

“Mecanismos alternativos de resolución de controversias en materia de consumo en Chile: Análisis del impacto y eficacia”

— José Luis Corvalán Pérez* e Isidora Francisca Fernández Hitschfeld** —

Resumen

En este artículo se revisarán los mecanismos alternativos de solución de controversias que existen actualmente en Chile en materia de consumo. En este sentido, el artículo revisará los principales elementos del Reglamento que regula la mediación, conciliación y arbitraje en materias de consumo, publicado en el Diario Oficial con fecha 13 de diciembre de 2022, que entró en vigencia el 14 de junio de 2023, de los ODR o sistema de “Resolución de conflictos en Línea” incorporado por la Cámara de Comercio de Santiago y de los procedimientos voluntarios colectivos, incorporado por la Ley 21.081 publicada el 13 de septiembre de 2018.

El objeto del artículo es hacer un diagnóstico de la situación que se encontraba vigente previo a estos mecanismos y analizar el impacto de su incorporación en las relaciones de consumo y tráfico comercial, la forma en que se han implementado y su eficacia para resolver conflictos, los incentivos para los proveedores para ofrecer y someterse a los mismos en el marco de una legislación que tiende a fortalecer la protección de los derechos de los consumidores, y los desafíos pendientes en esta materia.

Palabras clave

Conciliación, Mediación, Arbitraje, Reglamento, Online Dispute Resolution (ODR), Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC).

Abstract

This article will review the alternative dispute resolution mechanisms currently in place in Chile regarding consumer issues. The article will examine key elements of the regulations governing mediation, conciliation, and arbitration in consumer matters published in Chile's Diario Oficial on December 13th, 2022 and came into effect on June 14th, 2023. It will also address the online dispute resolution (ODR) system introduced by the Santiago Chamber of Commerce and the voluntary collective procedures established by Law 21.081 published on September 13, 2018.

The objective of the article is to diagnose the situation that was in place before these mechanisms and analyze their impact on consumer and commercial relationships, their implementation, effectiveness in conflict resolution, incentives for providers to offer and adhere to them within a legislative framework strengthening consumer rights protection, and the remaining challenges in this area.

Keywords

Conciliation, Mediation, Arbitration, Regulation, Online Dispute Resolution (ODR), Voluntary Collective Procedures (VCP).

* Abogado, Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de Chile, Master in Laws, Harvard University. Profesor Asistente del Departamento de Derecho Económico de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile. Socio del área de Solución de Controversias del estudio jurídico Barros & Errázuriz Abogados, Santiago, Chile, jcorvalan@bye.cl

** Abogada, Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Asociada Senior del área de Solución de Controversias del estudio jurídico Barros & Errázuriz Abogados, Santiago, Chile, ifernandez@bye.cl

I. Introducción

En la última década, el derecho de consumo ha estado bajo la lupa del legislador chileno, en cuanto hemos sido testigos de constantes y continuas modificaciones que tienen por objeto otorgar protección a quien se considera la parte más débil de la relación: el consumidor.

En este sentido, si bien el derecho del consumidor encuentra semejanzas con el derecho civil, lo cierto es que se diferencia de este último en cuanto a que las partes contratantes no se miran como equivalentes, pues la regulación de consumo parte de la base que el consumidor se encuentra en una posición desventajada, partiendo, por el desequilibrio en la información.

En este orden de ideas, es que se han ido incorporando modificaciones a la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores (“LPDC”), que tienen como objetivo ir fortaleciendo la protección al consumidor, robusteciendo sus derechos y estableciendo a su paso mayores exigencias a los proveedores, quienes han debido ajustar sus políticas internas y prácticas comerciales al tenor de estos cambios normativos. Lo anterior, se ve reforzado con un Servicio Nacional del Consumidor (“Sernac”) —autoridad pública llamada por ley a velar por la protección de los consumidores— cada vez más activo y al cual las constantes modificaciones legales han ido dotando cada vez de nuevas y mayores atribuciones.

Pues bien, como consecuencia del aumento en las relaciones de consumo y, sobre todo, tras el crecimiento explosivo del comercio electrónico —*e-commerce*— producto de la crisis sanitaria del

Covid-19 entre los años 2020 y 2021, al tener los consumidores cada vez más y mejores herramientas dispuestas por el legislador para proteger sus derechos, también se han incrementado considerablemente los conflictos entre consumidores y proveedores, ya que hoy en día los consumidores tienen más conocimiento y conciencia de los derechos que los asisten.

En esta línea, generalmente la primera gestión que realizan los consumidores cuando ven afectados sus derechos es realizar un reclamo administrativo en el Portal institucional del Sernac¹. Este reclamo es puesto en conocimiento al proveedor por el Sernac, quien actúa de intermediario. Sin embargo, la respuesta no es obligatoria para los proveedores. Así las cosas, cuando el proveedor no contesta el reclamo, el Sernac generalmente le hace una “insistencia”; no obstante, no tiene facultades para sancionar dicha conducta ni imponer multas a ese respecto, pudiendo eventualmente fiscalizar al proveedor que presenta altos índices de reclamos sin respuesta. La ausencia de soluciones a dichos reclamos y la falta de herramientas del Sernac para hacerse cargo de los mismos ha sido abordado en el recientemente presentado Proyecto de Ley “Sernac Te Protege”², que se encuentra en actual tramitación en el Congreso.

Con todo, lo anterior acarrea que el consumidor que desea perseverar en su caso se vea obligado a ejercer una acción judicial ante los Juzgados de Policía Local³. En estos procesos se ven enfrentados a largas y engorrosas tramitaciones, extendiéndose aún más en el tiempo cuando las sentencias dictadas son objeto de recurso de apelación, considerando que aquellas dictadas en el marco de procesos individuales no gozan de preferencia para

1 Servicio Nacional del Consumidor (s.). *Portal del Consumidor*. (https://www.sernac.cl/portal/617/w3-propertyvalue518.html?utm_source=MENU%20HOME&utm_medium=WEB&utm_campaign=RECLAMO%20CONSULTA)

