

GUÍA DEL MEDIADOR Y ÁRBITRO FINANCIERO

RESUMEN

I. Obligaciones.

II. Casos en que el profesional puede ser eliminado del Registro

III. Materias de mediación y arbitraje.

IV. Etapas del procedimiento de mediación y arbitraje.

V. Contenido mínimo de la Propuesta de Acuerdo.

VI. Suscripción de la Propuesta de Acuerdo ante Ministro de Fe.

VII. Contenido mínimo de la sentencia arbitral y normativa aplicable.

VIII. Honorarios.

IX. . Anexos:

- Correos Electrónicos Direcciones Regionales Sernac
- Ejemplo de Propuesta de Acuerdo de Mediación.

Esta guía constituye una síntesis de las normas más relevantes que regulan la labor de los Mediadores y Árbitros Financieros:

- Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, N° 19.496 (en adelante LPC), artículos 55 y siguientes.
- Reglamento Sobre Sello SERNAC, Decreto N° 41 de 2012, del Ministerio de Economía (en adelante RSS), artículos 49 y siguientes.
- Resolución Exenta N° 132 de 2012, del Ministerio de Economía, que Fija Aranceles Correspondientes a los Honorarios de Mediadores y Árbitros Financieros

I. OBLIGACIONES

IMPORTANTE: *El no cumplimiento de estas obligaciones puede derivar en la eliminación del Registro respectivo.*

1. Actualizar sus antecedentes.

- Mediadores y Árbitros deben informar al SERNAC por escrito de cualquier cambio o modificación de los antecedentes o condiciones que permitieron su incorporación en el Registro respectivo. Esta solicitud se verá reflejada en la siguiente actualización de la nómina respectiva (mes siguiente al de la presentación). La presentación debe realizarse en la oficina de partes de la Dirección Regional respectiva, dirigida a la División de Consumo Financiero (en el caso de Santiago se debe presentar directamente en Oficina de Partes ubicada en Teatinos N° 50, primer piso)
- Durante el mes de marzo de cada año, deberán hacer llegar al SERNAC:
 - Declaración jurada y firmada ante notario de no estar afectados a los impedimentos señalados en el artículo 50 o 51 del Reglamento Sobre Sello SERNAC, según el caso. (Formato disponible en www.sernac.cl) y,
 - Certificado actualizado de antecedentes penales emitido por el Servicio de Registro Civil.

2. Informar al Consumidor.

Los **Mediadores** deben informar al Consumidor:

- a) El tiempo de prescripción que resta al Consumidor para iniciar acciones judiciales.
- b) De la suspensión de la prescripción que se produce con su presentación hasta que concluya el proceso de mediación.
- c) Las etapas y plazos que conlleva el procedimiento de mediación. En especial que él debe formular su propuesta de acuerdo dentro de los 30 días hábiles siguientes.
- d) Las etapas y plazos relativos a la suscripción y cumplimiento de la Propuesta de Acuerdo del Mediador.

- e) El hecho que en caso de incumplimiento del acuerdo aceptado por las partes, el Consumidor podrá denunciar al Proveedor ante la justicia, para que se le aplique multa de hasta 750 UTM.
- f) El hecho que en caso de no producirse acuerdo entre las partes, el Consumidor podrá recurrir a un Árbitro Financiero o, alternativamente, al juez de policía local, así como el derecho a solicitar la intervención del SERNAC.

Los **Árbitros** deben informar al consumidor:

- a) Que no se requiere el patrocinio de un abogado y que es voluntario designar apoderado habilitado, a menos que el árbitro lo ordene de conformidad al artículo 56 E inciso segundo de la LPC.
- b) Que debe celebrarse una audiencia dentro del quinto día desde que el árbitro hubiere aceptado su designación según lo dispuesto en el artículo 56 E inciso primero de la LPC.
- c) Que se sujeta a las reglas aplicables a los árbitros de derecho con facultades de arbitrador en cuanto al procedimiento, explicándole el significado y consecuencias de ello.
- d) Que debe dictar su sentencia definitiva en el plazo de 90 días hábiles siguientes a la aceptación del cargo y que lo resuelto debe cumplirse dentro de 15 días hábiles desde que la sentencia se encuentre ejecutoriada.
- e) Que contra la Sentencia Definitiva sólo procede el Recurso de Apelación, no procediendo el Recurso de Casación.
- f) Que en caso de incumplimiento de la Sentencia puede denunciar al proveedor ante el Juzgado de Policía Local competente para que se le aplique una multa de hasta 750 UTM, sin perjuicio que para el SERNAC es obligatorio realizar esta denuncia.

