

GUÍA PRÁCTICA

PARA 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.

INTRODUCCIÓN

En las siguientes páginas podrá encontrar algunas palabras que podrían resultar difíciles de entender, por ello lo invitamos a revisar el glosario integrado en la parte final.

Esta guía ha sido diseñada con el propósito de ser un apoyo durante la travesía legal que implica resolver disputas por consumo a través de un proceso judicial sin asesoría de un abogado. En las siguientes páginas, encontrará información que le guiará en la redacción de su demanda y querrela, proporcionándole una visión clara de los elementos esenciales que deben estar presentes.

Además, ofrecemos una breve orientación sobre el proceso judicial en sí mismo llamado Audiencia de Comparendo de Contestación, Conciliación y Prueba. desde la presentación de documentos hasta los plazos típicos involucrados. Nos esforzamos por facilitar estas herramientas necesarias para navegar por el sistema legal con confianza.

La Ley N° 19.496, conocida como la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, establece un procedimiento que busca la defensa del consumidor afectado por una infracción a sus derechos.

Esta acción busca resolver de manera rápida y efectiva las disputas relacionadas con actos y conductas de consumo. Esta disputa necesita la presentación de una denuncia o querrela, y una demanda, las que luego serán resueltas en una Audiencia.

En primera instancia es necesario interponer una denuncia o querrela en el Juzgado de Policía Local de su comuna, lo que permite una sanción legal mediante una multa al infractor de esta normativa. Además, la ley permite también presentar una demanda, la que busca la reparación integral de los daños y perjuicios causados por la conducta del infractor, en la demanda de indemnización de perjuicios.

FLUJOGRAMA



CONSIDERACIONES PREVIAS PARA REDACTAR UNA DENUNCIA O QUERRELLA

Es importante tener en cuenta que para presentar una demanda, la ley exige presentar previamente una denuncia o querrela. Esta última, busca que se sancione a la empresa. Una denuncia o querrela debe cumplir con ciertos requisitos de formalidad:

- 1)** Señalar el tribunal en el que se presentará la denuncia (recomendamos que sea el correspondiente a su domicilio).
- 2)** Individualizar al consumidor afectado señalando su nombre completo, profesión u oficio y domicilio, incluyendo la comuna y región.
- 3)** Individualizarse como proveedor demandado señalando su nombre, Rut (si lo conoce) y nombre del representante legal, indicando profesión u oficio (si lo conoce). Por último, debe indicar el domicilio de la empresa (que aplica también para el representante legal que, generalmente aparece en la página web de la empresa o en la boleta).

4) Señalar los hechos de forma cronológica, recuerde que el objetivo es dar a conocer al juez lo sucedido, por lo que además de los hechos, es importante entregar otros detalles como: día y hora, descripción del producto o servicio contratado, reclamos que haya presentado ante la empresa, etc.

5) Señalar las normas infringidas por la conducta del proveedor. Para ello, le recomendamos visitar la página web de AGRECU: [LINK](#).

6) Realizar solicitud específica al tribunal. No olvide que debe señalar específicamente lo que pide del tribunal, por ejemplo que se curse una multa. Para ello, recomendamos visitar la página web de AGRECU: www.agrecu.cl

CONSIDERACIONES PREVIAS PARA REDACTAR UNA DEMANDA

Es importante tener en cuenta que el objetivo de una demanda es obtener una reparación por el daño realizado por una empresa. Esto luego de haber presentado una denuncia o querrela. La demanda debe cumplir con ciertos requisitos de formalidad (algunos son compartidos por la denuncia o querrela):