2 En este sentido, en el mensaje del proyecto de Ley bajo el título “La evidencia actualizada reafirma este diagnóstico: la mayoría de los casos individuales derechamente queda sin solución” se establece lo siguiente: “[...] *Los datos son consistentes con este diagnóstico: la mayoría de las personas que ven afectados sus derechos no reclaman, y de los que sí lo hacen, al menos la mitad no encuentra una solución efectiva (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, “Resultados de los procesos de participación ciudadana para el diagnóstico del Plan Nacional de Acceso a la Justicia”, 2020). Las cifras del SERNAC para el año 2022 dicen lo siguiente: anualmente el Servicio recibe cerca de 500.000 reclamos, de los cuales un 53% termina con una solución favorable para la o el consumidor, en un 36% la empresa da una respuesta desfavorable y, en el 11% restante, las empresas ni siquiera responden. Como se indicó, la Ley del Consumidor actualmente no entrega herramientas al SERNAC para hacerse cargo de ese 47% que queda sin solución. Su labor se limita a gestionar los reclamos e informar a las personas consumidoras su derecho de acudir ante los tribunales. De acuerdo con los datos del Instituto Nacional de Estadísticas, sólo una de cada 27 personas acude ante los tribunales de justicia. Asimismo, de aquellos casos que las empresas dicen acoger -el 53%-, tampoco existen mecanismos para exigir el cumplimiento de lo prometido a instancias del SERNAC y muchas veces las personas consumidoras se quedan con una declaración a su favor que no tiene ningún efecto jurídico.* (Boletín N° 16271-03, de fecha 4 de septiembre de 2023).

3 Los juzgados de policía local son tribunales creados por la Ley 15.231, que dependen de la Municipalidad en donde ejercen sus funciones y cuya potestad es ejercida unipersonalmente por un juez o jueza, designado por la autoridad municipal y escogido de una terna propuesta por la Corte de Apelaciones correspondiente al territorio jurisdiccional en que se emplaza el juzgado de policía local. Están sujetos a la supervigilancia directiva, correccional y económica de la Corte de Apelaciones respectiva. Cuentan además con el auxilio de un secretario o secretaria en el ejercicio de sus funciones.



su vista y fallo, a diferencia de lo que ocurre en los procesos judiciales en que se ve afectado el interés colectivo y/o difuso de los consumidores.

A ello debe sumarse que, si bien la LPDC autoriza al consumidor a comparecer sin patrocinio de abogado en estos procesos, en la práctica se ven forzados a contratar asesoría letrada si pretenden que su caso aspire a tener posibilidades de éxito, pues se enfrentan a proveedores que muchas veces son grandes empresas asesoradas por reputados estudios jurídicos o bien abogados expertos en la materia, que interponen alegaciones, excepciones y defensas jurídicas que un consumidor luego se ve imposibilitado de rebatir. Y ello no es todo, si la causa se eleva a al tribunal de segunda instancia – ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones respectiva- para conocer y fallar el recurso de apelación interpuesto contra la sentencia, el consumidor se ve obligado a contratar un abogado para que lo represente en estrados.

Otro tema a considerar es que los procesos judiciales traen aparejados costos de tramitación para los consumidores, quienes -sin perjuicio de lo que se resuelva en sentencia definitiva- deben pagar honorarios receptoriales para trámites como notificaciones y; asimismo, costear las diligencias procesales que soliciten, tales como informes periciales.

Estas variables han sido objeto de preocupación del legislador de consumo y lo ha llevado a fomentar e impulsar métodos alternativos de resolución de conflictos que puedan brindar mayores garantías a los consumidores y que, a su vez, le permitan encontrar una solución más rápida y efectiva a un conflicto de consumo, sin tener que incurrir en gastos asociados a contratación de asesoría letrada y otros costos asociados a la tramitación.

En particular, desde la Ley N°21.398, conocida como “Ley Pro Consumidor”, publicada en el Diario Oficial con fecha 21 de diciembre de 2021, la cual modificó la LPDC, se ha destacado significativamente la promoción de métodos alternativos de resolución de disputas, a saber, la conciliación, la mediación y el arbitraje. Ello con la finalidad de otorgar a los consumidores mayores garantías para conseguir arreglos satisfactorios a sus intereses, sin tener que verse en la necesidad de ventilar sus disputas en tribunales, con las mencionadas desventajas a que se ven enfrentados.

Incluso, y en esta misma línea, instituciones como la Cámara de Comercio de Santiago han lanzado plataformas de resolución de conflictos, que ponen

en contacto a consumidores y proveedores para agilizar las soluciones, evitando la judicialización.

Por otra parte, la Ley 21.081, publicada en el Diario Oficial con fecha 13 de septiembre de 2018, y que reformó la LPDC, incorporó los llamados Procedimientos Voluntarios Colectivos (“PVC”), los cuales tienen por finalidad encontrar una solución expedita, completa y transparente en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

Si bien estas modificaciones han contribuido en disminuir la judicialización de las controversias de consumo, impactando favorablemente en finalizar en forma expedita, eficaz y eficiente a los conflictos de consumo que se producen en el marco del tráfico mercantil, lo cierto es que hay espacio para impulsarlos aún más y aprovechar sus ventajas, así como de buscar instancias de fortalecimiento de los mismos, llenando vacíos en su regulación y fomentando su difusión.

II. De los actuales métodos alternativos de resolución de controversias de carácter individual de consumo

1. Conciliación, Mediación y Arbitraje establecidos en la LPDC

En relación con los conflictos de carácter individual, la Ley 21.398 incorporó un nuevo literal al catálogo de derechos y deberes de los consumidores, consagrado en el artículo 3, incluyendo una letra g) referente al derecho del consumidor de acudir siempre al tribunal competente conforme las disposiciones de la LPDC. Se agregó entonces la posibilidad de que, una vez surgido un conflicto de interés individual entre un consumidor y un proveedor, las partes podrían someterlo a mediación, conciliación o arbitraje, en donde recae sobre los proveedores la carga de informar la naturaleza de cada uno de los mecanismos ofrecidos, los cuales serán gratuitos y sólo se iniciarán por voluntad expresa del consumidor, cuestión que deberá constar por escrito.

