



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**RESOLUCIÓN EXENTA N.º**

**SANTIAGO,**

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO  
SOBRE REQUISITOS Y ROL DEL  
CONCILIADOR EN CONSUMO.**

**VISTOS:**

Lo dispuesto en el D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el D.F.L. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; el D.F.L. N° 3 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496; la Ley N° 21.398 que establece Medidas para Incentivar la Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto N° 91 del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; el artículo 80 del D.F.L N° 29 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; y la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

**1.-** Que, la Constitución Política de la República prescribe que el Estado está al servicio de las personas y que su finalidad es promover el bien común. Asimismo, garantiza a todas las personas el derecho a presentar peticiones a la autoridad sobre asuntos de interés público y privado.

**2.-** Que, la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores, entrega la potestad al Servicio Nacional del Consumidor de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar.

**3.-** Que, en virtud de lo considerado previamente, el Servicio Nacional del Consumidor, cuando hubiere motivos fundados como en la especie, puede ejercer su potestad interpretativa en casos singulares, como manifestación específica de lo prescrito en la letra b) del inciso segundo del artículo 58 de la Ley N° 19.496.

**4.-** La Solicitud de Interpretación Administrativa N°35943587, ingresada por el solicitante mediante la plataforma Simple, dependiente del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.



**5.-** Las facultades que le confiere la Ley al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

## **RESUELVO:**

**1° APRUÉBASE** el presente Dictamen denominado "Dictamen Interpretativo sobre requisitos y rol del conciliador en consumo", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

### **DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE REQUISITOS Y ROL DEL CONCILIADOR EN CONSUMO, QUE RESUELVE LA SOLICITUD DE INTERPRETACIÓN ADMINISTRATIVA N°35943587.**

#### **I. Antecedentes**

Mediante la solicitud N°35943587 se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o el "Servicio") la interpretación de las normas relativas al rol de conciliador y sus requisitos, a la luz de las disposiciones contenidas en la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, "LPDC").

En específico, se pide responder si en la práctica, bastaría con cumplir los principios de imparcialidad, información y todos los demás descritos en el Reglamento que regula la Mediación, Conciliación y Arbitraje en Materias de consumo, Decreto N°84 del año 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (en adelante, "Reglamento") para poder tener la calidad de conciliador; o si son necesarios requisitos adicionales.

#### **II. Interpretación jurídica**

La conciliación, de conformidad al artículo 3 N°5 del Reglamento, consiste en el "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**. La presentación de bases de arreglo **no inhibe al conciliador para seguir conociendo del conflicto sometido a su revisión**".

Se trata de un mecanismo alternativo de resolución de conflictos (es decir, reemplaza a la resolución del conflicto mediante sentencia judicial o arbitral), de la familia de métodos autocompositivos (en que las partes son las que determinan la solución al conflicto, ya sea entre sí o con la ayuda de un tercero), entre los que también se incluyen la negociación y la mediación.



De este modo, la conciliación es el mecanismo autocompositivo que otorga más facultades al tercero. Solamente puede ser llevado adelante por aquel sujeto al cual le corresponde el conocimiento del asunto<sup>1</sup>, ya sea por vía natural (el juez que conoce de la denuncia y demanda), o por vía consensual (el árbitro que resuelve la disputa)<sup>2 3</sup>, que actúa para estos efectos como amigable componedor.

A diferencia de la mediación, que puede ser llevada por cualquier tercero imparcial que no tenga interés en la disputa, pero que no permite la proposición de ninguna clase de término; o de la negociación, que prescinde totalmente de la participación de un tercero; la conciliación es un método que permite al conocedor del conflicto, ya sea natural o consensual, la proposición de bases de acuerdo que sirven para encauzar una negociación desformalizada entre las partes, ya sea proponiendo concesiones iniciales, o ayudando a cerrar detalles finales del acuerdo.

Durante la conciliación, el conciliador puede manifestar sus impresiones iniciales respecto del conflicto, con la finalidad de ayudar a las partes a llegar a acuerdos y a entregar concesiones recíprocas. En términos temporales la conciliación se llevará a cabo, por lo general, antes del término probatorio, lo que significa que el amigable componedor manifestará proposiciones en base a lo que las partes dicen, y no en base a hechos probados. Es por ello que resulta esencial la determinación legal en el sentido de que las proposiciones que realice el conciliador, durante la aplicación del mecanismo, no lo inhiben del conocimiento del asunto, y no pueden por ende ser consideradas como prejuzgamiento de la controversia.

En síntesis, el rol de conciliador, salvo habilitación legal, solamente puede ser detentado por aquellos sujetos que poseen la facultad de conocer y resolver el asunto. En el caso de terceros imparciales que no cuenten con la calidad necesaria para ser conciliador, la mediación se presenta como la alternativa, siempre y cuando cumplan con el resto de requisitos dispuestos por la legislación.

### **III. Conclusión**

De conformidad con los antecedentes y las disposiciones analizadas, este Servicio interpreta que, el rol de Conciliador en materia de consumo solamente puede ser detentado por la persona que posea el conocimiento natural o consensual del asunto, ya sea el Juez o el Árbitro.

---

<sup>1</sup> San Cristobal, Susana. Sistemas alternativos de resolución de conflictos: negociación, conciliación, mediación, arbitraje, en el ámbito civil y mercantil. Anuario Jurídico y Económico Escurialense, XLVI (2013).

<sup>2</sup> González, Isabel. La Conciliación: modelos y técnicas, en "Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos". Material Docente de la Academia Judicial de Chile.

<sup>3</sup> En el Derecho Chileno, la ley puede permitir a otros sujetos asumir el rol de conciliador, como sucede en el Derecho Laboral, donde se faculta a la Dirección del Trabajo a conciliar entre las partes antes de que el conflicto se judicialice.





**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Sin perjuicio de lo anterior, quienes no ostenten dichas calidades, podrán actuar como mediadores entre las partes en disputa, sin la posibilidad de proponer bases de acuerdo; siempre que cumplan con los principios establecidos en el artículo 4 del Reglamento que regula la Mediación, Conciliación y Arbitraje en Materias de consumo, Decreto N°84 del año 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

**2° ACCESIBILIDAD.** El texto original del "Dictamen Interpretativo sobre requisitos y rol del conciliador en consumo" será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

**3° ENTRADA EN VIGENCIA.** La presente resolución exenta entrará en vigencia desde la publicación de este acto administrativo, en la página web del SERNAC.

**4° REVOCACIÓN.** De conformidad a lo previsto en el artículo 61 de la Ley N.º 19.880 y en consideración a las circunstancias de oportunidad, mérito y conveniencia expuestos en este acto administrativo, déjase sin efecto, a partir de la entrada en vigencia de este acto, cualquier guía anterior sobre la misma materia.

**ANÓTESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL  
DEL CONSUMIDOR Y ARCHÍVESE.**

**CAROLINA GONZÁLEZ VENEGAS  
DIRECTORA NACIONAL (S)  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**AGA/GGP**

**Distribución:**

- Destinatario
- Dirección Nacional
- Gabinete
- Subdirección Jurídica
- Subdirección de Consumo Financiero
- Subdirección de Fiscalización
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos
- División de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía
- Fiscalía Administrativa
- Departamento de Comunicaciones Estratégicas e imagen
- Direcciones Regionales
- Oficina de Partes y Gestión Documental



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/PGSQD3-183>