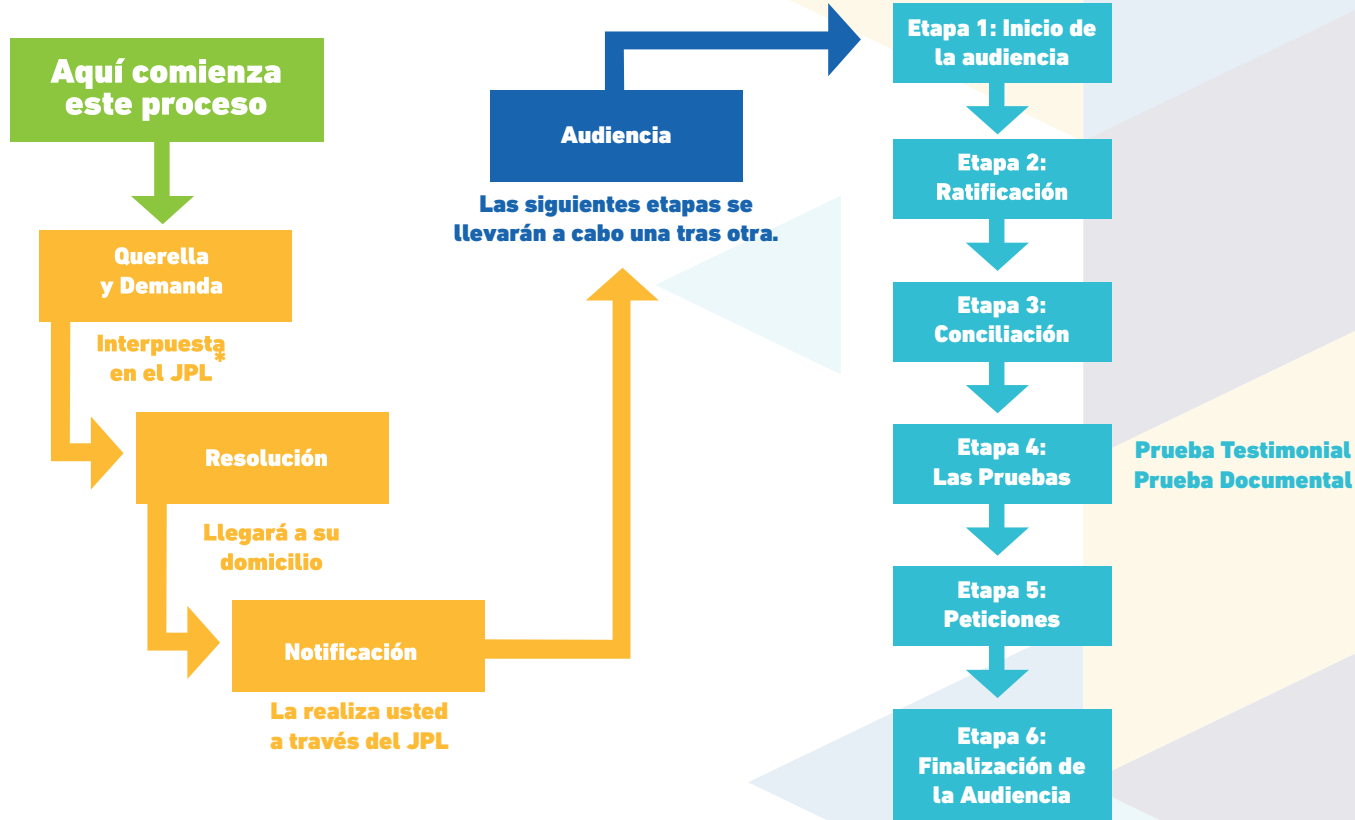


PAUTA DE AUDIENCIA DE COMPARENDO DE CONTESTACIÓN, CONCILIACIÓN Y PRUEBA

El instrumento que tiene en sus manos busca apoyar a las personas que iniciaron una querrela y demanda en defensa de sus derechos como consumidores, y que han decidido continuar el proceso sin representación legal. Esta guía le permitirá conocer de mejor manera las etapas del proceso judicial y cómo se llevan a cabo.

FLUJOGRAMA



*JPL: Juzgado de Policía Local.

INFORMACIÓN PREVIA A LA AUDIENCIA

- 1) Una vez usted haya presentado la **querrela y demanda**, el juez enviará una **resolución** al domicilio que usted indicó. Al recibirla, debe acercarse inmediatamente al tribunal y consultar sobre el proceso de notificación.
- 2) La obligación de **notificar** recae en usted, tiene un costo y se realiza a través del tribunal. Este último designará un funcionario para realizar esta notificación.
- 3) De no realizar la acción de notificación, **NO** se realizará la audiencia.
- 4) La audiencia se llevará a cabo en el Juzgado de Policía Local el día señalado en la resolución que recibió en su domicilio, por lo que usted deberá asistir en la fecha estipulada.
- 5) El día de la audiencia deberá ratificar o incorporar pruebas materiales y/o testigos.