En línea con lo anterior, el legislador dispuso que un reglamento dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo establecerá las normas que sean necesarias para la adecuada aplicación de estos mecanismos alternativos de resolución de controversias. Así, en cumplimiento de lo anterior, con fecha 13 de junio de 2023, se publicó en el Diario Oficial el Decreto N°84 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba regla-

mento que regula la mediación, conciliación y arbitraje en materias de consumo (el “Reglamento”).

a. Análisis previo del Contexto Previo a esta Modificación

La Ley 20.555, publicada en el Diario Oficial con fecha 4 de diciembre de 2011, que modificó la LPDC, incorporó el Título V “Del Sello Sernac, del servicio de atención al cliente y del Sistema de Solución de Controversias”.

La referida ley incorporó el artículo 55 a la LPDC, en virtud del cual se estableció que el Sernac debe otorgar el “Sello Sernac” a los contratos de adhesión de bancos e instituciones financieras, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito y otros proveedores de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, cuando dichas entidades lo soliciten y demuestren cumplir con las condiciones que este establece.

Dentro de estas condiciones, se encuentra aquella relativa a que el contrato de adhesión del proveedor financiero cuente con un sistema que permita recurrir a un mediador o a un árbitro financiero

que resuelva las controversias, quejas o reclamaciones, en el caso de que considere que el servicio de atención al cliente no ha respondido satisfactoriamente sus consultas o reclamos por cualquier producto o servicio financiero del proveedor que se otorgue en virtud de un contrato de adhesión de los señalados en el inciso siguiente (Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, 1999, inciso 3).

A su paso se incorporó el artículo 56 A de la LPDC que estableció, entre otras cosas, la forma de designación del mediador y árbitro, su inscripción en una nómina elaborada por el Sernac, la duración en dicha nómina y la forma de elección de la persona del mediador o árbitro una vez surgida la controversia.

Si bien se tenían altas expectativas producto de la incorporación de las figuras de mediador y árbitro financiero, lo cierto es que en la práctica esta innovación no produjo muchos resultados, pues son muy pocas las empresas que cuentan con Sello Sernac, atendiendo al nivel de requisitos y condiciones que deben cumplirse para poder acceder al mismo.

De esta forma, las figuras del mediador y árbitro financiero quedaron relegadas a un segundo plano,

diluyéndose en el panorama nacional y derivando en un muy poco uso, considerando además que estaba limitado sólo a controversias de índole financiero. A ello debe añadirse el desconocimiento por parte de los consumidores de estos mecanismos, por lo que estos últimos continuaron obligados a ejercer sus derechos ante los tribunales, judicializando las controversias, con los consecuentes costos de tramitación.

Así las cosas, este panorama se tuvo a la vista por el legislador, por lo que a través de la Ley 21.398 que modificó la LPDC se intentó una vez más fomentar los métodos alternativos de resolución de controversias, insistiendo nuevamente en las figuras de mediador y árbitro para efectos de solucionar las disputas de carácter individual entre un consumidor y un proveedor, incorporando a su paso la figura del conciliador que no se encontraba contemplada en la anterior normativa. En dicho sentido, se agregó el artículo 3 letra g) a la LPDC, como un derecho del consumidor la posibilidad de someter el conflicto a una mediación o arbitraje, en los siguientes términos:

g) Acudir siempre ante el tribunal competente conforme a las disposiciones establecidas en esta ley. El proveedor debe informar al consumidor de este derecho al celebrar el contrato y en el momento de surgir cualquier controversia, queja o reclamación. Toda estipulación en contrario constituye una infracción y se tendrá por no escrita.

Sólo una vez surgido el conflicto, las partes podrán someterlo a mediación, conciliación o arbitraje. Los proveedores deben informar la naturaleza de cada uno de los mecanismos ofrecidos, los cuales serán gratuitos y sólo se iniciarán por voluntad expresa del consumidor, la que deberá constar por escrito. 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.

Los proveedores financieros y no financieros podrán adscribir y ofrecer libremente el Sistema de Solución de Controversias dispuesto en los artículos 56 A y siguientes, lo que deberá ser informado previamente al consumidor. Este Sistema podrá llevarse a cabo por medios electrónicos (Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, 1999, artículo 3, letra g).

Las primeras consideraciones que se tuvieron a la vista fueron aquellas de carácter cultural, ya que, en definitiva, el modelo tradicional de acceso al derecho a la tutela judicial y a obtener una reso-



lución del litigio, solo ofrecía a los consumidores una protección ficticia. De esta manera lo expresa la autora Maite Aguirrezábal Grünstein, indicando que los obstáculos de carácter cultural se refieren principalmente a la falta de educación e información de los ciudadanos acerca de sus derechos y obligaciones, la complejidad del lenguaje jurídico, entre otros, mientras que la duración de los procesos, además, hace que la justicia se torne inaccesible “cuando resulta extremadamente lenta”. A todo ello que se suman

las ventajas que pueden tener ciertas partes que poseen recursos económicos que les permiten sobrellevar los gastos que supone un juicio y que muchas veces se transforman en litigantes habituales, teniendo a su servicio toda una organización que les permite una mayor eficacia frente al litigante ocasional (Aguirrezabal, 2020, pp. 316 - 317).

Otra consideración cultural en relación con el tema en su arista de ejecución práctica es el avance del conocimiento tecnológico en Chile, sumado a la experiencia acumulada por actores especializados en la resolución de conflictos online, como NIC Chile. Lo anterior permitió plantear un panorama completamente renovado en esta materia, con un sistema de arbitraje de consumo online como el que opera, desde el año 2013, para la solución de los conflictos sobre nombres de dominio⁴.

Un aspecto adicional que se tuvo a la vista por el legislador es la relación con el crecimiento exponencial de las relaciones de consumo, atendiendo que la consolidación de la gran empresa ha provocado que los actos de consumo sean de carácter masivo. Este carácter masivo de los actos de consumo ha devenido a su vez en un aumento explosivo de las relaciones de consumo, objeto del arbitraje del consumo en el ámbito mundial. Así, en palabras de Eduardo Jequier Lehuédé, ello ha sido

incentivado en buena medida por el mejoramiento generalizado de las condiciones socioeconómicas y de acceso al crédito de las personas y facilitado, día a día, por el desarrollo vertiginoso de las nuevas tecnologías. Junto a los canales tradicionales de encuentro entre proveedores y consumidores, una multitud de individuos y empresas interactúa cada vez más a través de canales informáticos y telemáticos de contratación masiva donde se ofrecen y adquieren, en forma rápida y sencilla, bienes y servicios de la más variada gama, incrementán-

dose con ello no solo la cantidad de relaciones contractuales de consumo, sino, también –y consecuentemente–, el número de conflictos entre las partes contratantes, proveedores y consumidores. (2020, p.58)

A dichas consideraciones debe sumarse la deficiente regulación existente en materia de arbitraje de consumo para materias que no fueran de índole financiero. En efecto, hasta antes de la emisión de la Ley 21.398, se regulaba el arbitraje solo en el marco de los contratos de adhesión, disponiéndose lo siguiente en los últimos incisos del artículo 16 de la LPDC:

Si en estos contratos se designa árbitro, el consumidor podrá recusarlo sin necesidad de expresar causa y solicitar que se nombre otro por el juez letrado competente. Si se hubiese designado más de un árbitro, para actuar uno en subsidio de otro, podrá ejercer este derecho respecto de todos o parcialmente respecto de algunos. Todo ello de conformidad a las reglas del Código Orgánico de Tribunales.

