



N° 2478



REF: CREA EL REGISTRO DE MEDIADORES

SANTIAGO,

26 JUL 2012

RESOLUCIÓN EX. N°

1174

VISTOS:

Lo dispuesto en la Ley N° 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y sus modificaciones; en el Decreto Supremo N° 41 de 14 de marzo de 2012 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que contiene el Reglamento Sobre Sello SERNAC; el Decreto Supremo N°224 de 10 de septiembre de 2010 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Juan Antonio Peribonio Poduje como Director Nacional del Servicio Nacional de consumidor; y en la Resolución N° 1600, de 2008 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: El Título V de la Ley 19.496, que trata "DEL SELLO SERNAC, DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DEL SISTEMA DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS", que en su artículo 55 inciso primero, señala: "El Servicio Nacional del Consumidor deberá otorgar un sello SERNAC a los contratos de adhesión de bancos e instituciones financieras, establecimientos comerciales, compañías de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, cuando dichas entidades lo soliciten y demuestren cumplir con las siguientes condiciones:

- 1.- Que el Servicio Nacional del Consumidor constate que todos los contratos de adhesión que ofrezcan y que se señalan en el inciso siguiente se ajustan a esta ley y a las disposiciones reglamentarias expedidas conforme a ella;
- 2.- Que cuenten con un servicio de atención al cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores, y
- 3.- Que permitan al consumidor 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."

SEGUNDO: El inciso 2° del artículo 56 A, del Título V de la Ley 19.496 señala: "El mediador y el árbitro financiero deberán estar inscritos en una nómina elaborada por el Servicio Nacional del Consumidor, que deberá mantenerse actualizada y disponible en su sitio web. Esta nómina deberá dividirse regionalmente, especificando las comunas y oficinas en las que cada mediador y árbitro financiero estará disponible para realizar su función."

SERNAC
DIRECCION NACIONAL



N° 2478



TERCERO: Que de acuerdo a lo expuesto, el Reglamento Sobre Sello SERNAC establece en su artículo 49 que la nómina será elaborada y administrada por SERNAC, el cual la dividirá regionalmente especificando las comunas y oficinas en las que cada Mediador estará disponible para realizar su función.

CUARTO: El artículo 64 del Reglamento Sobre Sello SERNAC, que señala: "El Mediador y el Árbitro Financiero, según corresponda, serán elegidos de común acuerdo por el proveedor y el consumidor, entre los profesionales que integran la nómina en la calidad que corresponda, dentro del plazo de cinco días hábiles desde la presentación de la controversia. En caso de que no haya acuerdo o venza el plazo sin que haya elección, será designado por el Servicio Nacional del Consumidor, a requerimiento del consumidor, mediante un sistema automático que permita repartir equitativamente la carga de trabajo, considerando las calidades de los profesionales, sus especialidades y la ubicación territorial en que se encuentran sus respectivos domicilios, a fin de evitar costos de traslado y dificultad de acceso para el consumidor."

QUINTO: La necesidad de establecer mecanismos que permitan acreditar y registrar a los Mediadores, conforme lo exige la ley; y disponer de un sistema de distribución de casos basado en los principios que rigen los actos administrativos, especialmente los de transparencia, economía procedimental y de impugnabilidad.

Teniendo presente las facultades que me confiere la Ley para dictar los actos administrativos necesarios para dar pleno cumplimiento y aplicación a la Ley 19.496 y sus Reglamentos; y colaborando para que todas sus disposiciones sean coherentes y razonables entre sí,

RESUELVO:

CRÉASE el Registro de Mediadores, el cual será administrado por el Servicio Nacional del Consumidor, a través de su División de Consumo Financiero, en la forma, condiciones, requisitos y formalidades que a continuación se indican:

1.- Alcance del Registro: Podrá postular al Registro de Mediadores, cualquier persona natural que cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 56 B de la Ley 19.496 y en el Reglamento de Sello SERNAC. La Nómina de Mediadores, en adelante la "Nómina" será elaborada y administrada por SERNAC, y en ella se indicará la individualización de cada Mediador, con expresión de su nombre completo, cédula de identidad, profesión, domicilio, correo electrónico, teléfono de contacto y especialidades financieras. La "Nómina" será de acceso público y gratuito y deberá mantenerse actualizada mensualmente y disponible en las oficinas y en el sitio Web de SERNAC. La "Nómina" se dividirá regionalmente, especificando las provincias, comunas y oficinas en las que cada Mediador estará disponible dentro de la región para realizar su función; señalando, además, las especialidades financieras acreditadas por cada profesional.

