

DOCTRINA

# Nuevas tecnologías para acceder a la justicia del consumidor: Diagnóstico de la situación fragmentada en Chile y una propuesta a la luz de la plataforma europea online de resolución de conflictos

Francisca Barrientos Camus 

*Universidad Alberto Hurtado, Chile*

Sebastián Bozzo Hauri 

*Universidad Autónoma de Chile*

Eduardo Jequier Lehuédé 

*Abogado*

**RESUMEN** En este trabajo se estudian las barreras de acceso a la justicia del consumidor, sea en un sentido formal como también amplio, que considera los mecanismos alternativos de resolución de conflictos. Se hace un diagnóstico sobre la utilización de las nuevas tecnologías en Chile pues se considera que ellas, en parte, podrían superar dichos obstáculos. Por último, se estudia la plataforma europea online de resolución de conflictos como un modelo a seguir.

**PALABRAS CLAVES** Barreras de acceso a la justicia, nuevas tecnologías, consumidor, plataformas, resolución online de disputas.

**ABSTRACT** This paper studies the barriers to access to justice for consumers, both in a formal sense, as well as in a broad sense, which considers alternative dispute resolution mechanisms. A diagnosis is made on the use of new technologies in Chile, because it is considered that, in part, they could solve these barriers to access to justice. Finally, the European online platform for conflict resolution is studied as a model to follow.

**KEYWORDS** Barriers to access to justice, new technologies, consumer, platforms, online dispute resolution (ODR).

## Introducción

Conforme lo prescribe la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPDC), estos pueden exigir sus derechos individualmente a través del ejercicio de acciones civiles impetradas ante los Juzgados de Policía Local (JPL). Esta decisión de política pública ha recibido varias críticas; ya sea por la cantidad de materias que conocen estos juzgados (Barrientos, 2016: 17-29), porque se han visto saturados por infracciones de tránsito (Vargas y Lillo, 2017: 358) y por la relación que tienen con las municipalidades, entre otras (Pinochet, 2012: 432 y 439). Además, si consideramos que el ejercicio de los derechos civiles constituye una de las bases esenciales para un Estado democrático habría que señalar que el acceso a la justicia, en tanto derecho humano (Objetivo de Desarrollo Sostenible, ODS, número 16)<sup>1</sup> —y aun cuando esté caracterizado como un derecho implícito en nuestro texto constitucional vigente (García y Contreras, 2013: 235; Bordalí, 2011)— se encuentra mermado en nuestro país.

Podemos revisar el tema desde varias nociones. A partir de una analítica del acceso a la justicia que incluye la dimensión material (acceso al sistema judicial con asistencia jurídica onerosa o gratuita), formal (obtención de un pronunciamiento judicial justo) y cautelar o preventivo (García, 2006: 13). O bien desde una noción formal que: «Garantiza la capacidad efectiva que tendrían los sujetos de derecho para acudir a los tribunales propiamente tales para obtener una resolución justa sobre un conflicto o disputa entre diversos actores, ya sea entre sujetos privados, entre sujetos privados y públicos o entre sujetos públicos» (Lillo, 2020: 145).<sup>2</sup> También, desde una concepción amplia:

El acceso a la justicia no es solo el poder acceder a los tribunales: es el acceso a un remedio eficaz para un problema tutelado por el derecho. En este sentido, una política de acceso a la justicia implica crear o fortalecer toda instancia, estatal o comunitaria, centralizada o descentralizada, que coadyuve a garantizar el ejercicio de los derechos y que sea capaz de dar respuesta a las demandas de las personas, en especial de aquellas más desfavorecidas (Vargas y Lillo, 2017: 361).

De esta manera podemos considerar que los consumidores sufren barreras en el acceso a la justicia relacionadas con el costo de la litigación, la asistencia jurídica, la obtención de un pronunciamiento justo por el tema de las pruebas, entre otras.

En efecto, bajo los procedimientos que disciplinan los procesos individuales no se requiere del patrocinio de un abogado. Esto no se considera como una garantía

---

1. ONU, Organización de las Naciones Unidas. Objetivos de desarrollo sostenible. Disponible en <https://bit.ly/3Drwmge>.

2. Véase también Ricardo Lillo, «El derecho de acceso a la justicia», *Diario Constitucional*, 30 de agosto de 2021, disponible en <https://bit.ly/3OwWJic>.

de acceso a la justicia, sino más bien todo lo contrario (Celedón, 2018: 22), toda vez que el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) no puede defender en juicio al no tener competencia legal para ello. Por su parte, las asociaciones de consumidores no realizan con frecuencia estas gestiones procesales, sino que, más bien, otras relacionadas con la interposición de acciones colectivas. Por último y en parte relacionado con lo anterior, también existen una serie de tendencias jurisprudenciales diversas, hasta algo erráticas, que tampoco ponen los acentos adecuados para optar por el camino judicial.<sup>3</sup> Parafraseando a Cappelletti y Garth, que visualizan el acceso a la justicia como la posibilidad de ejercer derechos y resolver las controversias bajo el amparo de procedimientos estatales (Cappelletti y Garth, 1978: 182) estaríamos frente a tribunales —infraccionales y civiles que conocen causas de consumo— «en crisis».

