

## LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 43.424

Martes 13 de Diciembre de 2022

Página 1 de 4

### Normas Generales

CVE 2232309

#### MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO

Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño

#### APRUEBA REGLAMENTO QUE REGULA LA MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EN MATERIAS DE CONSUMO, DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO POR LA LEY 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Núm. 84.- Santiago, 1 de septiembre de 2022.

Visto:

Lo dispuesto en el artículo 32 N° 6 de la Constitución Política de la República de Chile, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto supremo N° 100, de 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; el decreto con fuerza de ley N° 1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el decreto con fuerza de ley N° 3, de 2019, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores; la ley N° 21.398 que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores, y la resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón.

Considerando:

1. Que, el artículo 62 de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, dispone que el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, dictará uno o más reglamentos para regular las disposiciones de dicha ley.

2. Que, el artículo 3° inciso segundo letra g) de la ley N° 19.496 incorporado por la ley N° 21.398, establece como derecho del consumidor de productos o servicios financieros, someter a mediación, conciliación o arbitraje las controversias que puedan surgir en su relación con los proveedores.

3. Que dicha norma, asimismo, establece que tanto los proveedores financieros como no financieros podrán adscribirse y ofrecer libremente el Sistema de Solución de Controversias dispuesto en los artículos 56 A y siguientes de la ley N° 19.496.

4. Que, además, el citado literal del artículo 3°, prescribe que los proveedores deben informar la naturaleza de cada uno de estos mecanismos alternativos de solución de controversias, los cuales deben ser gratuitos y solo se iniciarán por voluntad expresa del consumidor, debiendo constar por escrito; disponiendo que un reglamento dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo establecerá las normas que sean necesarias para la adecuada aplicación de los mecanismos a que se refiere este párrafo.

5. Que, por su parte, el artículo tercero transitorio de la ley N° 21.398 señala que el reglamento aludido en el considerando precedente debe dictarse en el plazo de cuatro meses desde la publicación de dicha ley. No obstante lo anterior, la especificidad de la materia requirió un grado extraordinario de estudio y análisis, que hicieron imposible su dictación oportuna.

CVE 2232309

Director: Felipe Andrés Peroti Díaz  
Sitio Web: www.diarioficial.cl

Mesa Central: 600 712 0001 Email: consultas@diarioficial.cl  
Dirección: Dr. Torres Boonen N°511, Providencia, Santiago, Chile.

Decreto:

Apruébase el siguiente reglamento que regula la Mediación, Conciliación y Arbitraje en materias de Consumo, de conformidad con lo dispuesto por la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores:

**Artículo 1.-** **Ámbito de Aplicación.** El presente reglamento será aplicable para resolver cualquier conflicto de interés individual entre un consumidor y un proveedor en cuyos hechos resulte aplicable la ley N° 19.496 y las demás normas de protección al consumidor.

**Artículo 2.-** **Normativa Aplicable.** Los mecanismos ofrecidos por los proveedores a los consumidores deberán ser sustanciados por terceros imparciales e independientes. La Mediación, Conciliación y Arbitraje a los que se refiere el presente reglamento se someterán a la regulación establecida en el Título V de la ley N° 19.496 y a sus disposiciones reglamentarias. Para este efecto, las normas que regulan la Mediación serán igualmente aplicables a la Conciliación.

**Artículo 3.-** **Definiciones.** Para los efectos previstos en este reglamento, se entenderá por:

1. Consumidores o Usuarios: personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios y que utilizan algún mecanismo alternativo de resolución de conflictos de consumo sujetos a las normas de este reglamento.

2. Proveedor adscrito o Proveedor: personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a Consumidores, por las que se cobre precio o tarifa, que ofrecen uno o más mecanismos de resolución de controversias de conformidad con las disposiciones de este reglamento y la normativa sobre protección de los derechos de los consumidores.

3. Mecanismos: se entenderá por tales, la Mediación, la Conciliación y el Arbitraje.

4. Mediación: sistema alternativo de resolución de conflictos por medio del cual una persona imparcial denominada mediadora, 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 de presentar bases de arreglo.

5. Conciliación: sistema alternativo de resolución de conflictos por medio del cual una persona imparcial denominada conciliadora, 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. La presentación de bases de arreglo no inhibe al conciliador para seguir conociendo del conflicto sometido a su revisión.

6. Arbitraje: sistema alternativo de resolución de conflictos 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 de consumo por medio de un laudo de contenido obligatorio para el consumidor y el proveedor.

7. Partes: el consumidor y el proveedor involucrados en los Mecanismos alternativos de resolución de conflictos, por sí o legalmente representados.

**Artículo 4.-** **Principios.** Los principios básicos que regulan estos procedimientos son los siguientes:

1. Voluntariedad: los Mecanismos son voluntarios para las partes. El proveedor podrá ofrecer dichos Mecanismos y en caso de hacerlo, habiendo informado previamente al consumidor, estará obligado a someterse a ellos en la medida que el consumidor los haya aceptado expresamente. Por su parte, el consumidor podrá aceptar o rechazar el sometimiento a estos Mecanismos.

2. Gratuidad: los sistemas que este reglamento establece serán gratuitos para el consumidor.

3. Indemnidad del consumidor: la solución alcanzada por medio de los mecanismos establecidos en el presente reglamento buscará la reparación y/o indemnización íntegra, adecuada y oportuna de los daños sufridos por el consumidor.