SERNAC
DIRECCION NACIONAL



N° 2478



2.- Postulación: La postulación deberá efectuarse presentando una solicitud de inscripción ante la Dirección Regional SERNAC, en adelante DR, en la cual se declare domicilio, a través del formulario que se mantendrá a disposición del público en las oficinas del Servicio y en su sitio Web y anexando los demás antecedentes requeridos. La presentación de la documentación podrá ingresarse presencialmente en la oficina de partes de la DR que corresponda o a través de correo certificado. En caso de que un postulante a Mediador posea más de una oficina de atención y éstas se encuentren asentadas en distintas regiones, deberá ingresar por separado los antecedentes requeridos en cada una de las DR respectivas. Las oficinas de atención señaladas en el formulario deberán estar dotadas de las condiciones que permitan un adecuado, expedito y reservado desarrollo del proceso de mediación.

3.- Requisitos de Postulación: Para inscribirse en la Nómina de Mediadores, el postulante deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Poseer título profesional de una carrera de a lo menos ocho semestres de duración, otorgado por un establecimiento de educación superior reconocido por el Estado.
- b) Acreditar experiencia no inferior a dos años en materias financieras, contables o jurídicas.
- c) No tener actualmente relaciones de dependencia o subordinación o de asesoría, con ninguno de los proveedores señalados en el Título V de la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- d) No haber sido condenado por delito que merezca pena aflictiva.

4.- Acreditación de los Requisitos de Postulación: Con el fin de acreditar los Requisitos de Postulación, se deberán adjuntar a la solicitud de inscripción en la "Nómina", los siguientes antecedentes en original o copia autorizada:

- 1) Certificado de título otorgado por el establecimiento de educación superior reconocido por el Estado correspondiente.
- 2) Antecedentes fehacientes y verificables que sean idóneos para acreditar la experiencia a que se refiere el artículo 50 del Reglamento de Sello SERNAC. Entre otros, los siguientes documentos permitirán acreditar dicho requisito:
 - a) Certificado de trabajo expedido por una entidad pública o privada en que el postulante a Mediador haya ejercido actividades financieras, contables o jurídicas.
 - b) Certificado de trabajo expedido por un organismo público con competencias en materias financieras o de protección del consumidor en que el postulante a Mediador haya ejercido en actividades financieras, contables o jurídicas.
 - c) Certificado de contratación bajo cualquier modalidad por una entidad pública o privada para prestar servicios profesionales en materias financieras, contables o jurídicas por el postulante a Mediador.
 - d) Certificado expedido por cualquier ministro de fe que dé cuenta que el postulante a Mediador haya ejercido en actividades financieras, contables o jurídicas.
- 3) Declaración jurada y firmada ante notario público, de no estar afecto a los impedimentos señalados en los números 3 y 4 del artículo 50 del Reglamento de Sello SERNAC.
- 4) Certificado de antecedentes penales emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación.

SERNAC
DIRECCION NACIONAL



N° 2478



Además, deberá acompañar fotocopia de cédula de identidad por ambos lados, con el fin de corroborar la identidad del solicitante.