Incluso, si adscribimos a la visión más amplia de acceso a la justicia que reconoce Mecanismos alternativos de solución de controversias (MASC) y, en general, todo tipo de experiencias, mecanismos y prácticas comunitarias para favorecerla (Vargas y Lillo, 2017: 361), observamos que tampoco existen muchas iniciativas en nuestro medio nacional. Y la que se advierten tienen escasa aplicación práctica, sobre todo si se analizan desde el punto de vista del empleo de nuevas tecnologías, que es el objeto de nuestra investigación.

Concretamente, hay dos MASC vigentes: la Defensoría del Asegurado y la Defensoría del Cliente Bancario. Y una tercera que emplea nuevas tecnologías: Resolución en Línea. No consideramos el sistema de gestión de reclamos que lleva adelante el propio Servicio (Barrientos y otros, 2018: 120).<sup>4</sup> Esto contrasta con el desarrollo del sistema europeo online de resolución de controversias, que fomenta el uso de inteligencia artificial y que puede ayudar a solucionar, en parte, las barreras de acceso a la justicia antes enunciadas (González Fernández, 2022: 543; Barona, 2021: 348; Pérez, 2022: 65).

---

3. Prueba de ellos han sido los intentos doctrinales de crear una serie de baremos respecto del daño moral otorgados por los Juzgados de Policía Local. Véase González (2019); Contardo y Cortéz (2019).

4. En este estudio se ha considerado que la gestión de reclamos que realiza el Sernac no adscribe a la fisonomía típica de un mecanismo alternativo de resolución de controversias como podría ser una mediación. Tal como lo han demostrado Barrientos, Vargas y Fuentes, ellas no son mediaciones: «La resolución 429 de 2016 designa como “mediación” al procedimiento de reclamos individuales. Esto se desprende del numeral 2 de la parte resolutive, en que se señala: Apruébase el “procedimiento” de gestión de reclamos (Mediaciones), cuyo texto íntegro y fiel es el siguiente». A mayor abundamiento, se define esta mediación como un: Conjunto de acciones realizadas en un orden determinado, referidas a un reclamo formal en materia de consumo hacia un proveedor, a través del cual el Sernac busca obtener una solución extrajudicial al caso. De esta forma, podemos observar que la definición se orienta a la recepción del reclamo. Es decir, comprende la recolección de la información presentada por el consumidor, pero no se ve referencia alguna a un sujeto imparcial y ajeno a la agencia estatal; circunstancia que lo aleja de la noción de mediación examinada en la primera parte. Con todo, es menester señalar que el Servicio busca una solución alejada del proceso judicial (Barrientos, Fuentes y Vargas: 2018, 119-120).

Entonces, la hipótesis que orienta esta investigación es que los consumidores sufren barreras de acceso a la justicia (en sentido amplio) porque existen, en el ámbito individual, pocos MASC entre proveedores y consumidores. Y los que hay se encuentran fragmentados y dispersos, en el sentido que cada uno utiliza un estándar diverso —ya que la propia normativa lo permite— y, además, solo una de ellas ha decidido emplear algoritmos inteligentes. Esto es bastante diferente de lo que ocurre con la realidad europea en que la plataforma online propone un funcionamiento unitario y orgánico, con un sistema de «ventanilla única» operando como una sola puerta de entrada que facilita el camino del consumidor para obtener la tutela de sus derechos.

Para sustentar nuestro análisis nos pareció relevante recurrir a una serie de metodologías combinadas, como entrevistas semiestructuradas a los organismos que emplean mecanismos alternativos. También, en la parte del diagnóstico, empleamos el método dogmático. Así, se exhiben datos que, si bien no siguen un método empírico, permiten examinar las barreras de acceso a la justicia que sufre el consumidor. Luego, utilizamos algunas referencias comparadas para analizar las diferencias entre ambos sistemas. Si bien estudiamos la plataforma europea online de resolución alternativa de conflictos, no se usó el método comparado porque no es posible realizar una comparación entre ellos (Picard, 1999: 893).<sup>5</sup>

En lo que refiere a la sistematización empleada, haremos un diagnóstico acerca del estatus del ordenamiento jurídico chileno, relacionado con las barreras de acceso a la justicia del consumidor, y cuyo enfoque se centra en la ausencia del uso de nuevas tecnologías —salvo Resolución en Línea de la Cámara de Comercio de Santiago—. Finalmente, analizaremos el rol de las plataformas digitales, tanto en el ámbito privado como público, examinando el funcionamiento de la plataforma europea. Todo esto porque se propone, en la última parte de esta investigación, que el Reglamento de Mediación, Conciliación y Arbitraje en materia de consumo, aprobado el 13 de diciembre de 2022 mediante el Decreto 84, no cumple la regla legal que habilita el uso de «medios electrónicos». Por eso, el sistema de MASC podría unificarse mediante técnicas voluntarias o con normas de similar jerarquía normativa a dicho Reglamento.

