contenidas en los artículos 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, "LPDC"), en lo relativo al plazo del que dispone el proveedor para la contestación de la querrela infraccional y la demanda civil.

**II. Interpretación jurídica**

Para dar respuesta a la problemática planteada, es menester tener presente que el legislador, al idear el procedimiento para el interés individual de los consumidores, buscó otorgar normas que ofrecieran una solución expedita a esta clase de asuntos. Con todo, y de acuerdo a la práctica legislativa, la LPDC no regula de forma autónoma este tipo de procedimientos, sino que descansa en gran medida en otras normativas anteriores, en todo aquello que guarda relación con aspectos sustantivos y generales de los procedimientos judiciales.

De este modo, es necesario tener presente lo dispuesto en el artículo 50 B de la LPDC, el cual prescribe:

*En lo no previsto por el procedimiento establecido en el párrafo 2° de este Título, se estará a lo dispuesto en las leyes N°s 18.287 y 15.231 y, **en subsidio**, a lo dispuesto en las normas contenidas en el Código de Procedimiento Civil. En el caso del procedimiento contemplado en el párrafo 3° de este Título, en lo no previsto se estará a lo dispuesto en las normas del Código de Procedimiento Civil.*

En este orden de ideas, queda claramente establecido por el legislador un orden de prelación en lo relativo a la supletoriedad del procedimiento. Cuando una materia no esté regulada por la LPDC, se deberá primero recurrir a las Leyes N° 18.287 y N° 15.231; y luego, en caso de no lograr obtener solución, al Código de Procedimiento Civil.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Ahora, abordando la problemática planteada, es posible advertir que el legislador no estableció ningún plazo determinado para efectuar la notificación de la querrela infraccional y demanda civil, lo cual obliga a acudir a la supletoriedad, en el orden de prelación señalado anteriormente.

De este modo, en relación a la notificación, es posible remitirse a lo establecido en la Ley N°18.287, en su artículo 9, inciso 2° que prescribe:

*En los casos de accidentes de tránsito, la demanda civil **deberá** notificarse con **tres días de anticipación** al comparendo de contestación y prueba que se celebre. Si la notificación no se efectuare antes de dicho plazo, el actor civil podrá solicitar que se fije nuevo día y hora para el comparendo. En todo caso, el juez podrá, de oficio, fijar nuevo día y hora para el comparendo.*

Por último, al tratarse de un plazo bastante acotado, el legislador ha establecido dos mecanismos para proteger la igualdad de las partes en el procedimiento. El primero de ellos se encuentra contenido en el mismo artículo 9, en su inciso 3°, donde se dispone lo siguiente:

*Si la demanda civil se presentare durante el transcurso del plazo de tres días que señala el inciso anterior, en el comparendo de contestación y prueba o con posterioridad a éste, **el juez no dará curso a dicha demanda.***

De lo anterior, nace una sanción a la inactividad o mala fe del demandante que no realiza la notificación a tiempo, pudiendo solamente continuar con la prosecución de la conducta infraccional, más no con la acción civil.

En cuanto al segundo de estos mecanismos se encuentra contenido en el artículo 10 de la misma ley, el cual reza al siguiente tenor:

*La defensa del demandado, denunciado o querellado **podrá hacerse verbalmente o por escrito.***

De este modo, el legislador, a diferencia del resto de procedimientos escriturados, ha dispuesto el derecho que tiene el demandado a contestar de forma verbal, en el mismo acto de la audiencia, aliviando en gran medida la carga de contar con una contestación escrita para su presentación al tribunal.

Para finalizar, cabe destacar que la problemática planteada por el solicitante no es pacífica, y por ende, los tribunales de justicia, haciendo uso de las facultades interpretativas que otorga la función judicial, podrían entender la aplicación de las normas en comento de forma diversa al sentido en que son entendidas por éste Servicio.

### III. Conclusión

De conformidad con los antecedentes y las disposiciones analizadas, este Servicio interpreta que, en el caso del procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, el legislador no ha establecido un plazo específico para la contestación de la querrela infraccional y demanda civil, ni tampoco, un plazo mínimo de notificación de las acciones infraccionales.





**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Con todo, el legislador ha dotado de mecanismos en la Ley N° 18.287, que tienden a equiparar la igualdad de las partes, como sería la obligación de notificar la acción civil a lo menos 3 días antes de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, y la posibilidad de contestar a las acciones de forma verbal en la misma audiencia.

Lo anterior, debe entenderse sin perjuicio de una interpretación diversa que pudieran sostener los tribunales de justicia al respecto.

**2° ACCESIBILIDAD.** El texto original del "Dictamen interpretativo sobre plazo de contestación de la Querrela y Demanda en Juzgados de Policía Local, que resuelve la solicitud N° 75.813" será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

**3° ENTRADA EN VIGENCIA.** La presente resolución exenta entrará en vigencia desde la publicación de este acto administrativo, en la página web del SERNAC.

**4° REVOCACIÓN.** De conformidad a lo previsto en el artículo 61 de la Ley N.º 19.880 y en consideración a las circunstancias de oportunidad, mérito y conveniencia expuestos en este acto administrativo, déjase sin efecto, a partir de la entrada en vigencia de este acto, cualquier guía anterior sobre la misma materia.

**ANÓTESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHÍVESE.**

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**AGA/GGP/ERA**

**Distribución:**

- Destinatario
- Gabinete
- Subdirección Jurídica
- Subdirección de Fiscalización
- Subdirección de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía
- Departamento de Comunicaciones Estratégicas
- Oficina de Partes y Gestión Documental.
- Direcciones Regionales



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/HZUQQQ-361>