3. Llevar registro.

Mediadores y Árbitros deben llevar un registro y un expediente físico o electrónico de sus actuaciones.

3. Inhabilitarse en caso de existir una causal de implicancia o recusación

Las que se encuentran señaladas en los artículos 194 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales.

5. Asumir su función, notificando dicha circunstancia a las partes y al SERNAC¹, dentro de los 3 días hábiles siguientes de que le fuera comunicada su designación o, en su caso, comunicar en el mismo plazo la razón legal que le impide hacerlo.

La aceptación del cargo es independiente de la obtención de antecedentes por las partes, quienes tienen la obligación de hacer llegar los mismos una vez que el profesional haya efectivamente aceptado su cargo. Una vez aceptado el cargo, el profesional podrá pronunciarse sobre su competencia, en caso de proceder.

La regla general para notificar a las partes será el envío de una carta certificada al domicilio que conste en el reclamo o presentación de la controversia, salvo que el profesional cuente con la dirección de correo electrónico de alguna de las partes, caso en el cual deberá dejar constancia del envío y de la recepción del mismo en el expediente.

6. Notificar su Propuesta de Acuerdo o Sentencia Definitiva.

Los **Mediadores** deben notificar su Propuesta de Acuerdo al Consumidor (por correo electrónico o por carta certificada enviada al domicilio indicado por el Consumidor al momento de formular la controversia, queja o reclamación), al Proveedor (a través del SAC respectivo) y al SERNAC (a través del correo electrónico correspondiente a la Dirección Regional respectiva²), en el plazo de 3 días hábiles, contados desde su adopción.

Los **Árbitros** deben notificar su sentencia definitiva al consumidor (por correo electrónico o por carta certificada enviada al domicilio indicado por el Consumidor al momento de formular la controversia, queja o reclamación), al Proveedor (a través del SAC respectivo) y al SERNAC (a través del correo electrónico correspondiente a la Dirección Regional respectiva³), en el plazo de 3 días hábiles, contados desde su adopción.

7. Enviar por correo electrónico al Consumidor que lo solicite todos los antecedentes que forman parte de su controversia, queja o reclamación.

¹ Ver Anexo con los correos electrónicos correspondientes a cada DR

² Ver Anexo con los correos electrónicos correspondientes a cada DR

³ Ver Anexo con los correos electrónicos correspondientes a cada DR

8. Mantener un archivo de los expedientes tramitados, pues:

Si la **Mediación** se transforma en arbitraje, el mediador, ante el requerimiento del consumidor o juez árbitro debe hacer llegar los antecedentes que obren en su poder.

En caso de una eventual apelación de la sentencia arbitral, es el **Árbitro** ante quien se presenta el recurso y este debe hacer llegar el respectivo expediente a la Corte de Apelaciones que corresponda. Una vez vencido el plazo para presentar la apelación, esto es, ejecutoriada la sentencia, se recomienda archivar los expedientes durante un tiempo prudencial en la oficina del juez árbitro para luego remitirlos al archivo judicial, según lo dispone el artículo 455 1° letra b) del Código Orgánico de Tribunales.

Es conveniente que en caso de remitir el expediente original el profesional conserve una copia digital o en papel del mismo.

II. CASOS EN QUE EL PROFESIONAL PUEDE SER ELIMINADO DEL REGISTRO

El Mediador o Árbitro podrán ser eliminados del Registro de respectivo en los siguientes casos:

1. Pérdida de los requisitos señalados en la LPC y en el Reglamento Sobre Sello SERNAC para inscribirse como Mediador o árbitro.
2. Incumplimiento reiterado de la obligación de notificar dentro de plazo su Propuesta de Acuerdo o su sentencia definitiva.
3. Incumplimiento de la obligación de inhabilitarse en caso que tome conocimiento le afecta una causal de implicancia o recusación.