En todo contrato de adhesión en que se designe un árbitro, será obligatorio incluir una cláusula que informe al consumidor de su derecho a recusarlo, conforme a lo establecido en el inciso anterior. Lo que se entiende sin perjuicio del derecho que tiene el consumidor de recurrir siempre ante el tribunal competente (Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, 1999, artículo 16).

De esta forma, la regulación positiva del arbitraje de consumo, muy escueta y deficiente, se circunscribía a los contratos de adhesión y para aquellos conflictos que no calificarán como materias susceptibles de “arbitraje financiero”.

De lo anterior, se originaron diversas contingencias, pues el conflicto de consumo quedaba asimilado a aquellos que surgen de las relaciones contractuales reguladas por el derecho privado común, lo que se evidenciaba con la expresa remisión a las normas del Código Orgánico de Tribunales. Se prescindía entonces de elementos tan propios de la normativa de consumidor, como lo es la asimetría de la información y la desigualdad de armas del consumidor y proveedor, en el marco de un conflicto de consumo.

Por su parte, se ponía sobre el consumidor la carga de acreditar que se trataba de un contrato de adhesión y en aquellos casos en que no le era posible

4 Historia de la Ley 21.398 que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores.

acreditarlo, quedaba sometido a los pactos arbitrables establecidos ex ante por los proveedores en los contratos, sin posibilidad de invocar a su favor la declaración de cláusulas abusivas contenidas en el catálogo del artículo 16 de la LPDC.

A todo lo anterior se sumaban los costos de la tramitación ante un árbitro, pues solo para el caso de los arbitrajes financieros, la Ley 20.555 había establecido que los costos debían ser de cargo del proveedor. Sin embargo, para los demás arbitrajes, nada se decía sobre quien se hacía cargo de los costos del arbitraje, debiendo entonces el consumidor hacerse cargo de solventar los honorarios de un árbitro, sumado a la casi obligada contratación de asesoría letrada.

A mayor abundamiento, si bien la Ley 19.955 publicada en el Diario Oficial el 14 de julio de 2004 agregó en el inciso final al artículo 16 una precisión en relación con el derecho del consumidor de “recurrir siempre ante el tribunal competente”, lo cierto es que dicha norma estaba contenida en la regulación de los contratos de adhesión, por lo que solo en dichos casos el consumidor podía ejercer ese derecho, siendo discutible para los casos en que no existía un contrato de adhesión. Ello no lo liberaba de tener que enfrentar la eventual interposición de una excepción de incompetencia por parte del proveedor, lo que conllevaba necesariamente a que el consumidor se viera en la necesidad de contratar abogados para poder enfrentar todos los temas procesales aparejados a intentar a “acudir al tribunal competente”.

En este contexto, y considerando el descrito escenario que existía en Chile en materia de arbitrajes de consumo y otros métodos alternativos de solución de conflictos de carácter individual, la Ley Pro Consumidor incorporó un nuevo literal al catálogo de derechos y deberes de los consumidores consagrado en el artículo 3, incluyendo una letra g) agregando entonces la posibilidad de que una vez surgido un conflicto de interés individual entre un consumidor y un proveedor, las partes podrían someterlo a mediación, conciliación o arbitraje, ordenando que, mediante un Reglamento dictado de por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, se establecería las reglas para su correcta aplicación.

b. El reglamento y sus principales elementos

El Reglamento establece que su ámbito de aplicación abarcará cualquier conflicto de interés individual entre un consumidor y un proveedor en cuyos hechos resulte aplicable la LPDC y las demás normas de protección al consumidor, superando así la

situación en orden a que los arbitrajes y mediaciones sólo podían realizarse en materia de actos de consumo de productos o servicios financieros.

En cuanto a la normativa aplicable, establece que los mecanismos de mediación, conciliación y arbitraje deberán ser resueltos por terceros imparciales e independientes y se someterán a la regulación establecida en el Título V de la LPDC y sus disposiciones reglamentarias.

El Reglamento se hace cargo de definir los distintos mecanismos en el siguiente sentido:

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. Respecto del mecanismo de Conciliación, el Reglamento la define de la siguiente manera: 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. Finalmente, el Reglamento define el arbitraje en los siguientes términos: 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 (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, 2022, artículo 4).

Dentro de los elementos que se pueden encontrar en el Reglamento, encontramos que este incorpora los principios que regularán estos mecanismos, a saber, voluntariedad, gratuidad, la indemnidad del consumidor, economía procesal, publicidad, buena fe, imparcialidad, desformalización y acceso a la información.

Estos principios garantizan una debida protección a los consumidores, pues se incorporaron de manera expresa en la normativa con el objeto



de evitar que los consumidores se vean expuestos a largas tramitaciones, procurando alcanzar soluciones más efectivas, y sin la necesidad de incurrir en altos costos para solventar sus defensas. Pero no solo eso, también proporcionan garantías para los proveedores, en cuanto a obtener soluciones más rápidas y eficaces, sin la exposición pública que una contingencia judicializada puede acarrearles y sin verse expuestos a la aplicación de una o más multas de carácter infraccional.