- 1)** Señalar el tribunal en el que se presentará la denuncia (recomendamos que sea el correspondiente a su domicilio).
- 2)** Individualizar al consumidor afectado señalando su nombre completo, profesión u oficio y domicilio, incluyendo la comuna y región.
- 3)** Individualizar como proveedor demandado señalando su nombre, Rut (si lo conoce) y nombre del representante legal, indicando profesión u oficio (si lo conoce). Por último, debe indicar el domicilio (que aplica también para el representante legal y, generalmente, aparece en la página web de la empresa o en la boleta).
- 4)** Señalar los hechos de forma cronológica, si ya se ha presentado una denuncia o querrela no es necesario volver a describir los hechos mencionados en el punto 4 de la página anterior. Sin embargo, se recomienda señalar que: ***“Se da por enteramente reproducidos los hechos y antecedentes expuestos en la querrela o denuncia.”***
- 5)** Describir los daños sufridos producto de la infracción. Estos pueden ser: Daño Emergente, Lucro Cesante y/o Daño Moral. Para un ejemplo de lo anterior, recomendamos visitar la página web de AGRECU: **www.agrecu.cl**.
- 6)** Señalar el monto total exigido como reparación, el cual se desprende de los daños mencionados anteriormente.
- 7)** Realizar una solicitud específica al tribunal. En este punto debe repetir el monto total de los perjuicios mencionados en el punto anterior. Para un ejemplo, recomendamos visitar la página web de AGRECU: **www.agrecu.cl**.

- 1) Una vez que 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 acompañó una lista de testigos con su querrela y demanda, sólo debe ratificarlos en la audiencia.
- ii. Si pretende adjuntar una lista de testigos el día de la audiencia, debe acompañar un escrito con la información de los testigos.
- iii. Un modelo escrito con la “LISTA DE TESTIGOS” lo puede encontrar en la página web de AGRECU: www.agrecu.cl

B) PRUEBAS MATERIALES

- i. Si usted adjuntó pruebas materiales con su querrela y demanda, sólo debe ratificarlas en la audiencia.
- ii. Si pretende ingresar pruebas materiales durante la audiencia, debe tenerlas físicamente con usted.
- iii. Los documentos que presente pueden ser originales o copias. Estos deben estar en condición de ser legibles y en español.
- iv. Si pretende presentar videos, estos deben encontrarse almacenados en un pendrive que quedará en el tribunal.
- v. 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? El rol es número asociado a su demanda.
 - ¿Qué día y a qué hora será la audiencia?
 - ¿Cuál es el nombre del actuario(a)? El actuario es un funcionario del Juzgado.

Si usted no puede responder alguna de estas preguntas le recomendamos dirigirse al Juzgado para obtener la información correspondiente.

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 impresos, etc.
- Usted debe esperar el llamado del funcionario público para ingresar.
- 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, que 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 GONZALES, querellante y demandante”.

Etapa 2: Ratificación

En esta etapa el actuario(a) o el Juez 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 mes/día/año, de fojas X a X, con expresa condenación en costas.”

▶ El término FOJAS, se refiere a la página del expediente del tribunal 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 hay 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 último 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.

Carga dinámica de la prueba

Solo en materia de consumidor existe la denominada “carga dinámica de la prueba” que consiste en que el Juez de Policía Local tiene la facultad de asignar la responsabilidad de presentar pruebas según la facilidad y disponibilidad de las partes involucradas. Es decir, el juez puede solicitar directamente a alguna de las partes que presente cierto tipo de evidencia por estar en mejores condiciones de producirla.

Esta redistribución de la carga probatoria debe solicitarse durante la misma audiencia. Si esto sucede, se fijará una nueva audiencia en el menor plazo posible.

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”

1) El juez llamará a los testigos según el escrito que usted le entregó 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) Usted debe dirigir sus preguntas al actuario(a) para que éste 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 que ocurrió el día de los hechos.”

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

5) 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 los mismos. 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, es decir, no legalizadas en notaría.

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

“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.

- **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.
- **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.
- **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.
- **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.

GUÍA PRÁCTICA

PARA AUDIENCIA DE COMPARENDO DE CONTESTACIÓN, CONCILIACIÓN Y PRUEBA

Si tiene dudas puede encontrarnos en www.agrecu.cl o escribirnos
a nuestro correo electrónico contacto@agrecu.cl
o llamar al centro telefónico del **SERNAC** al **800 700 100**.