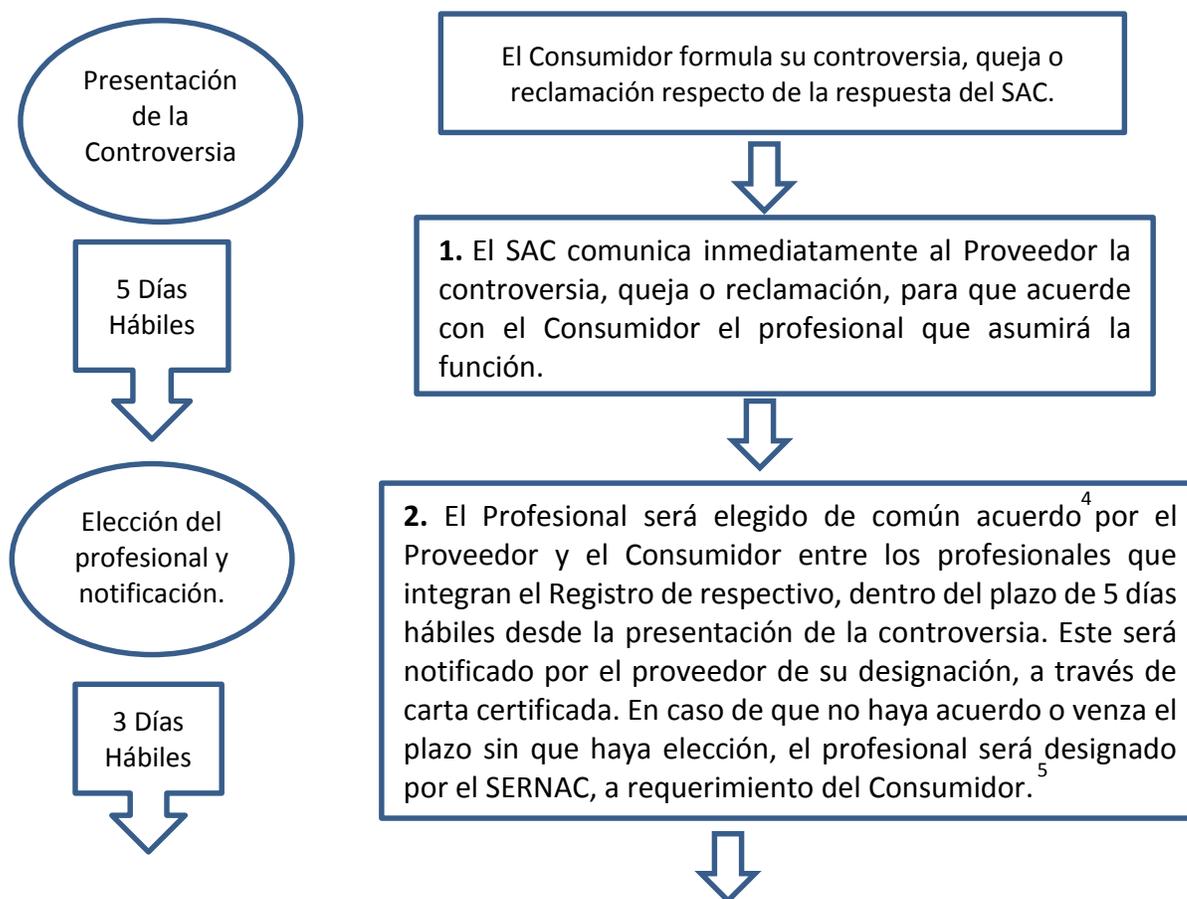
III. MATERIAS DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE

El **Mediador** sólo podrá formular propuestas de acuerdo respecto de una controversia, queja o reclamación de un Consumidor que no se hubiere conformado con la respuesta del SAC, siempre que la cuantía o monto de lo disputado NO exceda de 100 UF y que no hubiere ejercido las acciones que le confiere la ley ante tribunales.

El **Árbitro** solo podrá conocer de una controversia queja o reclamación de un Consumidor que no se hubiere conformado con la respuesta del SAC, siempre que la cuantía o monto de lo disputado exceda de 100 UF, salvo que el caso en que las partes no hayan aceptado la propuesta de acuerdo del mediador y hayan solicitado la intervención de un árbitro para la resolución del asunto.

IV. PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE

ETAPA COMÚN A AMBOS PROCEDIMIENTOS



⁴ Solo para efectos de facilitar esta designación y en el caso que la empresa no cuente con un SAC, esto es se trate de la implementación de un acuerdo en el cual se haya establecido la posibilidad de recurrir ante un Mediador o Arbitro de SERNAC por ejemplo, el Servicio Nacional del Consumidor podrá actuar como intermediario del consumidor mediante la remisión de esta solicitud de designación y propuesta de profesional al proveedor, a través el sistema SernacFacilita.