Pues bien, dentro de los principios que establece el Reglamento, destaca el principio de voluntariedad, que implica que el proveedor tiene la libertad de ofrecer o no los métodos alternativos de resolución de controversias dentro de sus términos y condiciones y/o contratos que celebre con los consumidores, pudiendo entonces estos decidir —en relación a sus políticas internas y prácticas comerciales— la efectividad, viabilidad y costos de someterse a los mismos. Eso sí, cabe hacer presente que se vuelven vinculantes para los proveedores una vez que los hayan ofrecido e informado debidamente a los consumidores, situación en que se encuentran obligados a someterse a estos mecanismos. Por su parte, el consumidor puede aceptar o rechazar someterse a los mismos, no siendo admisible bajo ninguna circunstancia obligar al consumidor a someterse a ellos. En este sentido, puede ocurrir que el consumidor, a pesar de que el proveedor ofrece estos mecanismos alternativos, prefiera acudir a la justicia de policía local según las reglas generales para este tipo de procedimientos contenidas en la LPDC y demás leyes aplicables a dicha jurisdicción.

Por otra parte, el Reglamento incorpora algo que era una crítica de la legislación anterior a la modificación de la Ley 21.398, que corresponde al carácter gratuito para los consumidores de estos mecanismos alternativos de solución de disputas, cuestión que previamente sólo se reservaba para los arbitrajes en materia financiera. Esta consagración expresa promueve que los consumidores opten por someterse a los mecanismos alternativos de resolución de controversias para ahorrarse los costos de una tramitación judicial ante tribunales, sobre todo cuando estas se extienden en el tiempo, como ocurre cuando los fallos son objeto de recursos de apelación ante las Cortes de Apelaciones, o bien, excepcionalmente, de recursos de queja ante la E. Corte Suprema. Lo anterior, ya que, conforme hemos señalado, si bien la LPDC autoriza a las partes intervinientes de un juicio de interés individual a comparecer en primera instancia sin patrocinio de abogados, lo cierto es que en la práctica los

consumidores se ven compelidos a contratar una defensa letrada, atendiendo que los proveedores generalmente cuentan con asesoría experta y con experiencia en litigación en materia de derecho de consumo. A ello debe sumarse que para el caso que la causa se eleve a Tribunales Superiores de Justicia con ocasión de recursos contra la sentencia dictada por el juzgado de policía local, los consumidores necesariamente deben contar con abogado para poder litigar y alegar en estrados.

Otro de los principios a resaltar, en fiel apego a lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la LPDC, que establece el derecho a la reparación íntegra de los daños sufridos por los consumidores, es el que postula la indemnidad del consumidor, en términos tales que la solución alcanzada por medio de estos mecanismos alternativos de resolución de controversias buscará la reparación y/o indemnización íntegra, adecuada y oportuna de los daños sufridos por el consumidor.

Una ventaja adicional para el consumidor es la relación con el principio de desformalización, en orden a que, si bien los sistemas y procedimientos deberán contemplar las formalidades indispensables para su desarrollo, obligan al mediador, conciliador o árbitro a evitar lenguaje que impidan al consumidor la adecuada comprensión de su situación y del procedimiento. Incluso, es más, se establece que este deberá observar un trato sencillo y amable entre todos los intervinientes. Esto conlleva una obligación para los terceros imparciales que llevan a cabo estos métodos alternativos de solución de controversias, que deben procurar que los consumidores entiendan a cabalidad lo referido a la tramitación del procedimiento.

En esta misma línea, y en favor de los consumidores, dentro de los principios que viene a establecer el Reglamento se encuentra el de economía procesal, que tiene por objeto garantizar la obtención de resultados mediante una solución expedita y completa, evitando trámites dilatorios e innecesarios.

Cabe hacer presente que el consumidor no puede haber ejercido las acciones previstas en la legislación vigente ante el tribunal competente y para dar inicio a cualquiera de estos mecanismos deberá declararlo así por escrito o por cualquier medio tecnológico apto para reproducir dicho consentimiento por escrito.

En cuanto a la designación del conciliador, mediador o árbitro el Reglamento se remite a ciertas normas establecidas en la LPDC que refieren a los

mediadores y árbitros financieros. En este sentido, el artículo 56 A de dicho cuerpo normativo refiere que estos árbitros financieros deben estar inscritos en una nómina del Sernac, y será elegido de común acuerdo por el proveedor y el consumidor, y en caso de desacuerdo o falta de consenso, transcurridos 5 días, el consumidor podrá pedir que sea designado por el Sernac. Al igual que lo establece el Reglamento en comento, la LPDC establece la gratuidad para el consumidor, siendo el pago de los honorarios de los mediadores y árbitros financieros será de cargo de los proveedores.

Cabe mencionar que los acuerdos 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 y el resultado de la solución de controversia será jurídicamente vinculante para las partes. Así las cosas, en caso de incumplimiento del acuerdo o laudo, el consumidor podrá exigir su cumplimiento forzado de conformidad con las reglas generales.

Finalmente, cabe señalar que, tal como dispone el artículo final del Reglamento, los mediadores, conciliadores y árbitros deberán enviar al Sernac, de forma semestral, copia de los acuerdos y laudos, según corresponda. Por su parte, los proveedores que ofrezcan estos mecanismos de resolución de controversias deberán remitir al Sernac, cada seis meses, 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.

c. Impacto y eficacia de los Métodos Alternativos Resolución de Controversias individuales

La incorporación del artículo 3 letra g) de la LPDC y el Reglamento implica un avance en materia de mecanismos alternativos de resolución de controversias cuando existe vulneración de intereses individuales. En este sentido, representa el interés del legislador por el continuo robustecimiento de la protección de los consumidores, intentando que queden en un plano más equivalente con los proveedores, cuando se trata de la resolución de conflictos de índole individual.

Así, conforme se señaló, estos mecanismos permiten que el consumidor no incurra en gastos excesivos en la búsqueda de soluciones a sus problemáticas de consumo, como ocurría anteriormente, en que, ante la falta de respuestas o respuestas insatisfactorias de los proveedores en el portal de reclamos del Sernac, se veían compelidos a presentar querrelas y demandas civiles ante juzgados de policía local. En dicha sede, además de incurrir en los gastos propios de notificaciones y otras actuaciones procesales, igualmente deben costear asesoría letrada para al menos aspirar a una posibilidad de obtener un resultado favorable a sus pretensiones conforme se ha señalado precedentemente. De esta forma, aun teniendo el principio “pro consumidor”⁵ a su favor, el cual los jueces están obligados a aplicar, lo cierto es que no resulta ser suficiente cuando existe una defensa letrada experta en representación de un proveedor.

