

Comisión de Economía del Senado

Proyecto de ley que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores (Boletín N° 12.409-03).

Resolución de controversias de consumo: Oportunidades para Chile

- 1) **Políticas públicas coherentes y con una mirada integral**, para el desarrollo de instancias adecuadas de resolución de conflictos. Sucesión secuencial de mecanismos claramente definidos.
- 2) **Fomentar la implementación de mecanismos de resolución de conflictos por parte de los proveedores**, que permitan ampliar el acceso, acorde a las recomendaciones internacionales.

¿Qué ha dicho la OCDE?

- El término resolución de disputas es “inclusivo y abarca mecanismos formales e informales, mecanismos fuera de línea y en línea, mecanismos de los sectores privado y público, y mecanismos administrativos y judiciales”.
- Deben estar diseñados para proporcionar resolución de disputas de manera objetiva, imparcial y coherente.

Recomendación de la OCDE sobre resolución de disputas y resarcimiento a consumidores (OCDE, 2007)

Recomendación de la OCDE sobre protección al consumidor en el comercio electrónico (OCDE, 2017)

Cooperación del sector privado:

“Estimular a los proveedores y grupos industriales a proporcionar a los consumidores mecanismos voluntarios para resolver informalmente y en la primera etapa, sus disputas y obtener el resarcimiento, cuando sea el caso.” Incluyendo, pero no limitado a:

- a. Procesos efectivos para manejo interno de quejas.
- b. Servicios privados de terceros para la resolución alternativa de disputas.

- Para cumplir con los objetivos de la Recomendación, para su implementación, “los gobiernos deberían, en cooperación con las partes interesadas (...)”.

“v) alentar el desarrollo continuo de mecanismos eficaces de correulación y autorregulación que contribuyan a aumentar la confianza en el comercio electrónico, incluyendo mediante la promoción de mecanismos eficaces de resolución de conflictos;

vi) fomentar el desarrollo continuo de la tecnología como herramienta para proteger y empoderar a los consumidores.”

- Circular Interpretativa sobre relacionamiento institucional con empresas y actores clave del Sernac (2019) “Facilitar el acceso de los consumidores a mecanismos extrajudiciales, de resolución de conflictos(..)”.

Existen experiencias valiosas

Que contribuyen a generar una cultura del diálogo



1.

¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN?

Es un espacio de diálogo voluntario y confidencial en el que las partes, guiados por un tercero imparcial (llamado mediador), intentan resolver su conflicto de forma concreta, en un tiempo acotado, sin menoscabar sus relaciones comerciales, y evitando el inicio de un juicio de largo aliento. Las partes pueden comparecer personalmente (sin necesidad de abogado).



CAM
SANTIAGO • CHILE
CENTRO DE ARBITRAJE Y MEDIACIÓN
CÁMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO




- ✓ **Entre empresas:** Resolver disputas entre MIPYMEs, diseñado acorde a las Reglas de Procedimiento y el Marco Colaborativo de APEC, tanto dentro de como fuera de Chile.
- ✓ **Entre consumidores y empresas:** **Sistema de resolución de controversias en línea**, que permite a los consumidores acceder a un **canal eficaz de comunicación para resolver reclamos** derivados de compras de comercio electrónico, ya sea mediante el **diálogo directo con el proveedor o con la asistencia de un tercero** imparcial e independiente.



DIALOGANDO EN LÍNEA
ODRCAM
CÁMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO

Correo

Contraseña
 

[Iniciar sesión](#)

[G Ingresa con Google](#) [f Ingresa con Facebook](#)

Al ingresar aceptas los términos y condiciones

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

[Registrar una cuenta](#)

©2020 Cámara de Comercio de Santiago A.G.

- ✓ Contribuir al desarrollo de las **buenas prácticas en el comercio electrónico**.
- ✓ Potenciar **canales de comunicación y diálogo directo eficaces** entre empresas y sus consumidores, para respuestas rápidas y eficiente, en base a los mejores estándares internacionales.
- ✓ Fomentar la **confianza en el comercio electrónico** y su **desarrollo responsable** y sostenible.

Antecedentes

Normativa, estándares y mejores prácticas nacionales e internacionales

- ✓ ISO. Norma internacional ISO 26000 (Guía de responsabilidad social, 2010).
- ✓ OCDE. Líneas directrices para empresas multinacionales (2013).
- ✓ CCS. Código de buenas prácticas para el comercio electrónico (2014).
- ✓ OCDE. Recomendaciones para la Protección de los Consumidores en el Comercio electrónico (2016)
- ✓ UNCTAD. Directrices para la Protección del Consumidor (2016)
- ✓ ICODR. International Council for Online Dispute Resolution (2017)
- ✓ SERNAC. Circular interpretativa sobre buenas prácticas en el comercio electrónico (2019).
- ✓ SERNAC. Circular Interpretativa sobre relacionamiento institucional con empresas y actores clave (2019).



- ✓ Instancia voluntaria y complementaria a otras vías de resolución de controversias y reparación.
- ✓ Administrada por un tercero imparcial.
 - Altos estándares internacionales (ICC, OCDE, ICODR).
 - Respaldo institucional del CAM Santiago y convenio con el Colegio de Mediadores.
- ✓ Soluciones rápidas, directas, colaborativas y con altos índices de satisfacción.
- ✓ Facilita el acceso de los consumidores a MARC y a mediación en línea con mediadores independientes e imparciales.

ICODR INTERNATIONAL COUNCIL FOR
ONLINE DISPUTE RESOLUTION

Estándares (International Council for ODR):

Accesibilidad – Accountability – Eficiencia – Confidencialidad –
Igualdad – Justicia – Legalidad – Seguridad y Transparencia.

Para concluir, algunas ideas

- La incorporación de la mediación debe ser parte de una revisión integral y armónica de la implementación de mecanismos adecuados de resolución de conflictos.
- No considerar como actores relevantes en la implementación de mecanismos adecuados a entidades privadas imparciales, se aleja de las recomendaciones internacionales en la materia.
- Es necesario fomentar y apoyar el desarrollo de sistemas y mecanismos adecuados para la resolución de disputas de consumo por parte de las empresas, considerando las experiencias previas.