⁵ El formato de solicitud de mediador o árbitro se encuentra disponible en www.sernac.cl

GUÍA DEL MEDIADOR Y ÁRBITRO FINANCIERO

Profesional
acepta o rechaza
designación

3. El profesional designado deberá asumir su función notificando dicha circunstancia a las partes y al SERNAC,⁶ dentro de los **3 días hábiles siguientes** de que le fuera comunicada su designación o, en su caso, comunicar en el mismo plazo la razón legal que le impide hacerlo, entendiéndose como fecha de inicio del procedimiento, aquella en que el mediador notifica la aceptación del cargo o tres días después de la notificación en caso que este no se pronuncie.

PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN:

Si
Acepta
30 Días
Hábiles

Mediador notifica
su propuesta de
acuerdo.

4. El Mediador deberá formular su Propuesta de Acuerdo dentro de los **30 días hábiles** siguientes a la aceptación de su designación, la que deberá ser notificada al Consumidor y al SAC (proveedor), a través de los medios elegidos (correo electrónico, carta certificada) y al SERNAC (a través del correo electrónico correspondiente a la Dirección Regional Respectiva),⁷ en el plazo de **3 días hábiles**, contado desde su adopción.

El mediador tiene libertad en cuanto al procedimiento a seguir. Puede o no citar a una o varias audiencias.

Transcurrido el plazo indicado de 30 días hábiles sin que el Mediador hubiere formulado su Propuesta de Acuerdo, el SERNAC, a requerimiento del Consumidor, podrá reemplazarlo por otro, pudiendo ser eliminado del Registro de Mediadores.

⁶ Ver Anexo con los correos electrónicos correspondientes a cada DR

⁷ Ver Anexo con los correos electrónicos correspondientes a cada DR

GUÍA DEL MEDIADOR Y ÁRBITRO FINANCIERO



5. En caso que las partes acepten la propuesta de acuerdo, ellas o el mediador podrán solicitar a la DR respectiva, la suscripción del acta ante un ministro de fe de Sernac, mediante presentación escrita al efecto.

La propuesta de acuerdo será siempre voluntaria para las partes, quienes podrán aceptarla o rechazarla.

En caso de no aceptarla, el consumidor puede interponer las acciones ante el juez competente o solicitar a Sernac la designación de un árbitro.

PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE:



4. El árbitro deberá citar a una audiencia a las partes dentro de los 5 días hábiles siguientes a su aceptación. En esta dará lectura a la controversia, a la respuesta del SAC y a la Propuesta de Acuerdo del mediador de corresponder. Escuchará de inmediato y sin más trámite a las partes que asistan, determinará las etapas en las que se desarrollará el procedimiento y recibirá los documentos que se acompañen, dando un plazo máximo de 3 días hábiles para presentar observaciones.

5. El árbitro deberá dictar su sentencia en el plazo de **90 días hábiles** desde aceptado el cargo la que deberá ser notificada al Consumidor y al SAC (proveedor), a través de los medios elegidos (correo electrónico, carta certificada) y al SERNAC (a través del correo electrónico correspondiente a la Dirección Regional respectiva⁸), en el plazo de **3 días hábiles**, contado desde su adopción.

Transcurrido el plazo indicado de 90 días hábiles sin que el árbitro hubiere dictado su sentencia definitiva, el SERNAC, deberá reemplazarlo por otro, pudiendo ser eliminado del Registro de Árbitros

⁸ Ver Anexo con los correos electrónicos correspondientes a cada DR



6. Las partes tendrán 5 días hábiles desde la notificación para presentar Recurso de Apelación contra la sentencia ante el árbitro, para ante la Corte de Apelaciones respectiva. El árbitro debe enviar los antecedentes a la Corte de Apelaciones dentro del plazo de 5 días hábiles para que esta se pronuncie sobre la admisibilidad.