Pues bien, la incorporación del artículo 3 letra g) y el artículo 1° del Reglamento hacen extensivo este sistema de resolución de controversias a toda clase de problemáticas derivadas de vulneración de la LPDC, y no solo para los casos relacionados con el ámbito financiero. Lo anterior desde ya presupone un avance, pues como señalamos, el artículo 56 A de la LPDC solo dejaba reservados la mediación y arbitraje para materias financieras en que las empresas tuviesen sello Sernac, que son casi inexistentes atendido las exigencias que la obtención de este sello supone.

Asimismo, con la incorporación del artículo 3 letra g) y del Reglamento se superan las antiguas discusiones en materia de arbitraje, en torno a que los consumidores solo podían reclamar de la cláusula que establecía la resolución de conflictos a través de un árbitro cuando esta se incorporaba en un contrato de adhesión, por su ubicación en el artículo 16 de la LPDC, no siéndoles posible -o encontrándose con excepciones de incompetencia- cuando se intentaba recurrir a la justicia de policía local en contratos que no eran de adhesión. En este sentido, el artículo 3 letra g) inciso segundo de la LPDC despeja cualquier duda, en cuanto enarbola el derecho del consumidor a recurrir siempre al Tribunal Competente y la obligación del proveedor a establecer tal derecho expresamente en sus contratos.

5 Las normas contenidas en esta ley se interpretarán siempre en favor de los consumidores, de acuerdo con el principio pro consumidor, y, de manera complementaria, según las reglas contenidas en el párrafo 4° del Título Preliminar del Código Civil (Artículo 2 ter. Ley No. 19.496. Que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. Último texto refundido por el D.F.L. 3 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. D.O. 31 de mayo de 2021)



Otra novedad que incorpora la LPDC es la posibilidad de llevar a cabo estos procedimientos a través de medios electrónicos, lo que por sí importa una adecuación a la forma de tramitar actual en los procesos civiles y en materia arbitral, siendo una ventaja respecto de las causas ventiladas ante juzgados de policía local, donde algunos disponen solo de notificaciones electrónicas, pero las tramitaciones continúan siendo físicas y en papel. La posibilidad de llevar a cabo estos mecanismos de forma electrónica supone también un ahorro en costos de tramitación y notificaciones, e incluso dan más celeridad atendido que las audiencias podrían realizarse vía remota.

Con todo, aún queda mucho por hacer, sobre todo si se considera que la técnica legislativa del Reglamento es bastante deficiente y no se hace cargo de cuestiones procesales básicas que pudieron ser abordadas, lo que en definitiva implica haber desaprovechado la oportunidad de fortalecer estos métodos alternativos de resolución de controversias.

Así las cosas, nos encontramos ante un Reglamento que establece un marco regulatorio mínimo, de tan sólo 11 artículos, en que se regulan principios y definiciones que inspiran estos métodos auto-compositivos de resolución de controversias. Sin embargo, no establece ninguna regulación en orden a aspectos procesales básicos respecto a cómo se van a llevar a cabo estos procedimientos, dejando dudas incluso desde el inicio de la tramitación y la forma con que estos pueden ser gatillados.

En efecto, el artículo 3° letra g) de la LPDC sólo establece que “se iniciarán por voluntad del consumidor, la que deberá constar por escrito”, pero no queda claro dónde y en qué oportunidad debe manifestarse dicho consentimiento.

Para efectos de la designación, se remite a las normas contenidas en los incisos cuarto, quinto y sexto del artículo 56 A de la LPDC, referidos a los mediadores y árbitros financieros, pero que no establecen nada en relación a la persona del conciliador, que solo fue incorporado con la Ley 21.398, siendo una figura nueva que no encuentra absolutamente ninguna regulación, siendo el Reglamento insuficiente en su regulación.

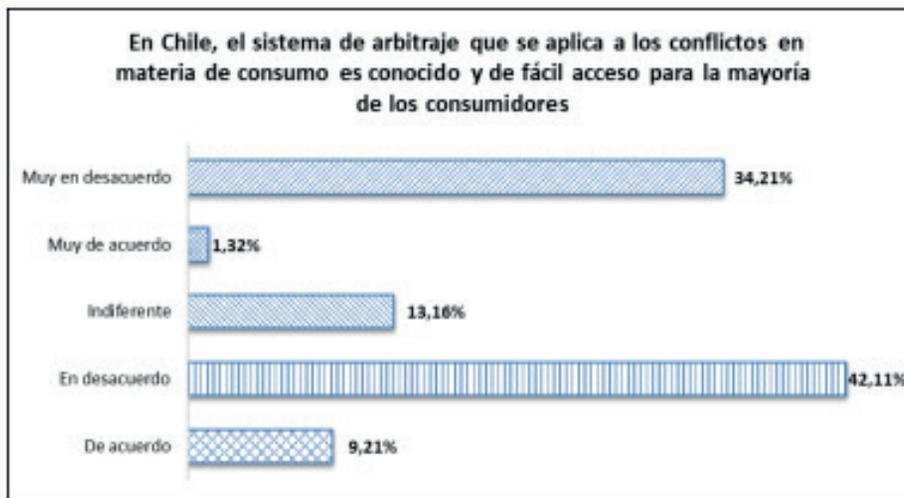
A ello se suma el desconocimiento por parte de los consumidores de la existencia de estos métodos alternativos de resolución de controversias, ya que su difusión y promoción ha sido bastante escasa.

Botón de muestra de lo anterior, es el escaso grado de conocimiento de los consumidores en relación al sistema de arbitraje y la facilidad para su acceso, conforme advierte Eduardo Jequier Lehuede en la tabla adjunta.

d. Desafíos Pendientes Para el Legislador y la Autoridad

Conforme lo que se ha venido señalando, la legislación chilena ha ido paulatinamente fomentando la resolución alternativa de conflictos con el objeto de

Figura 1:
Grado de conocimiento de la normativa sobre arbitraje en materia de consumo



Nota. El gráfico representa la percepción general que tienen los abogados sobre el arbitraje en materia de consumo. (2023, p. 254)

brindar mayor protección a los consumidores, procurando que estos cuenten con una solución efectiva a sus conflictos de carácter individual, que pase por evitar la judicialización y, con ello, disminuir los periodos de tramitación, y los costos asociados a los procedimientos judiciales. Sin embargo, entendemos que aún queda bastante camino por recorrer.