## **Las barreras de acceso formal a la justicia del consumidor en Chile**

Como se ha expuesto, los consumidores sufren barreras de acceso formal a la justicia, y las razones son múltiples, pero destacan entre ellas factores estructurales, económicos, e institucionales.

---

5. En este sentido, Picard señala que: «el derecho comparado es esencialmente comparativo, no describe un derecho extranjero por sí mismo sino en relación con otro derecho: es como una introducción a estos otros derechos».

El artículo 50 C de la LPDC intentó dar facilidades al consumidor para que no fuese un requisito asistir con patrocinio de abogado para interponer una denuncia, querrela o demanda ante un JPL, y con ello lograr que más personas pudieran ejercer sus acciones y tener acceso a la justicia. Sin embargo, se generó el efecto contrario. De hecho, uno de los mayores problemas que enfrenta la tutela del consumo es la comparecencia personal del consumidor que lo aleja de este acceso, pues la mayoría de las veces se ve enfrentado a un proveedor-profesional que se defiende asistido por un profesional-abogado. Por lo que la llamada «desigualdad de armas» se plasma en dicho procedimiento de forma marcada, correspondiéndole al juez local una labor de equilibrador de las posiciones de las partes (Celedón, 2018: 22). Por eso este autor, con razón a nuestro juicio, plantea que la comparecencia personal no debiese ser absoluta, más bien habrá que determinar si el consumidor está en pleno conocimiento de sus garantías procesales para ejercerlas por sí mismo (Celedón, 2018: 23).

Cappelletti ya mencionaba críticamente el costo de litigación de los ricos y los pobres (Cappelletti, 1971: 872). De allí que, siguiendo a García, vemos que el consumidor sufre, desde el punto de los recursos para litigar, una barrera formal de acceso a la justicia. En sus palabras: «El tema de los costos vinculados al acceso de la justicia implica, en consecuencia, que no es suficiente que un sistema trate de alcanzar la rectitud de la decisión, debe también permitir a todos aquellos que desean hacer cumplir o defender sus derechos una oportunidad razonable de hacerlo» (García, 2019b: 209 y 210) y esto no sucede en el ámbito del consumidor. Ya se ha expuesto (García, 2019a: 199-240; Bozzo y Remeseiro, 2021: 611) que será más alto litigar que la alternativa de resolución extrajudicial del conflicto (Suquet, 2016: 249-270; Schmitz, 2019: 89-163). Y, en general, es sabido que en los juicios los consumidores presentan problemas relacionados con las probanzas aportadas y pierden, precisamente por no aportarlas, ya que se autoriza su comparecencia personal sin contar con la asistencia de un letrado (Conadecus, 2020). Todo esto pese a los intentos del legislador de ir favoreciendo y flexibilizando estas disposiciones (*verbi gratia* carga dinámica de la prueba).

**Tabla 1.** Comparativa de reclamos y número de juicios.

Año	Cantidad total de reclamos	Número de juicios
2019	373.255	1.050
2020	891.581	723
2021	710.000	3.647

Fuente: Elaboración propia con información de las cuentas públicas del 2019, 2020 y 2021, disponibles en <https://bit.ly/3Yxder5>, <https://bit.ly/3KAwoX2> y <https://bit.ly/30RNbaP>

Luego, desde el punto de vista del número de causas que se judicializan observamos que el Servicio recibió 710.000 reclamos durante el año 2021, cifra que ha tenido variaciones año a año, tal y como se muestra en la **tabla 1**.

Si bien durante el 2020 la cifra casi se triplicó debido a la crisis provocada por la pandemia y, luego, disminuyó al retomar paulatinamente la presencialidad, se intenta mostrar que el número de causas judiciales es bajo en relación con el número de reclamos presentados ante la autoridad. Incluso, el Informe anual de estadísticas elaborado por el Instituto Nacional de Estadísticas de 2019 muestra que el 1,4% de las causas ingresadas ante los JPL estaba dentro de la categoría «otros»; y dentro de esta se incluye consumo. Con lo que se observa la diferencia, al menos cuantitativa, que existe entre las gestiones administrativas y la tutela judicial. En la misma línea, el mensaje enviado por el presidente de la República al Congreso Nacional número 141/362 de 2 de junio de 2014 —con el que se inició el proyecto de ley que modifica la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (actual Ley de Reforma a la LPDC 21.081)— destaca que tan solo un 0,3% de las causas que conocían los JPL eran de consumo.