V. CONTENIDO MÍNIMO DE LA PROPUESTA DE ACUERDO DEL MEDIADOR

Según señala el artículo 69 del Reglamento Sobre Sello SERNAC, la Propuesta de Acuerdo debe contener:

- (i) **Individualización completa de las partes.**
- (ii) **Una descripción de los hechos materia de la controversia, queja o reclamación.**
- (iii) **Un breve resumen de la respuesta del SAC y de los fundamentos del Consumidor para recurrir ante el Mediador.**
- (iv) **La singularización de los antecedentes que se tuvieron a la vista para formular la propuesta de Acuerdo, entre ellos la consulta o reclamo, la respuesta del Proveedor y la controversia, queja o reclamación.**
- (v) **Las razones o fundamentos que ha tomado en consideración el Mediador para formular su Propuesta de Acuerdo.**
- (vi) **La propuesta de acuerdo concreta respecto de la controversia, queja o reclamación, especificando en caso de acogerla, la forma en que el Proveedor deberá proceder a su cumplimiento.**

IMPORTANTE: Se adjunta a esta Guía un ejemplo de propuesta de acuerdo de mediación a fin de facilitar al Mediador la formulación de la misma.

V. SUSCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA DE ACUERDO

Para proceder con la suscripción de la propuesta de acuerdo, las partes o el mediador, deben solicitar a Sernac, por intermedio de la DR respectiva, la asignación de un ministro de fe que lleve a cabo la diligencia.

Esta solicitud se puede realizar por correo electrónico⁹ o mediante una presentación escrita en la oficina de partes de la respectiva Dirección Regional. Luego de lo cual se fijara día y hora para concurrir a la firma del acuerdo.

Para estos efectos el ministro de fe, que se identificará como tal, verificará las identidades de las partes y se procederá a estampar la fecha y las firmas de los comparecientes en el documento.

VI. CONTENIDO MÍNIMO DE LA SENTENCIA ARBITRAL Y NORMATIVA APLICABLE

Según señala el artículo 73 del Reglamento Sobre Sello SERNAC, la Sentencia Definitiva debe contener:

- (i) Las exigencias establecidas en los artículos 169 y 170 del Código de Procedimiento Civil, aplicables a toda sentencia definitiva de un juez.
- (ii) Un breve resumen de la respuesta del SAC y los fundamentos del consumidor para recurrir ante el árbitro financiero.
- (iii) La singularización de los antecedentes que se tuvieron a la vista para resolver, entre ellos la consulta o reclamo, la respuesta del proveedor, la mediación si correspondiere y la controversia, queja o reclamación.
- (iv) La forma en que debe proceder a su cumplimiento el proveedor, en caso que se hubiere acogido la controversia del consumidor.

Toda sentencia definitiva que acoja la controversia deberá condenar en costas al proveedor, determinando las costas del abogado o apoderado habilitado según el arancel del Colegio de Abogados de Chile.

⁹ Ver Anexo con los correos electrónicos correspondientes a cada DR

Solo la sentencia que rechace la controversia por haberse acogido la excepción de cosa juzgada interpuesta por el proveedor podrá condenar al consumidor a pagar los honorarios del árbitro, según el arancel fijado por el Ministerio de Economía.

Para todo lo no señalado por la Ley sobre protección de los derechos de los consumidores o por el Reglamento sobre Sello Sernac serán aplicables las normas generales que rigen a los Jueces árbitros, en especial el Título IX del Código Orgánico de Tribunales y el Título VIII del Código de Procedimiento Civil.

IMPORTANTE: Las Sentencias Arbitrales que no cumplan con estos requisitos y/o no sean dictadas dentro de plazo no serán remuneradas. Ello independientemente de la posible eliminación de la nómina que se pueda decretar.

VII. HONORARIOS

- Los honorarios de los Mediadores y Árbitros se devengarán contra la presentación al SERNAC de la Propuesta de Acuerdo o Sentencia Definitiva respectiva.
- Se calcularán en su equivalente en pesos a la fecha de la liquidación que realizará el SERNAC de todas las mediaciones y arbitrajes finalizados en el semestre respectivo. La fecha de liquidación, se realizará al semestre siguiente, año calendario, de efectuada la mediación o el arbitraje.
- Estos honorarios serán pagados por intermedio de SERNAC semestralmente, de acuerdo al arancel fijado por el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, a través de Resolución Exenta¹⁰, y corresponden a:

- Mediadores:

- 0,5 UF por propuesta de acuerdo formulada.
- 1,5 UF adicional, por propuesta de acuerdo aceptada por las partes y suscrita ante ministro de fe.

- Se debe tener presente que solo serán consideradas como “Propuesta de Acuerdo” aquellos documentos que cumplan con el contenido mínimo señalado en el artículo 69 del Reglamento Sobre Sello SERNAC.