En efecto, aún se encuentra pendiente despejar vacíos e interrogantes que a la fecha no encuentran respuestas nítidas en la normativa, como lo son, a título ilustrativo, lo relativo a la efectiva forma en que se gatillan e implementan estos métodos, como, asimismo, esclarecer las funciones y alcances de figuras como el conciliador, que no estaba contemplado en la LPDC, y que sólo aparece con la incorporación del artículo 3 letra g) incorporado en la Ley 21.398 de y en el Reglamento.

A ello debe sumarse que se hace necesario invertir recursos en una difusión más efectiva y concreta sobre la eficacia y alcances de estos mecanismos alternativos de resolución de controversias, velando por fomentar la educación a los consumidores sobre el acceso a los mismos, sus alcances y ventajas, tarea en la que el Sernac —en su calidad de autoridad de consumo y de acuerdo a las atribuciones que le otorga la LPDC— le cabe un rol esencial.

En este sentido, las elevadas cifras de desconocimiento de estos mecanismos por parte de los consumidores —incluso de proveedores— constituyen un manifiesto indicador que los intervinientes de una relación de consumo no se encuentran actualmente “familiarizados” con los mismos ni barajan entre sus alternativas la plausibilidad real de recurrir a ellos.

Por otro lado, aún existe tarea pendiente en cuanto a los incentivos para los proveedores de ofrecer estos mecanismos en sus contratos, ya que por ahora solo enfrentan una normativa en que —además de hacerse cargo de todos los costos asociados a estos procedimientos por el *principio de gratuidad*— están expuestos a que sus prácticas y formas de operar sean comunicadas al Sernac por parte de los conciliadores, mediadores y árbitros, en cumplimiento de la obligación reglamentaria de informar a la autoridad sobre los acuerdos y laudos.

Y no solo eso, sino que también son los proveedores los que, conforme se revisó supra, deben remitir semestralmente al Sernac 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. Lo anterior, además de implicar un deber adicional para los proveedores, sujeto a un plazo y sin tener claridad sobre las sanciones a su incumplimiento, también los deja en incerteza sobre si con esta información el Sernac podría requerir mayores antecedentes e iniciar nuevos procedimientos si verifica la concurrencia de eventuales infracciones.

Una alternativa de mejora es recurrir a la experiencia comparada de otros ordenamientos jurídicos donde la resolución alternativa se encuentra más desarrollada, como; por ejemplo, lo que ocurre en materia de arbitraje de consumo en España, donde existe el Sistema Arbitral de Consumo, definido por ley como “arbitraje institucional de resolución extrajudicial de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor.”⁶ Se trata pues de un sistema reglado, en que la Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor es la responsable de gestionar el sistema arbitral de consumo y donde las Juntas Arbitrales de Consumo son las llamadas a decidir, siendo competente para el conocimiento del conflicto aquella en la que tenga su domicilio el consumidor.

Según las estadísticas de las Juntas Arbitrales de consumo en España, usando como fuente la Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor, Dirección General de Consumo (2022) se presentaron un total de 59.487 solicitudes de arbitraje, en relación con bienes de consumo, esparcimiento y ocio, otros servicios (como enseñanza, salud, servicios sanitarios, servicios postales, tintorerías), servicios básicos, servicios de asistencia técnica o reparaciones, servicios financieros, telecomunicaciones, transporte y vivienda.

Ello da cuenta de que se trata de mecanismos utilizados tanto por consumidores y proveedores, y lo anterior obedece, en buena medida, a que se encuentran reguladas las etapas, con la presentación de la solicitud, admisión de la misma, mediación previa, designación del órgano arbitral, audiencia, laudo y ejecución del mismo. Muchos de estos aspectos se encuentran pendientes de esclarecer en nuestro ordenamiento, por lo que se podría tomar la experiencia española para seguir contribuyendo en fomentar estos mecanismos.

6 Real Decreto N°231/2008. Por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo. 25 de febrero de 2008 B.O.E.-A-2008-3527.



2. “Online Dispute Resolution”

Por su parte, desde la vertiente de las iniciativas de los proveedores, la Cámara de Comercio de Santiago (CAM Santiago) incorporó los ODR- CAM (*Online Dispute Resolution*), y en lo relativo a consumidores, implementó una Plataforma ODR B2C que consiste en un canal de comunicación para la rápida y eficiente resolución de disputas de transacciones derivadas de comercio electrónico, a través de herramientas de negociación asistida y mediación online.

Esta plataforma opera a través de una plataforma virtual denominada “Resolución en Línea”⁷ que se caracteriza por permitir un reclamo rápido y sin costo para el consumidor. En ella, el consumidor debe buscar la empresa con la que ha surgido un conflicto con motivo de la celebración de un acto de consumo, y realizar el reclamo en un formulario especial que se despliega para tal efecto. En dicho formulario el consumidor debe ingresar los detalles del problema y seleccionar la solución que se busca. Esa información es enviada a la empresa, y los encargados de la plataforma se encargan de obtener una resolución en el menor tiempo posible. En este sentido y según la propia publicidad de la plataforma, estos entregan una respuesta en un tiempo promedio menor a 48 horas, mucho más rápido que Sernac y una resolución al caso en un máximo de 10 días.

En lo que refiere a cifras, lo cierto es que más de 195 compañías de distintas industrias han suscrito esta plataforma, entre ellas se destacan marcas tales como Coca-Cola, Enel, Samsung, Levi’s, etc.

Cabe destacar que el 60% de los casos son resueltos mediante un acuerdo, lo que da buena cuenta de la efectividad de la plataforma. Incluso, es más, según las cifras oficiales, el 50% de los acuerdos son alcanzados en menos de 48 horas y el promedio de entrega de respuesta es de 40 horas⁸.

IV. De los actuales métodos alternativos de resolución de controversias de carácter colectivo de consumo: procedimientos voluntarios colectivos

En lo tocante a resolución alternativa de conflictos que importan la afectación de intereses colectivos o difusos de consumidores, la Ley 21.081 que modificó la LPDC incorporó los procedimientos

voluntarios colectivos, que tienen por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores. Estos procedimientos se encuentran regulados en cuanto plazos e instancias en la LPDC y se rigen por los principios de indemnidad del consumidor, economía procesal, publicidad, la integridad y el debido proceso.