4. Economía procesal: el desarrollo de los mecanismos objeto del presente reglamento, deberá responder a la economía de medios encaminados a obtener el resultado mediante una solución expedita y completa, evitando trámites dilatorios e innecesarios.

5. Publicidad: los mecanismos deberán sustanciarse de manera que se permita y promueva entre las partes el conocimiento de los contenidos y fundamentos de las decisiones que se adopten en ellos.

6. Buena fe: en el desarrollo de los mecanismos, las partes deberán actuar de manera colaborativa, honesta y leal, propendiendo a la solución del conflicto y la eficacia del mecanismo.

Para lo anterior las partes deberán estar disponibles para la entrega de evidencia, datos e informes tendientes a alcanzar una solución de manera expedita, completa y transparente, conforme las circunstancias de cada caso.

7. Imparcialidad: los mediadores, conciliadores y árbitros deberán intervenir con neutralidad y objetividad en los procedimientos que sustancien.

8. Desformalización: los sistemas y procedimientos deberán contemplar las formalidades indispensables para su desarrollo, no obstante, deberán dejar registro fiel de los acuerdos y resguardar su adecuado cumplimiento.

El mediador, conciliador o árbitro deberá evitar lenguaje, formalidades y requisitos complejos que impidan al consumidor la adecuada comprensión de su situación y del procedimiento. Se observará un trato sencillo y amable entre todos los intervinientes.

9. Acceso a la información: las actuaciones que se generen en los sistemas alternativos de resolución de conflictos que regula el presente reglamento deberán constar en un expediente que deberá estar disponible para ser consultado por los intervinientes, por sí o legalmente representados.

**Artículo 5.-** Deber de información. Los proveedores deberán informar a los consumidores, previo a la contratación, si disponen de mediación, conciliación y/o arbitraje para la solución de controversias, quejas o reclamaciones de consumo. Dicha información deberá estar disponible, tanto en las tiendas físicas como en los sitios web, así como también en contratos que suscriban con los consumidores, de manera clara y destacada.

**Artículo 6.-** Consentimiento del consumidor. El consumidor que no hubiere aceptado la respuesta del servicio al cliente de un proveedor, y que no hubiere ejercido las acciones previstas en la legislación vigente ante el tribunal competente, podrá hacer uso de los mecanismos regulados en el presente reglamento.

El consentimiento del consumidor para dar inicio a cualquiera de estos mecanismos deberá prestarse por escrito o por cualquier medio tecnológico apto para reproducir dicho consentimiento escrito.

En ningún caso se podrá exigir u obligar al consumidor a someterse a los mecanismos como requisito al momento de contratar.

**Artículo 7.-** Múltiples proveedores. En caso de conflictos de consumo en que dos o más proveedores hayan actuado coordinadamente en la venta de un bien o la prestación de un servicio, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 43 de la ley N° 19.496, la mediación, conciliación o arbitraje podrá tener como contraparte del consumidor afectado a todos los proveedores involucrados, en la medida que dispongan del mecanismo que se trate.

**Artículo 8.-** Designación del conciliador, mediador o árbitro. Una vez que el consumidor hubiese manifestado su consentimiento, la designación del conciliador, mediador o árbitro, según corresponda, se regirá por las normas establecidas en los incisos cuarto, quinto y sexto del artículo 56 A de la ley N° 19.496.

Los conciliadores, mediadores y árbitros que se designen deberán inhabilitarse en el caso en que les afecte una causal de implicancia o recusación, de aquellas previstas en el párrafo 11 del Título VII del Código Orgánico de Tribunales.

**Artículo 9.-** Resolución de conflictos. Los acuerdos a que arriben las partes o la decisión adoptada por el árbitro deberán estar razonablemente fundadas, en especial respecto de los

alcances de la solución sobre la relación de consumo que dio origen a la queja, reclamo o controversia.

**Artículo 10.-** Obligatoriedad de las soluciones arribadas. El resultado de la solución de controversia será jurídicamente vinculante para las partes.

En caso de incumplimiento del acuerdo o laudo, el consumidor podrá exigir su cumplimiento forzado de conformidad con las reglas generales.

**Artículo 11.-** Obligación de informar al Servicio Nacional del Consumidor. El Servicio Nacional del Consumidor podrá requerir a los mediadores, conciliadores, árbitros y cualquiera de las partes, la información que se genere en el marco del mecanismo que se trate, con el objetivo de velar por el cumplimiento tanto de este reglamento como de las disposiciones de la ley N° 19.496 y demás normas de protección al consumidor.

Los mediadores, conciliadores y árbitros deberán enviar semestralmente al Servicio Nacional del Consumidor copia de los acuerdos y laudos, según corresponda.

Los proveedores deberán remitir semestralmente al Servicio Nacional del Consumidor un informe que detalle, a lo menos, el número de casos que se sometieron al mecanismo que corresponda; la información relativa a su resultado y estado de ejecución.

**Artículo transitorio.-** El presente reglamento entrará en vigencia transcurridos seis meses desde su publicación en el Diario Oficial.

Anótese, tómese razón y publíquese.- GABRIEL BORIC FONT, Presidente de la República.- Nicolás Grau Veloso, Ministro de Economía, Fomento y Turismo.

Lo que transcribe para su conocimiento.- Saluda atentamente a usted, Javiera Petersen Muga, Subsecretaria de Economía y Empresas de Menor Tamaño.