5.- Procedimiento: El proceso de evaluación e inscripción para la incorporación al RMF tiene las siguientes etapas:

a) **Admisibilidad:** Una vez ingresada la "Solicitud de Inscripción", SERNAC procederá a verificar si cumple con los requisitos formales y a corroborar si se ha acompañado la totalidad de la documentación exigida para acreditar los requisitos de postulación. En caso de no cumplirse con lo señalado, se requerirá al interesado para que subsane la falta dentro de quinto día hábil de notificado a través de carta certificada, en conformidad al artículo 46 de la Ley 19.880, con indicación de que si no lo hiciere, se le tendrá por desistido de su solicitud, de acuerdo lo establece el artículo 31 de la misma Ley.

b) **Revisión de Antecedentes:** Una vez efectuado lo anterior, se verificará y revisará el contenido de la información acompañada. Dicha verificación podrá realizarse a través de correo electrónico, fax o correo certificado. En la eventualidad de efectuarse telefónicamente, se deberá respaldar la información a través de las otras vías señaladas en virtud del principio de escrituración de los procedimientos administrativos.

c) **Resolución:** Verificados los antecedentes y requisitos de postulación, se procederá a nombrar Mediador mediante resolución fundada exenta del Director del Servicio Nacional del Consumidor en la que se ordenará su inscripción en la "Nómina". A cada Mediador se le asignará un rol de inscripción correlativo de acuerdo al día y hora en que se presentó la postulación. En caso que los postulantes no hubiesen cumplido los requisitos, la resolución del Director del SERNAC que pone fin al procedimiento, será denegatoria de la solicitud de inscripción presentada. Se notificará por carta certificada en conformidad al artículo 46 de la Ley 19.880, sobre Procedimiento Administrativo.

d) **Inscripción:** La inscripción de un Mediador en la "Nómina" deberá efectuarse dentro de tercero día hábil siguiente a la dictación de la correspondiente resolución de SERNAC.

6.- Reclamación: La resolución que rechaza la inscripción en la "Nómina" de un postulante a Mediador o la que revoque una inscripción en dicha "Nómina", será reclamable ante el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, dentro de décimo día hábil, contado desde la notificación de la resolución al postulante a Mediador. Si la reclamación fuere presentada fuera de plazo, será declarada inadmisibles dentro de quinto día hábil contado desde que se presentó. La reclamación deberá resolverse en el plazo de quince días hábiles, contados desde su interposición. Si fuere acogido, se dejará constancia de este hecho en la "Nómina" elaborada por SERNAC y se dictará la resolución que corresponda por el Director Nacional, asignándosele el rol de inscripción correlativo que corresponda de acuerdo al último concedido por resolución exenta.

7.- Vigencia y Renovación de la Inscripción: La inscripción de cada Mediador durará cinco años, contados desde la fecha de dictación de la resolución que ordena la inscripción. Para su renovación deberán acreditar que mantienen los mismos requisitos exigidos para postular.

8.- Actualización de Antecedentes: Los Mediadores deberán informar al Servicio Nacional del Consumidor cualquier cambio o modificación de los antecedentes o condiciones que permitieron su

SERNAC
DIRECCION NACIONAL



N° 2478



incorporación en la "Nómina". Deberán hacer llegar al Servicio Nacional del Consumidor durante el mes de marzo de cada año, una actualización de los documentos establecidos en los numerales 3 y 4 del resuelvo 4 contenido en este acto. Igualmente, podrán acompañar nuevos antecedentes con el fin de complementar sus competencias e incluir especialidades distintas a las declaradas al postular.

9.- Revocación del Registro: La resolución que nombra a un Mediador en la "Nómina", podrá revocarse cuando estos incurran en alguna de las siguientes causales:

1) Pérdida sobreviniente de los requisitos señalados en la Ley y en el Reglamento de Sello SERNAC, en particular:

a) Tener actualmente relaciones de dependencia o subordinación o de asesoría, con algunos de los proveedores señalados en el Título V de la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

b) Haber sido condenado por delito que merezca pena aflictiva.

2) Incumplimiento reiterado de la obligación establecida en el inciso primero del artículo 56 F de la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, de notificar al consumidor, al proveedor y al Servicio Nacional del Consumidor el resultado de sus mediaciones, en el plazo de tres días hábiles contado desde su adopción. Se considerará incumplimiento reiterado la omisión de notificar dentro del plazo señalado, tres veces en los doce meses anteriores al inicio del procedimiento de revocación.

3) Incumplimiento de la obligación de inhabilitarse en caso que tome conocimiento que le afecta una causal de implicancia o recusación de las previstas en el párrafo 11 del Título VII del Código Orgánico de Tribunales.