A) PRUEBA TESTIMONIAL (TESTIGOS)

- i. Si usted adjuntó lista de testigos con su querrela y demanda, sólo debe ratificarlos en la audiencia.
- ii. Si pretende ingresar prueba testimonial (testigos) el día de la audiencia, debe acompañar un escrito con la siguiente información: nombre completo, profesión u oficio, domicilio y rut.
- iii. Un modelo escrito con la "LISTA DE TESTIGOS" lo puede encontrar en la página web de AGRECU: **www.agrecu.cl**
- iv. Recuerde, es su responsabilidad comunicarles a los testigos qué día y a qué hora deben asistir al Juzgado de Policía Local a prestar declaración.

B) PRUEBAS MATERIALES (DOCUMENTOS)

- i. Si usted adjuntó pruebas materiales con su querrela y demanda, solo debe ratificarlos en la audiencia.
- ii. Si pretende ingresar pruebas materiales durante la audiencia, debe tenerlas físicamente con usted.
- iii. Las pruebas materiales pueden ser: boletas, fotos, correos electrónicos, conversaciones de Whatsapp, videos, etc.
- iv. Los documentos que presente pueden ser originales o copias. Estos deben estar en español y ser legibles.
- v. Si pretende presentar videos, estos deben encontrarse almacenados en un pendrive que quedará en el tribunal.
- vi. Le sugerimos tener una copia de las pruebas materiales presentadas.

**PARA QUE USTED PUEDA
ORDENAR INFORMACIÓN
IMPORTANTE, LE SUGERIMOS
RESPONDER ESTAS PREGUNTAS**

- ¿Cuál es el Juzgado de Policía Local donde se llevará a cabo la audiencia?
- ¿Realizó el proceso de notificación a través del tribunal?
- ¿Cuál es el rol de su causa?
- ¿Qué día y a qué hora será la audiencia?
- ¿Cuál es el nombre del actuario(a)?

EL DÍA DE LA AUDIENCIA

Le sugerimos tener en cuenta lo siguiente:

- Le recomendamos llegar 15 minutos antes de la hora señalada y anunciar su presencia en el tribunal con el actuario(a) o en el mesón, señalando que tiene audiencia este día y mencionando la hora que se indica en la resolución.
- Tener su carnet de identidad a mano. Debe asegurarse que este documento esté vigente al momento de la audiencia.
- Si tiene pruebas materiales, debe llevarlas con usted. Estas pueden ser: boletas, fotos, correos electrónicos, conversaciones de Whatsapp, videos, etc.
- Usted debe esperar el llamado del funcionario público para ingresar.
- Una vez lo llamen, y si usted **NO** acompañó en su querrela y demanda la lista de testigos, **es en este momento** que debe acercarse al actuario(a) y señalar que pretende ingresar el escrito "LISTA DE TESTIGOS".
- Si tiene testigos, estos deben esperar afuera mientras se realiza la audiencia. Se les llamará para que den su testimonio.

LA AUDIENCIA (O COMPARENDO)

Las etapas presentadas a continuación se desarrollarán una tras otra.

Etapa 1: Inicio de la audiencia

En esta etapa se realiza la individualización de las partes, es decir, usted debe identificarse cuando el actuario(a) se lo señale. Se sugiere expresarse de la siguiente forma.

*“Buenos días, Su Señoría. Comparece **MARÍA ANITA ROSAS GONZÁLEZ**, querellante y demandante”.*

Etapa 2: Ratificación

En esta etapa el Juez o actuario(a) le preguntará si confirma la querella y demanda presentada. Se sugiere expresarse de la siguiente forma.

“Esta parte ratifica la querella infraccional y la demanda civil, presentada ante este tribunal el día dd/mm/aaaa, de fojas X a X, con expresa condenación en costas.”

El término **FOJAS**, se refiere a la página del expediente donde se encuentran la querella y demanda, por ejemplo “fojas 01 a 25”.

El término **COSTAS** se refiere al valor monetario del juicio y será determinado por el juez en la sentencia. La “expresa condenación en costas” consiste en que usted no pague este valor en caso de ganar.

Etapa 3: Conciliación

El juez buscará lograr un acuerdo entre las partes y preguntará si existe alguna posibilidad de arreglo. La parte demandada puede realizar alguna propuesta o no. Si la realiza, se sugiere escuchar atentamente la propuesta y evaluar su conveniencia. Queda a su criterio si considera que es beneficioso para su causa. De llegar a una conciliación, se redactará el acuerdo en el acta y terminará la audiencia. De no ser así, se pasa a la siguiente etapa.

Etapa 4: Las Pruebas

Esta etapa es el único momento donde usted podrá ingresar las pruebas que estime conveniente. Los documentos que se pueden acompañar no tienen límite. Si usted **NO** acompañó su querrela y demanda con pruebas materiales y/o lista de testigos debe señalar al tribunal que pretende incorporar prueba material (documentos) y/o testimonial (testigos) en una lista.

El actuario le pedirá ingresar la prueba:

A) PRUEBA TESTIMONIAL

- ▶ En el caso de que **NO** haya acompañado la lista de testigos con la demanda, **debió entregarla** en un escrito al actuario al comenzar la audiencia.
- ▶ En el caso que **SÍ** haya acompañado la lista de testigos con la demanda, se le pedirá que los ratifique. Se sugiere expresarse de la siguiente forma.

“Solicito se tenga por acompañada o reiterada la lista de testigos que se acompañan en un otrosí de la querrela infraccional”

La prueba testimonial se desarrollará de la siguiente manera:

1. Los testigos serán llamados según el escrito que usted le entrego al actuario(a) al inicio del comparendo o que adjuntó con la demanda.
2. Se les juramentará a los testigos, es decir, el actuario les pedirá jurar decir la verdad en su testimonio.
3. Antes de que el testigo declare, se podrán hacer preguntas para buscar circunstancias que le permitan justificar que estos sean declarados como inhábiles por el Juez. Si los testigos los presenta el demandante, le corresponde al demandado realizar las preguntas y viceversa, es decir, usted también puede hacer preguntas.

▶ **Estas preguntas se conocen como “preguntas de TACHA”:** Buscan calificar al testigo como inhábil y, por lo tanto, descartar sus respuestas. Es una parte de la prueba testimonial que no interrumpe la declaración del mismo. El juez en la sentencia deberá justificar por qué considera al testigo como hábil o inhábil.

4. Una vez hechas las preguntas, se le dará a usted la oportunidad de fundamentar por qué debería aceptarse como hábil su o sus testigos. Se sugiere expresarse de la siguiente forma.

“No proceden las tachas de testigos por cuanto fueron derogadas y eliminadas del texto contemplado en la reforma de la ley 21.081 de 2018, por lo que se eliminó expresamente del texto legal para ser reemplazado por el concepto que las partes podrán “valerse de cualquier medio de prueba admisible en derecho (art. 50 C inciso 2) no siendo posible admitir prueba legal o tasada en estos procesos donde rige la sana crítica”.

El tribunal resolverá las posibles inhabilidades que afecten al testigo en la sentencia, lo que significa que el testimonio sigue su curso. Correspondiendo que a partir de ahora se hagan las preguntas a los testigos.

5. Usted debe dirigir sus preguntas al **actuario(a)** para que este se las realice al testigo. Recuerde que no hay límite de preguntas, sólo tienen que estar vinculadas a lo que se debe probar. Las preguntas deben ser abiertas y no deben guiar la respuesta. Se sugiere expresarse de la siguiente forma:

“Para que diga el testigo si visitó el supermercado JAMBO el día 22 de enero, y diga qué ocurrió el día de los hechos.”

6. El actuario le hará la pregunta al testigo y este deberá responder.

7. Luego, se procede a las preguntas de la parte demandada y usted tendrá la oportunidad de re-preguntar los puntos que desee destacar utilizando la misma forma sugerida.

B) PRUEBA DOCUMENTAL

En el caso de que **NO** haya acompañado documentos con la demanda, debe ingresarlos en este momento señalando datos importantes de la prueba material. Por ejemplo: quién lo emitió, quién lo firmó y con qué fecha. Se sugiere expresarse de la siguiente forma:

“En esta oportunidad quisiera acompañar el siguiente documento”:

“Copia simple de respuesta de la empresa ROPLEY, en forma de correo electrónico de fecha 21 de julio de 2020, firmada por Enrique Ricardo Espinoza Villalobos, jefe de Servicio al Cliente.”

En el caso que **SÍ** haya acompañado documentos con la demanda, para ratificarlos se sugiere expresarse de la siguiente forma:

“Solicito se tenga por acompañados o reiterados los documentos que se acompañan en un otrosí de la querrela infraccional de fojas XX a XX, bajo el apercibimiento del art. 346 N°3 , según corresponda.”

Luego de la presentación de sus pruebas, procederá a presentar las suyas la parte demandada.

