



REFERENCIA: R2016W798157

MATERIA: Informa Cierre
SAN RAMON 11/04/2016

**SEÑORA
CARLA CABELLO HEVIA
CHAITEN 8397 POBLACION ALTO PALENA
SAN RAMON
Presente**

Junto con saludarlo(a), le informamos que hemos recibido respuesta de parte de la empresa al reclamo que presentó, esta se encuentra disponible en el Portal del Consumidor, o puede acceder directamente mediante el siguiente link, [Descargue aquí](#).

En el caso de no estar de acuerdo con la respuesta y teniendo presente que la mediación efectuada por SERNAC tiene sólo el carácter de voluntaria, según lo establece la Ley del Consumidor, usted podrá acudir directamente al Juzgado de Policía Local competente, sin que requiera patrocinio de abogado para ello, y efectuar la denuncia por una eventual infracción a la citada ley.

Para tales efectos y con la intención de orientarlo(a) en la etapa siguiente, en caso que decida denunciar al proveedor, ponemos a su disposición en www.sernac.cl los "[formularios judiciales](#)", **escritos tipo de denuncia**, que puede [descargar acá](#), para que pueda llenarlos y presentarlos al tribunal.

Asimismo, en el sitio Web de Sernac, sección trámites, podrá encontrar la **guía para ejercer su derecho a denuncia**, la cual le informará de todo el proceso judicial.

Sin perjuicio de lo anterior, si no se cumple la respuesta entregada por el proveedor, solicitamos a Ud. nos informe de esta situación telefónicamente a través del Call Center de SERNAC (600 594 6000). De esa manera nos permitirá informarnos, y luego, en lo posible, gestionar la entrega de la respuesta comprometida por el proveedor.

En virtud de la mejora continua del Servicio, le solicitamos responder el siguiente cuestionario. [Responder acá](#).

Saluda atentamente a Ud.,

**JUAN CARLOS BENITO MEDINA VARGAS
ABOGADO WEB CENTER
SERNAC**

**Página Web: www.sernac.cl
Centro de Contacto telefónico 600 594 6000**