Sin perjuicio de lo dispuesto precedentemente, el Director del SERNAC podrá suspender al Mediador que haya sido formalizado por un delito que merezca pena aflictiva mientras no se dicte sentencia definitiva.

10.- Honorarios: Los honorarios del Mediador serán pagados semestralmente por el SERNAC, de acuerdo a un arancel fijado por resolución exenta del Ministro de Economía, Fomento y Turismo, el que podrá establecer honorarios diferentes para mediaciones y arbitrajes, según el tipo de servicios o productos financieros. Los recursos para el pago de honorarios del Mediador serán de cargo de los proveedores, quienes ingresarán, semestralmente su cuota respectiva al Servicio Nacional del Consumidor, la que corresponderá a los honorarios de los Mediadores que hayan conocido reclamos respecto de ese proveedor durante el semestre inmediatamente anterior.

11.- Designación y Reglas de Distribución de Casos: El Mediador será elegido de común acuerdo por el proveedor y el consumidor, entre los profesionales que integran la "Nómina" de la región correspondiente, dentro del plazo de cinco días hábiles desde la presentación de la controversia, queja o reclamación del consumidor respecto de la respuesta del Servicio de Atención al Cliente. En caso de que no haya acuerdo o venza el plazo señalado en el artículo 56 A de la Ley 19.496 sin que haya elección, será designado por SERNAC, a requerimiento del consumidor.

Presentada la solicitud por parte del consumidor ante la Dirección Regional del SERNAC competente, se procederá a designar Mediador entre aquellos que tengan oficina de atención en la comuna del domicilio del consumidor, y que hayan declarado especialidad en la materia objeto de

SERNAC
DIRECCION NACIONAL



N° 2478



mediación.

De existir más de un Mediador especialista en la comuna, se designará de acuerdo al turno, atendiendo al rol de inscripción en la "Nómina".

Si dentro de la comuna del domicilio del consumidor no se hubiere registrado especialista en la materia objeto de controversia, se designará Mediador entre todos aquellos especialistas que tengan oficina de atención dentro de la provincia en que esté asentada la comuna, aplicándose las reglas del turno.

En caso de no haber especialista en la materia dentro de la provincia, se procederá a designar Mediador de acuerdo a las reglas del turno señaladas.

En las provincias donde no se hayan registrado oficinas de atención, se designará Mediador, aplicándose las reglas de distribución anteriores, entre aquellos que tengan oficina inscrita en la provincia que corresponda, tomándose como comuna de origen la de la capital provincial, de acuerdo al orden de prelación que se detalla a continuación:

NOMBRE REGIÓN	PROVINCIA	PROVINCIA SUPLETORIA
Arica y Parinacota	Arica	Parinacota – Comuna de Parinacota
	Parinacota	Arica – Comuna de Arica
Tarapacá	Iquique	Tamarugal – Comuna de Pozo Almonte
	Tamarugal	Iquique – Comuna de Iquique
Antofagasta	Antofagasta	1° Tocopilla – Comuna de Tocopilla 2° Loa – Comuna de Calama
	Loa	1° Tocopilla – Comuna de Tocopilla 2° Antofagasta – Comuna de Antofagasta
	Tocopilla	1° Loa – Comuna de Calama 2° Antofagasta – Comuna de Antofagasta
Atacama	Copiapó	1° Huasco – Comuna de Vallendar 2° Chañaral – Comuna de Chañaral
	Chañaral	1° Copiapó – Comuna de Copiapó 2° Huasco – Comuna de Vallendar
	Huasco	1° Copiapó – Comuna de Copiapó 2° Chañaral – Comuna de Chañaral
Coquimbo	Elqui	1° Limarí – Comuna de Ovalle 2° Choapa – Comuna de Illapel
	Choapa	1° Limarí – Comuna de Ovalle 2° Elqui – Comuna de La Serena
	Limarí	1° Elqui – Comuna de La Serena 2° Choapa – Comuna de Illapel
Valparaíso	Valparaíso	1° Marga Marga – Comuna de Quilpué

SERNAC
DIRECCION NACIONAL

	2° Quillota – Comuna de Quillota 3° San Antonio – Comuna de San Antonio 4° Petorca – Comuna de La Ligua 5° San Felipe de Aconcagua – Comuna de San Felipe 6° Los Andes – Comuna de Los Andes
Isla de Pascua	1° Valparaíso – Comuna de Valparaíso
Los Andes	1° San Felipe de Aconcagua – Comuna de San Felipe 2° Quillota – Comuna de Quillota 3° Petorca – Comuna de La Ligua 4° Marga Marga – Comuna de Quilpué 5° Valparaíso – Comuna de Valparaíso 6° San Antonio – Comuna de San Antonio
Petorca	1° Quillota – Comuna de Quillota 2° Marga Marga – Comuna de Quilpué 3° San Felipe de Aconcagua – Comuna de San Felipe 4° Valparaíso – Comuna de Valparaíso 5° Los Andes – Comuna de Los Andes 6° San Antonio – Comuna de San Antonio
Quillota	1° Marga Marga – Comuna de Quilpué 2° Valparaíso – Comuna de Valparaíso 3° Petorca – Comuna de La Ligua 4° San Felipe de Aconcagua – Comuna de San Felipe 5° Los Andes – Comuna de Los Andes 6° San Antonio – Comuna de San Antonio
San Antonio	1° Valparaíso – Comuna de Valparaíso 2° Marga Marga – Comuna de Quilpué 3° Quillota – Comuna de Quillota 4° Petorca – Comuna de La Ligua 5° Los Andes – Comuna de Los Andes 6° San Felipe de Aconcagua – Comuna de San Felipe
San Felipe de Aconcagua	1° Los Andes – Comuna de Los Andes 2° Quillota – Comuna de Quillota 3° Petorca – Comuna de La Ligua 4° Marga Marga – Comuna de Quilpué 5° Valparaíso – Comuna de Valparaíso 6° San Antonio – Comuna de San Antonio
Marga Marga	1° Valparaíso – Comuna de Valparaíso 2° Quillota – Comuna de Quillota 3° San Antonio – Comuna de San Antonio 4° Petorca – Comuna de La Ligua

		5° San Felipe de Aconcagua – Comuna de San Felipe 6° Los Andes – Comuna de Los Andes
Lib. Bdo. O'Higgins	Cachapoal	1° Colchagua – Comuna de San Fernando 2° Cardenal Caro – Comuna de Pichilemu
	Cardenal Caro	1° Colchagua – Comuna de San Fernando 2° Cachapoal – Comuna de Rancagua
	Colchagua	1° Cachapoal – Comuna de Rancagua 2° Cardenal Caro – Comuna de Pichilemu
Maule	Talca	1° Linares – Comuna de Linares 2° Curicó – Comuna de Curicó 3° Cauquenes – Comuna de Cauquenes
	Cauquenes	1° Linares – Comuna de Linares 2° Talca – Comuna de Talca 3° Curicó – Comuna de Curicó
	Curicó	1° Talca – Comuna de Talca 2° Linares – Comuna de Linares 3° Cauquenes – Comuna de Cauquenes
	Linares	1° Talca – Comuna de Talca 2° Cauquenes – Comuna de Cauquenes 3° Curicó – Comuna de Curicó
Bío- Bío	Concepción	1° Ñuble – Comuna de Chillán 2° Bío-Bío – Comuna de Los Ángeles 3° Arauco – Comuna de Lebu
	Arauco	1° Concepción – Comuna de Concepción 2° Bío- Bío – Comuna de Los Ángeles 3° Ñuble – Comuna de Chillán
	Bío-Bío	1° Ñuble – Comuna de Chillán 2° Concepción – Comuna de Concepción 3° Arauco – Comuna de Lebu
	Ñuble	1° Concepción – Comuna de Concepción 2° Bío- Bío – Comuna de Los Ángeles 3° Arauco – Comuna de Lebu
Araucanía	Cautín	Malleco – Comuna de Angol
	Malleco	Cautín – Comuna de Temuco
Los Ríos	Valdivia	Ranco – Comuna de La Unión
	Ranco	Valdivia – Comuna de Valdivia
Los Lagos	Llanquihue	1° Osorno – Comuna de Osorno 2° Chiloé – Comuna de Castro 3° Palena – Comuna de Chaitén
	Chiloé	1° Llanquihue – Comuna de Puerto Montt