Una vez presentada la documentación del demandado, usted puede realizar observaciones a estas últimas. Recuerde, ambas partes pueden realizar esta acción. Se pueden objetar documentos **por las siguientes razones:**

- Ser impertinentes, es decir, no estar referidos a lo que debe probarse.
- Ser copias incompletas.
- Ser fotocopias simples, entre otros.

Etapa 5: Peticiones

El actuario le preguntará si existen peticiones concretas. Estas peticiones probatorias son solicitudes de las partes para que el tribunal solicite a instituciones documentos o información que tenga en su poder. Se sugiere expresarse de la siguiente forma:

“Que se oficie al BANCO ABCI, a fin que remita al Tribunal de Su Señoría, todos los antecedentes que tiene en su poder respecto del reclamo N°xxxx. Bajo Apercebimiento del art. 349 CPC.”

Etapa 6: Finalización de la Audiencia

Una vez finalizadas estas etapas se imprimirá un documento llamado **ACTA**, el que se le entregará para que usted lo lea. Es su responsabilidad revisar detalladamente dicho documento y asegurarse de que lo expresado en la audiencia se refleje en él. Si usted no está de acuerdo, puede solicitar las modificaciones correspondientes. Una vez esté todo en orden, deberá firmar el **ACTA** y se le entregará una copia de la misma.

Con la firma y la entrega de la copia, el actuario(a) procederá a dar cierre a la audiencia.

Sobre el alcance de la pauta de audiencia de conciliación, contestación y prueba:

Este instrumento busca informar y guiar a las personas respecto de este proceso judicial y cómo llevarlo a cabo, pero en ninguna circunstancia reemplaza una asesoría judicial. Es importante que tenga en cuenta que no necesariamente contiene todas las situaciones que podrían presentarse durante la audiencia. Si tiene dudas puede encontrarnos en **contacto@agrecu.cl** o llamar al centro telefónico del **SERNAC al 800 700 100**.

GLOSARIO

Los términos que se detallan a continuación, están enmarcados en el proceso judicial de audiencia de conciliación, contestación y prueba por infracciones al derecho del consumidor.

- ◆ **Demanda:** es una acción judicial que se interpone en el Juzgado de Policía Local y que busca la indemnización del daño que se produjo por la infracción al derecho del consumidor.
- ◆ **Querrela y Denuncia:** la ley 19.496 no hace diferencia entre ambas. Se entiende que es la acción judicial que se interpone ante un juzgado de policía local y que busca la multa por la infracción al derecho del consumo.
- ◆ **Resolución:** es un acto que emana del tribunal y que resuelve las peticiones o solicitudes de las partes y autoriza u ordena el cumplimiento de determinadas medidas. Una de sus manifestaciones es aceptar o rechazar la demanda y querrela interpuesta en el Juzgado de Policía Local. Se le comunicará por carta al domicilio que indicó en su acción judicial las decisiones del tribunal.
- ◆ **Notificación:** es un acto jurídico procesal por el cual se da conocimiento a los involucrados que se ha dictado una resolución judicial. Una de sus manifestaciones es informar al demandado que se ha deducido una acción judicial en su contra.
- ◆ **Audiencia:** es una instancia que tiene por objeto conocer la o las infracciones y eventuales acciones civiles deducidas en contra del demandado y adicionalmente recibir las pruebas que serán valoradas en la sentencia.
- ◆ **Fojas:** se refiere a la o las páginas del expediente donde se encuentran determinados documentos. Por ejemplo “foja 26” en el caso de ser solo una página o “fojas 01 a 25” en el caso de ser varias.
- ◆ **Costas:** se refiere al valor monetario del juicio y será determinado por el juez en la sentencia. La “expresa condenación en costas” consiste en que usted no pague este valor en caso de ganar.
- ◆ **Ratificar:** es el acto de expresar el deseo de continuar con la demanda por los hechos descritos y reclamados.
- ◆ **Preguntas de Tacha:** se refiere a las preguntas que buscan calificar al testigo como inhábil y por lo tanto descartar sus respuestas. Es una parte de la prueba testimonial, que no interrumpe la declaración del mismo. El juez en la sentencia deberá justificar porque considera al testigo como hábil o inhábil.
- ◆ **Art. 349 CPC:** permite solicitar documentos que tenga el demandado en su poder, con cargo a la parte que lo solicita y si es concedido el tribunal puede solicitar los documentos bajo pena de multa o cárcel.



PAUTA DE AUDIENCIA DE COMPARENDO DE CONTESTACIÓN, CONCILIACIÓN Y PRUEBA

Si tiene dudas puede encontrarnos en contacto@agrecu.cl o
llamar al centro telefónico del **SERNAC** al **800 700 100**.