¹⁰ Actualmente, los honorarios de mediadores y árbitros financieros, se encuentran fijados en la Resolución Exenta N°132 de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

GUÍA DEL MEDIADOR Y ÁRBITRO FINANCIERO

IMPORTANTE: Los honorarios del MEDIADOR se devengarán únicamente contra la presentación de una propuesta de acuerdo que dé cuenta de las condiciones mínimas individualizadas en el numeral V anterior y, en su caso, suscrita por las partes ante ministro de fe.

- **Árbitros:** Se calculará de acuerdo a la siguiente escala progresiva:

- Si la cuantía de lo disputado no excede de 100 UF, el honorario corresponderá a 6 UF, monto que constituirá el honorario mínimo y pagadero a todo evento.
- Si la cuantía de lo disputado excede de 100 UF y no sobrepasa las 500 UF, se sumará el 3% del monto correspondiente que fluctúa entre dichos valores, al monto mínimo anterior.
- Si la cuantía de lo disputado excede de 500 UF y no sobrepasa las 1.000 UF, se sumará el 2% del monto correspondiente que fluctúa entre dichos valores a los montos calculados, según lo señalado en los numerales anteriores.
- Si la cuantía de lo disputado excede las 1.000 UF, se sumará el 1% del monto que sobrepase las 1.000 UF a los montos calculados según los numerales anteriores.

IMPORTANTE: Los honorarios del ÁRBITRO se devengarán únicamente contra la presentación de una Sentencia Definitiva emitida y notificada dentro de plazo y que dé cumplimiento a los contenidos mínimos individualizados en el numeral VII anterior

- Los profesionales serán contactados por funcionarios del SERNAC a efectos de solicitar la emisión y envío de las boletas de honorarios correspondientes.

PREGUNTAS FRECUENTES:

1.- ¿Qué debo hacer para recibir mis honorarios?

- a) Haber enviado copia de la propuesta de acuerdo o sentencia al Servicio Nacional del Consumidor y,
- b) Esperar ser contactado por funcionarios del Departamento de Administración y Finanzas del Servicio, quienes le informarán sobre los datos necesarios para la emisión de las boletas de honorarios y gestionarán el pago con Ud.

2.- ¿Qué pasa si no entregué mi propuesta de acuerdo o sentencia, o bien lo hice fuera de plazo?

- En el caso de las propuestas de acuerdo del mediador, si esta se suscribió por las partes ante ministro de fe, el mediador recibirá el honorario completo (2 UF).

- Si no se suscribió propuesta de acuerdo, pues las partes recurrieron a arbitraje, el consumidor abandonó la mediación y/o se recurrió ante el tribunal competente, se pagará el honorario correspondiente (0,5 UF) contra la presentación de la propuesta de acuerdo ante el Servicio.

- Si no se suscribió propuesta de acuerdo y las partes NO recurrieron a arbitraje o al tribunal competente, se pagará el honorario correspondiente (0,5 UF) contra la presentación de la propuesta de acuerdo ante el Servicio, siempre que el consumidor no haya solicitado la designación de otro mediador para que resuelva la controversia, debido al atraso en la entrega de la propuesta por el mediador que incumplió su obligación.

Todo ello, es sin perjuicio que la demora o no entrega de la propuesta de acuerdo dentro de plazo, puede acarrear la eliminación del profesional del registro de mediadores.

- En el caso del arbitraje, si no se dicta sentencia dentro de plazo, no procede pago alguno. El Servicio procederá a designar un nuevo profesional para el caso y aquel que incumplió su obligación podrá ser eliminado del registro de árbitros financieros.

3.- ¿Qué pasa si renuncié una vez iniciado el procedimiento de mediación o arbitraje?

En tal caso, al no haberse dictado sentencia o propuesta de acuerdo alguna, no corresponde el pago de honorarios.

4.- ¿Cuál es el plazo para emitir la propuesta de acuerdo o dictar la sentencia?

Para emitir propuesta de acuerdo se tienen 30 días hábiles desde la aceptación de la designación como mediador.

Para dictar sentencia el plazo es de 90 días hábiles, desde aceptado el arbitraje.

5.- ¿Existe un plazo adicional para notificar o debo hacerlo dentro del mismo plazo que tengo para emitir la propuesta o dictar sentencia?

