

Decreto:

Amplíase en los siguientes profesionales, la lista de peritos de las regiones que se indican, entre los cuales la entidad expropiante designará a los miembros de la Comisión encargada de determinar el monto provisional de la indemnización en un proceso expropiatorio, de conformidad al decreto supremo N° 692, de Hacienda, publicado el 7 de diciembre de 1978:

#### REGIÓN DE COQUIMBO

##### Ingenieros Agrónomos:

- Tatiana Maricel Chaparro Díaz
- Patricio Antonio Morales Arnaiz
- Carla Nicole Diamond Madariaga
- Omar Ignacio Gómez Figueroa
- María Paz Vera Maturana
- Marcelo Gabriel Oyarzo Saldías.

#### REGIÓN DE LA ARAUCANÍA

##### Ingenieros Agrónomos:

- Tatiana Maricel Chaparro Díaz
- Carla Nicole Diamond Madariaga
- Omar Ignacio Gómez Figueroa
- Patricio Antonio Morales Arnaiz
- Marcelo Gabriel Oyarzo Saldías
- María Paz Vera Maturana.

#### REGIÓN DEL BIOBÍO

##### Ingenieros de Ejecución en Administración de Empresas:

- Agustín Alberto Arce Becerra
- Paula Jacqueline Salazar Constanzo
- Disnarda Felicidad Vivanco Carrillo
- Hugo Eugenio Vera Opazo
- Alfonso Eliseo Garcés Aedo
- Estela Rosario Morales Manríquez.

#### REGIÓN DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS

##### Ingenieros Agrónomos:

- Carla Nicole Diamond Madariaga
- Omar Ignacio Gómez Figueroa
- Patricio Antonio Morales Arnaiz
- Marcelo Gabriel Oyarzo Saldías
- María Paz Vera Maturana
- Tatiana Maricel Chaparro Díaz.

Anótese, comuníquese, publíquese y archívese.- Por orden del Presidente de la República, Felipe Larraín Bascuñán, Ministro de Hacienda.

Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento.- Atentamente, Julio Dittborn Cordua, Subsecretario de Hacienda.

### Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

#### SUBSECRETARÍA DE ECONOMÍA Y EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO

### FIJA ARANCELES CORRESPONDIENTES A LOS HONORARIOS DE MEDIADORES Y ÁRBITROS FINANCIEROS QUE INDICA

(Resolución)

Núm. 132 exenta.- Santiago, 31 de julio de 2012.-  
Vistos: Lo dispuesto en la ley N° 20.555, que modifica

la ley N° 19.946, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor; en la ley N° 19.946, sobre protección de los derechos de los consumidores; y en la resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

Considerando:

1.- Que, de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 1° de la ley N° 20.555, que incorporó el artículo 55 a la ley N° 19.496, 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, 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 tres condiciones que en dicha disposición se establecen.

2.- Que, entre las condiciones legales para acceder al sello SERNAC que deben cumplir los proveedores de productos y servicios financieros, está el contar con un servicio de atención al cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores, y permitir 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 artículo 55 de la ley N° 19.496.

3.- Que, en consecuencia y conforme prescribe el artículo 56 A de la ley N° 19.496, el Mediador y el Árbitro Financiero requeridos para dar cumplimiento a la condición legal a que se ha hecho mención, sólo podrán intervenir en una controversia, queja o reclamación presentada por un consumidor que no se conforme con la respuesta del servicio de atención al cliente y que no hubiere ejercido las acciones que le confiere esa ley ante el tribunal competente.

4.- Que, por su parte, 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, en las condiciones, forma y plazos que se indican en el artículo 56 A de la ley N° 19.496.

5.- Que, con sujeción a lo dispuesto en el inciso quinto del artículo recién citado, los recursos para el pago de los honorarios del Mediador y del Árbitro Financiero serán de cargo de los proveedores, quienes ingresarán, de conformidad a lo que señale el reglamento, semestralmente su cuota respectiva al Servicio Nacional del Consumidor, la que corresponderá a los honorarios de los Mediadores y de los Árbitros Financieros que hayan conocido reclamos respecto de ese proveedor durante el semestre inmediatamente anterior.

6.- Que, de acuerdo a lo establecido en el inciso sexto del artículo 56 A ya referido, los servicios del Mediador y del Árbitro Financiero serán gratuitos para el consumidor y sus honorarios serán pagados semestralmente por el Servicio Nacional del Consumidor, 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.

Resuelvo:

**Artículo primero:** Fíjense como aranceles correspondientes a los honorarios de los Mediadores y Árbitros Financieros, contemplados en el Título V de la ley N° 19.496, los que se señalan a continuación:

1. Para los Mediadores, el honorario corresponderá a 0,5 (cero coma cinco) unidades de fomento por mediación, el cual se devengará contra la presentación al Servicio Nacional del Consumidor de la "Propuesta de Acuerdo" respectiva.

En caso que la propuesta de acuerdo sea aceptada por las partes y firmada por ambas conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 56 D de la ley N° 19.496, al monto antes señalado se sumará 1,5 (una coma cinco) unidades de fomento.

2. Para los Árbitros Financieros, el monto de los honorarios se calculará conforme a la siguiente escala progresiva que consta de cuatro tramos, por la cual se sumará a cada uno, en su caso, el monto calculado conforme al tramo anterior:

a) Si la cuantía de lo disputado no excede de 100 (cien) unidades de fomento, el honorario corresponderá a 6 (seis) unidades de fomento, monto que constituirá el honorario mínimo y pagadero a todo evento.

b) Si la cuantía de lo disputado excede de 100 (cien) unidades de fomento y no sobrepasa las 500 (quinientas) unidades de fomento, se sumará el 3% (tres por ciento) del monto correspondiente que fluctúa entre dichos valores, al monto mínimo a que se refiere la letra a) anterior.

c) Si la cuantía de lo disputado excede de 500 (quinientas) unidades de fomento y no sobrepasa las 1.000 (mil) unidades de fomento, se sumará el 2% (dos por ciento) del monto correspondiente que fluctúa entre dichos valores, a los montos calculados conforme a las letras a) y b) anteriores.

d) Si la cuantía de lo disputado excede de 1.000 (mil) unidades de fomento, se sumará el 1% (uno por ciento) del monto que sobrepase las 1.000 (mil) unidades de fomento, a los montos calculados conforme a las letras a), b) y c) anteriores.

**Artículo segundo:** Los honorarios de los Mediadores y de los Árbitros Financieros deberán calcularse en su equivalente en moneda nacional a la fecha de la liquidación que realiza el Servicio Nacional del Consumidor, de todas las mediaciones o arbitrajes finalizados en el semestre respectivo.

**Artículo tercero:** Si la cuantía de lo disputado está expresada en moneda nacional, se deberá convertir dicho monto a unidades de fomento, de acuerdo al valor de esta unidad a la fecha de la correspondiente aceptación del Mediador o del Árbitro Financiero, según corresponda.

Anótese y publíquese.- Pablo Longueira Montes, Ministro de Economía, Fomento y Turismo.

Lo que transcribe para su conocimiento.- Saluda atentamente a usted, Tomás Flores Jaña, Subsecretario de Economía y Empresas de Menor Tamaño.