Este procedimiento puede ser iniciado por resolución del mismo Sernac, de oficio o bien, a solicitud del proveedor, o en virtud de una denuncia de una Asociación de consumidores. El plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, prorrogado por una sola vez, de oficio a solicitud del proveedor, hasta por tres meses, por resolución fundada.

El Sernac puede solicitar al proveedor los antecedentes que estime pertinentes para el cumplimiento de los fines, especialmente aquellos para determinar el monto de las compensaciones para los consumidores, siendo estos antecedentes devueltos al proveedor una vez culminado el proceso.

En caso de llegar a un acuerdo, el Sernac dictará una resolución que establecerá los términos del mismo y las obligaciones de cada una de las partes. La misma LPDC establece a su paso las menciones mínimas que debe tener el acuerdo, encontrando entre ellas el cese de la conducta que pudiere haber afectado el colectivo o difuso de los consumidores, el cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas, una solución que sea proporcional daño causado, la forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo.

Estos PVC son los sucesores de las antiguas mediaciones ante el Sernac. Dichas mediaciones entre proveedores y el Sernac se caracterizaban por ser desformalizadas, sin plazos asociados, que solían durar muchos años, y en el interín, los proveedores se veían enfrentados a los cambios de criterio cuando en el transcurso del tiempo los funcionarios del Servicio iban cambiando.

Si bien al principio los PVC tuvieron un arranque más bien tímido, en orden a que eran cerrados declarándose fallidos, con el paso del tiempo han

7 Se puede acceder a Resolución en Línea a través de su página web (<https://www.resolucionenlinea.com/>)

8 Resolución en Línea (s.f.). Nuestras Métricas. Recuperado a diciembre de 2023 (<https://empresas.resolucionenlinea.com/>).

logrado los objetivos que se tuvieron en consideración para su incorporación en la LPDC, en orden a lograr soluciones extrajudiciales.

Así, según reportes oficiales del Sernac⁹, el 2019 se cerraron dos PVC y el 2020 4 PVC, todos fallidos. Sin embargo, ya para el año 2021, se cerraron 5 PVC favorables, demostrando la intención de los proveedores de someterse y sujetarse a estos procedimientos con el fin de compensar a los consumidores.

Por otra parte, en 2022 se cerraron 10 PVC, de aquellos iniciados en 2021 y 2022, lográndose que 670.324 consumidores fueran compensados, otorgándose más de diez millones de pesos¹⁰ en compensaciones (Servicio Nacional del Consumidor, 2022).

Cabe hacer presente, según el Servicio Nacional del Consumidor (2022) que en lo que va de este año 2023 se han iniciado 8 PVC, destacando el mercado de los seguros, *retail*, preuniversitarios, farmacias y espectáculos.

Estas cifras dan buena cuenta que es una herramienta que está siendo utilizada por la autoridad de consumo y que los proveedores tienden a someterse a ellos, en circunstancias que es voluntario para estos últimos. Sin duda ellos es una consecuencia de la existencia de una regulación clara en la LPDC, con instancias de tramitación ciertas, sumado al establecimiento preciso de plazos y derechos y deberes para los intervinientes, superando los vacíos y la desformalización de las antiguas mediaciones.

V. Conclusiones

Como hemos analizado, a lo largo de los últimos años, se han realizado importantes esfuerzos tanto a nivel público –legislativo y administrativo– como desde el sector privado, con el objeto de fomentar la utilización de mecanismos alternativos de resolución de conflictos en el ámbito del derecho del consumo.

Si bien estos esfuerzos resultan loables y apuntan en una dirección que nos parece correcta, la implementación exitosa de los mismos se ve amenazada por el desconocimiento que proveedores y consumidores tienen acerca de la existencia de estos mecanismos, así como la existencia de vacíos e incerte-

zas normativas que no coadyuvan a su masificación.

En este sentido, experiencias exitosas en este ámbito como la española, demuestran que la certeza jurídica sobre el funcionamiento de estos mecanismos resulta clave para que proveedores y consumidores los consideren y prefieran para la resolución de sus conflictos. En este sentido, en el plano colectivo, la incorporación de una regulación expresa y clara de los PVC en la LPDC sin duda ha contribuido a validarlos como un medio autocompositivo que combina la eficiencia y la eficacia con el alcance de soluciones expeditas y satisfactorias para los intereses de los consumidores.

Esperamos que las reflexiones de este artículo contribuyan al perfeccionamiento del régimen chileno de solución alternativa de disputas de consumo, sobre todo en el plano individual, a fin de propender a un sistema que brinde certezas y eficiencia a todos los involucrados.

Referencias bibliográficas

- Aguirrezábal, M. (2020). Arbitraje y Sernac financiero: Análisis y una propuesta de mejora. En E. Jequier (Dir.), *Arbitraje de consumo. Revisión crítica del sistema chileno desde una perspectiva comparada* (315 - 345). Tirant lo Blanch.
- Jequier, E. (2020). Sobre la arbitrabilidad del conflicto de consumo en Chile: Insumo básico para un replanteamiento estructural. *Revista chilena de derecho privado*, (34), 57-92. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-80722020000100057>
- Jequier, E. (2023). Radiografía del arbitraje como mecanismo alternativo de solución de los conflictos de consumo en Chile. *Revista de derecho (Valdivia)*, 36(1), 227-262. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502023000100227>
- Secretaría General de Consumo y Juego. (2022). *Estadísticas de la actividad de las juntas arbitrales de Consumo*. https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo_masinfo/230405_oie_54097_actividadsac_2022.pdf
- Servicio Nacional del Consumidor. (2022). *Cuenta Pública Participativa*. https://www.sernac.cl/portal/604/articles-71808_recurso_1.pdf

9 Servicio Nacional del Consumidor (s.f.). Procedimientos Voluntarios Colectivos. Recuperado diciembre de 2023 (https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-62728.html?utm_source=SITIO%20WEB&utm_medium=DESTACADO&utm_campaign=PVC).

10 Aproximadamente US\$11,628,000 con arreglo al tipo de cambio vigente a diciembre de 2023.