Efectivamente, el artículo 56 F de la ley 19.496 contempla un plazo de 3 días desde el cumplimiento del plazo para emitir la propuesta o dictar sentencia para la realización la notificación.

6.- ¿Qué se entiende por notificar al Sernac? Si envié copia de mi propuesta de acuerdo o sentencia vía oficina de partes ¿se entiende notificado el Servicio?

Si, notificar al Servicio consiste en informar de cualquier manera adecuada al efecto sobre la realización de una propuesta de acuerdo o sentencia, se han destinado los correos electrónicos de las Direcciones Regionales para facilitar tal gestión. Si no tiene acceso a email o bien ya envió de manera física su propuesta o sentencia, no existe inconveniente. Recuerde que si desea hacer llegar la copia física de estos documentos (es decir no hacerlo por vía correo electrónico) lo debe hacer en la Dirección Regional respectiva, pues son estas quienes llevan el registro de dicha información.

7.- ¿Cómo debo efectuar las notificaciones que correspondan?

A las partes se les puede notificar de la forma en que se acuerde, sea por correo electrónico, carta certificada o cualquier otra vía adecuada al efecto.

En el caso de Sernac, remitirse a la respuesta a la pregunta 6.

GUÍA DEL MEDIADOR Y ÁRBITRO FINANCIERO

IX. ANEXOS

CORREOS ELECTRONICOS DIRECCIONES REGIONALES SERNAC

I REGIÓN DE TARAPACÁ	iquique@sernac.cl
II REGIÓN DE ANTOFAGASTA	antofagasta@sernac.cl
III REGIÓN DE ATACAMA	copiapo@sernac.cl
IV REGIÓN DE COQUIMBO	la_serena@sernac.cl
V REGIÓN DE VALPARAISO	valparaiso@sernac.cl
VI REGIÓN DE O'HIGGINS	rancagua@sernac.cl
VII REGIÓN DEL MAULE	talca@sernac.cl
VIII REGIÓN DEL BIO BIO	concepción@sernac.cl
IX REGIÓN DE LA ARAUCANIA	temuco@sernac.cl
X REGIÓN DE LOS LAGOS	puertomontt@sernac.cl
XI REGIÓN DE AYSÉN	coyhaique@sernac.cl
XII REGIÓN DE MAGALLANES	puntaarenas@sernac.cl
XIV REGIÓN DE LOS RÍOS	valdivia@sernac.cl
XV REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	arica@sernac.cl
REGIÓN METROPOLITANA	metropolitana@sernac.cl

EJEMPLO
PROPUESTA DE ACUERDO DE MEDIACIÓN

....., a..... de de 201...

I.- Individualización de las partes que se someten a mediación:

Individualización del Consumidor:		
Nombre completo		
Cedula nacional de identidad		
Domicilio		
Teléfono		
Correo electrónico		

Individualización del Proveedor:		
Razón Social		
Rol Único Tributario		
Nombre Representante Proveedor		
Cedula Nacional de Identidad Representante Proveedor		
Domicilio Comercial		
Teléfono		
Correo electrónico		

II.- Con fecha..... “El Consumidor” retiró la cartola histórica emitida por “La Polar”, decidiendo impugnar el mencionado documento por considerar que los cobros efectuados no corresponden a lo debidamente adeudado en razón de lo siguiente.....
.....

II.- A su vez, “La Polar”, entregó respuesta escrita a “El Consumidor” rechazando tal impugnación, aludiendo lo siguiente:
.....
....., en virtud de lo cual las partes se adhirieron al Sistema de Mediación y Arbitraje

GUÍA DEL MEDIADOR Y ÁRBITRO FINANCIERO

establecido en el artículo 55 N°3 de la ley 19.496, designándose como Mediador(a) a Don(ña), quien con esta fecha emite la presente propuesta de acuerdo, la cual puede o no ser aceptada por las partes.

III.- Los antecedentes tenidos a la vista para formular la propuesta de acuerdo son los que se detallan a continuación:

.....
.....
.....

IV.- Las razones o fundamentos considerados para formular la propuesta de acuerdo han sido las siguientes:

.....
.....

V.- Siendo la propuesta concreta de acuerdo respecto a la controversia la siguiente:

.....
.....
....., mediante la siguiente modalidad de ejecución:
.....

Nombre y Firma Mediador:
Cédula Nacional de Identidad: