**INFORMATIVO**

**Procedimiento para tramitar acciones de la Ley del Consumidor 19.496 en lo no regulado por esta ley se sigue el procedimiento general de la ley 18287**

El consumidor siempre puede denunciar ante la justicia a las empresas que han vulnerado sus derechos, para que reciban sanción y para exigir el pago de una indemnización por los daños causados, por sus incumplimientos, tiene un plazo **de 2 años desde el acto de consumo en que se ha cometido la infracción .**

1.- En estas causas, según la ley, no necesita patrocinio de abogado, por lo que siempre es conveniente recurrir al Sernac, previamente quien buscara una solución extrajudicial a través de una mediación y si esa mediación no resulta exitosa, el Sernac podrá denunciar y/o hacerse parte en aquellas causas que comprometan el interés general de los consumidores. También en su página web encontrará formularios necesarios para que el consumidor efectúe sus acciones (denuncia infraccional y/o demanda civil para resarcimiento de sus daños) lo que no comprenda, debe asesorarse por un abogado (el Tribunal no puede asesorar)

2.- Es competente el Juzgado de Policía Local de su domicilio o donde éste ubicada la empresa proveedora que origino su reclamo a elección del consumidor (una vez efectuada la denuncia, ya ha efectuado su elección) NO PUDE EFECTUARLA EN AMBOS JUZGADOS.

3.- Porqué razones se puede cobrar una indemnización por daños?

a) Daño Material: es el perjuicio efectivamente causado, lo gastado en la compra y todo aquello que afectó su patrimonio y que pueda acreditar

b). Lucro cesante: es lo que dejó de ganar, debido al incumplimiento o infracción de la empresa y que pueda acreditar.

c) Daño moral: es la evaluación en dinero del dolor moral, esto es molestias o sufrimientos ocasionados por la infracción de la empresa que señala y también requiere de algún medio de prueba.

4.- La denuncia y demanda debe ser notificada a la empresa, por el receptor que el Tribunal designe, notificación que debe ser pagada previamente por el actor, (generalmente cuando sea citado a prestar declaración indagatoria para ratificar sus acciones) sin perjuicio de que estos montos sean, en definitiva, de costa de la empresa denunciada y demandada.

5.- Si no comparece a prestar declaración para que ratifique su denuncia, el caso será archivado y no podrá obtener una resolución judicial favorable ni la empresa será sancionada.

6.- Notificación a la empresa. El receptor judicial tiene que notificar personalmente al representante legal o jefe de local de la empresa demandada, informándole que existe un proceso en su contra y le entregara copia de la denuncia, demanda y de la resolución del Tribunal que lo cita a través de su representante.

7.- Citación a comparendo : una vez prestadas las declaraciones indagatorias, el Tribunal fijara una fecha de comparendo donde deberán asistir el denunciante , y la empresa denunciada proveedora a través de su representante y/o mandatario.

A este comparendo se debe acudir obligatoriamente con todas las pruebas (documentos, testigos, informes, entre otros) que permitan acreditar los hechos que reclama.

Si quiere presentar testigos, puede llevarlos a dicha audiencia y debe presentarlos en una lista por escrito el mismo día del comparendo antes del inicio del comparendo, debe entregar a la actuaria dicha lista que contenga los datos de sus testigos su nombre, cédula de identidad, profesión u oficio y domicilio. (Es recomendable que sean a lo menos dos testigos (máximo 4), y en lo posible llevar el producto defectuoso si procediere fotos y todos los documentos relacionados que puedan acreditar los hechos que denuncia.

El comparendo se inicia con un “llamado a conciliación” para que la empresa demandada y el consumidor conversen sobre un posible acuerdo y puedan llegar a un avenimiento. Si no se produce, se deberá continuar con la ratificación de las acciones y de su declaración indagatoria; la empresa proveedora, generalmente responderá por escrito, y se tendrá como parte integrante del comparendo; si contesta oponiendo excepciones se le consultará al consumidor, si desea plazo para responder y se puede suspender el comparendo esos fines, fijando una nueva fecha para su continuación.

En esta audiencia se producirá toda la prueba, ambas partes presentaran sus pruebas partiendo por el examen de los testigos del actor o denunciante y demandante, y luego los testigos del proveedor denunciado y demandado, si los presentase. Se sigue con la prueba instrumental, documentos, fotos etc. Y posteriormente en la misma audiencia, las partes podrán efectuar peticiones: tales como: pedir absolución de posiciones (se deberá acompañar el sobre en la audiencia de comparendo) la exhibición de documentos, de filmaciones de cámaras de seguridad, lista de guardias, Libro de Novedades u otros.

8.- Una vez evacuado el comparendo de prueba, se debe revisar que se hayan cumplido las diligencias solicitadas y se pasaran los autos a fallo.

9.- El Juez examinara el expediente, y puede llamar a una conciliación especial dando bases para ello, puede decretar algún diligencia, si hay algún dato confuso y/o dictara sentencia definitiva en un plazo máximo de 15 días.

10.- Si al ser notificado no está de acuerdo con lo resuelto por el Juez o la Jueza y **la cuantía de lo disputado sea superior a 10 UTM** las partes tienen 5 **días para apelar en la Corte de Apelaciones**, días que se cuentan desde la fecha de su notificación, este recurso DEBE SER CON PATROCINIO DE ABOGADO.