

## PUBLICAN REGLAMENTO DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EN MATERIA DE CONSUMO

El día 13 de diciembre de 2022, fue publicado en el Diario Oficial el Decreto N°84 que aprueba el Reglamento que regula la mediación, conciliación y arbitraje en materia de consumo, que entrará en vigencia seis meses desde la publicación, es decir, el 14 de junio de 2023.

La dictación de este reglamento se enmarca en la reciente entrada en vigencia de la Ley Pro-Consumidor que busca incentivar la protección de los consumidores.

El reglamento será aplicable para resolver cualquier conflicto individual entre un consumidor y un proveedor, en cuyos hechos sea aplicable la Ley N°19.496 y en el caso de que el proveedor disponga de mecanismos tales como la mediación, conciliación y/o arbitraje para la solución de controversias.

A continuación, destacamos los aspectos más relevantes del reglamento:

### Ámbito de aplicación

El reglamento será aplicable para resolver cualquier conflicto de interés individual entre un consumidor y uno o más proveedores, en la medida que dispongan algunos de los mecanismos.

### Definiciones

Para efectos del reglamento, se definen una serie de conceptos relevantes, tales como:

•**Mediación:** Mecanismo por medio del cual un tercero imparcial, con conocimiento cierto del conflicto, actúa como amigable componedor entre un consumidor y un proveedor, procurando generar consenso y acuerdo sobre la óptima solución del conflicto de consumo, absteniéndose presentar bases de arreglo.

Esta alerta legal es proporcionada por Carey y Cía. Ltda. con fines educativos e informativos únicamente y no pretende ni debe interpretarse como asesoría legal.

Carey y Cía. Ltda.  
Isidora Goyenechea 2800, Piso 43.  
Las Condes, Santiago, Chile.  
[www.carey.cl](http://www.carey.cl)

•**Conciliación:** Mecanismo por medio del cual un tercero imparcial denominado conciliador, con conocimiento cierto del conflicto, actúa como amigable componedor entre un consumidor y un proveedor, procurando generar consenso y acuerdo sobre la óptima solución del conflicto de consumo, pudiendo presentar bases de arreglo.

•**Arbitraje:** Mecanismo por medio del cual una persona imparcial denominada árbitro, con conocimiento cierto del conflicto, de las normas jurídicas aplicables y de la prueba que dispongan las partes, resuelve un conflicto por medio de un laudo de contenido obligatorio para el consumidor y el proveedor.

## **Principios**

El reglamento nos indica que los principios que regularán los mecanismos son los siguientes: i) Voluntariedad; ii) Gratuidad; iii) Indemnidad del consumidor; iv) Economía procesal; v) Publicidad; vi) Buena fe; vii) Imparcialidad; viii) Desformalización; y xi) Acceso a la información.

## **Deber de información**

Los proveedores deberán informar de forma previa a la contratación, si disponen alguno de los mecanismos para la solución de controversias, quejas o reclamaciones de consumo. Dicha información deberá estar disponible tanto en tiendas físicas como en sitios web, así como también en los contratos que suscriban con los consumidores, de forma clara y destacada.

## **Consentimiento y designación del conciliador, mediador o árbitro**

El consentimiento del consumidor para iniciar cualquiera de los mecanismos deberá prestarse por escrito o por cualquier medio tecnológico apto para reproducir dicho consentimiento. En ningún caso se podrá exigir u obligar al consumidor a someterse a los mecanismos como requisito para contratar. Una vez manifestado el consentimiento, la designación del tercero imparcial se realizará conforme al art. 56 A de la Ley N°19.496.

## **Resolución del conflicto y obligatoriedad**

Los acuerdos al que arriben las partes o la decisión adoptada por el árbitro deberán estar razonablemente fundadas. Igualmente, el resultado de la solución será jurídicamente vinculante para las partes y en caso de incumplimiento del acuerdo o laudo, el consumidor

podrá exigir su cumplimiento forzado conforme a las reglas generales.

### **Obligación de informar al SERNAC**

El SERNAC podrá requerir a los mediadores, conciliadores, árbitros y cualquiera de las partes, la información que se genere en el marco del mecanismo, con el objetivo de velar por el cumplimiento del reglamento como las demás normas de protección al consumidor. Además, los mediadores, conciliadores y árbitros deberán enviar semestralmente al servicio, copia de los laudos y acuerdos.

Por otro lado, los proveedores igualmente deberán remitir semestralmente un informe que detalle a lo menos el número de casos que se sometieron a alguno de los mecanismos, su resultado y estado de ejecución.

### **Entrada en vigencia**

El reglamento entrará en vigencia una vez transcurridos seis meses desde la publicación, es decir, el 14 de junio de 2023.

El texto completo del reglamento se encuentra disponible en el siguiente [link](#).

**Autores:** Guillermo Carey; Aldo Molinari; Mónica Pérez; Eduardo Reveco; Kureusa Hara