		2° Palena – Comuna de Chaitén 3° Osorno – Comuna de Osorno
	Osorno	1° Llanquihue – Comuna de Puerto Montt 2° Chiloé – Comuna de Castro 3° Palena – Comuna de Chaitén
	Palena	1° Chiloé – Comuna de Castro 2° Llanquihue – Comuna de Puerto Montt 3° Osorno – Comuna de Osorno
Aisén	Coihaique	1° Aisén – Comuna de Aisén 2° General Carrera – Comuna de Chile Chico 3° Capitán Prat – Comuna de Cochrane
	Aisén	1° Coihaique – Comuna de Coihaique 2° General Carrera – Comuna de Chile Chico 3° Capitán Prat – Comuna de Cochrane
	Capitán Prat	1° General Carrera – Comuna de Chile Chico 2° Coihaique – Comuna de Coihaique 3° Aisén – Comuna de Aisén
	General Carrera	1° Coihaique – Comuna de Coihaique 2° Capitán Prat – Comuna de Chile Chico 3° Aisén – Comuna de Aisén
Magallanes y Antártica	Magallanes	1° Última Esperanza – Comuna de Puerto Natales 2° Tierra del Fuego – Comuna de Porvenir 3° Antártica Chilena – Comuna de Cabo de Hornos
	Antártica Chilena	1° Tierra del Fuego – Comuna de Porvenir 2° Magallanes – Comuna de Punta Arenas 3° Última Esperanza – Comuna de Puerto Natales
	Tierra del Fuego	1° Magallanes – Comuna de Punta Arenas 2° Última Esperanza – Comuna de Puerto Natales 3° Antártica Chilena – Comuna de Cabo de Hornos
	Última Esperanza	1° Magallanes – Comuna de Punta Arenas 2° Tierra del Fuego – Comuna de Porvenir 3° Antártica Chilena – Comuna de Cabo de Hornos
Metropolitana	Santiago	1° Maipo – Comuna de San Bernardo 2° Chacabuco – Comuna de Colina 3° Talagante – Comuna de Talagante 4° Cordillera – Comuna de Puente Alto 5° Melipilla – Comuna de Maipo
	Cordillera	1° Melipilla – Comuna de Maipo 2° Santiago – Comuna de Santiago 3° Talagante – Comuna de Talagante 4° Chacabuco – Comuna de Colina

	5° Melipilla – Comuna de Melipilla
Chacabuco	1° Santiago – Comuna de Santiago 2° Maipo – Comuna de San Bernardo 3° Talagante – Comuna de Talagante 4° Cordillera – Comuna de Puente Alto 5° Melipilla – Comuna de Melipilla
Maipo	1° Santiago – Comuna de Santiago 2° Talagante – Comuna de Talagante 3° Cordillera – Comuna de Puente Alto 4° Chacabuco – Comuna de Colina 5° Maipo – Comuna de San Bernardo
Melipilla	1° Talagante – Comuna de Talagante 2° Maipo – Comuna de San Bernardo 3° Santiago – Comuna de Santiago 4° Cordillera – Comuna de Puente Alto 5° Chacabuco – Comuna de Colina
Talagante	1° Maipo – Comuna de San Bernardo 2° Melipilla – Comuna de Melipilla 3° Santiago – Comuna de Santiago 4° Cordillera – Comuna de Cordillera 5° Chacabuco – Comuna de Colina

Anótese y publíquese en el Diario Oficial e incorpórese en el sitio web de este Servicio




JUAN ANTONIO PERIBONIO PODUJE

Director Nacional
 SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



Distribución: División de Consumo Financiero/División Jurídica/Gabinete/ Of. de Partes.

SERNAC
 DIRECCION NACIONAL