Entonces, considerando que los consumidores no acuden a la justicia o, si lo hacen, no cuentan con asistencia jurídica adecuada, conviene examinar la forma en que están operando los MASC que existen en el país para analizar si al menos, desde una noción amplia, los consumidores pueden acceder a nuestro sistema de justicia.

### **Las barreras de acceso a la justicia del consumidor en un sentido amplio: Diagnóstico acerca del uso de mecanismos alternativos de resolución de conflictos entre proveedores y consumidores y el uso de nuevas tecnologías**

Nuestro diagnóstico es negativo. Si adscribimos a la noción amplia de acceso a la justicia (Vargas y Lillo, 2017: 361) veremos que también los consumidores sufren barreras porque: ninguna empresa financiera cuenta con el sello Sernac; los defectos de técnica legal de la reforma proconsumidor, con énfasis en el arbitraje, no fomentan el uso de estos mecanismos y, pocas empresas en la actualidad los utilizan.

Primer problema: La ley permitía el arbitraje y mediación en temas financieros para empresas con el sello Sernac, pero ninguna optó por dicha certificación

La Ley de Reforma a la LPDC 20.555 incorporó, en el artículo 55, el sistema de sellos en el ámbito financiero cuya finalidad es destacar positivamente a proveedores con políticas orientadas a la protección del consumidor. Estas suponen la revisión y certificación de contratos. Para ello, les exigió que dispusieran de un sistema de atención a clientes y un procedimiento de mediación y arbitraje.<sup>6</sup>

---

6. Por «sello SERNAC» se debe entender: «el conjunto de normas jurídicas que se han establecido por

Como decíamos, la LPDC consagró el arbitraje como un requisito para la obtención del sello Sernac, hecho que muestra la intención del legislador de plasmar MASC dentro del ámbito financiero, siempre y cuando los proveedores cuenten con la aprobación del sello (Barrientos y Labra, 2020: 325).

No se sabe por qué, pero el tratamiento legal otorgado a los MASC se encuentra supeditado en razón de la cuantía. El artículo 56 C de la LPDC considera que temas menores a 100 UF deberán ser objeto de mediación; mientras que los mayores a dicho monto pasarán directo por arbitraje. En este sentido y desde el punto de vista del acceso a la justicia,<sup>7</sup> no es fácil comprender por qué en los conflictos superiores a la cuantía fijada se ha dispuesto de un arbitraje; mientras que si la cuantía baja, existe solo la posibilidad de que intervenga un tercero imparcial y neutral, que carece de un poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa (Barrientos y Labra, 2020: 329).

Muchas voces refieren al «fracaso del sello Sernac». Por ejemplo, como lo indica Aguirrezábal (2020a: 172), es indiscutible que la figura de este sello no tuvo éxito ya que no tuvo ninguna implementación práctica. Esto por su carácter facultativo, quedando en las manos de las entidades financieras la decisión de su implementación. Y, a falta de sello, el arbitraje financiero y la mediación no han podido ser implementadas como MASC, salvo en lo que refiere al caso de las repactaciones unilaterales de La Polar (Barrientos y Labra, 2020: 329).

## Segundo problema: La reciente introducción de los MASC en la reforma proconsumidor y sus defectos de técnica legal. El caso especial del arbitraje

Si bien la LPDC ha experimentado un constante perfeccionamiento en sus aspectos sustantivos, evidencia postergación en la parte relativa al ejercicio de los derechos. Nos referimos al acceso efectivo, oportuno y eficaz del consumidor a la justicia, para la solución de sus conflictos de consumo mediante el empleo de mecanismos jurisdiccionales alternativos a los órganos estatales. Salvo algunas normas aplicables al ámbito del consumo de productos y servicios financieros que, como se expuso, han tenido nula aplicación; hasta la modificación introducida por la Ley 21.398, no existía en la LPDC ninguna regla que disciplinara los criterios y principios y que rigiera el arbitraje como MASC de consumo.

---

el Estado chileno, con el objeto de regular las relaciones entre los proveedores financieros y los consumidores financieros, con el objeto precisamente, de proteger los derechos de los últimos de los nombrados, y establecer de este modo una situación de equilibrio dentro del mercado financiero» (Ahumada, 2019: 116).

7. Criticando el rol de la mediación como un mecanismo de «acceso a la justicia», véase a Palomo y Giannini (2016: 283).

Tan solo el artículo 16 inciso penúltimo y final de la LPDC regulaba un derecho del consumidor a recusar sin expresión de causa al árbitro designado *a priori* en contratos de adhesión, y la posibilidad —también relativa— de «acudir siempre» a los tribunales estatales, regla que ha sido observada críticamente (Jequier, 2021: 29-31). Por ello, era necesario recurrir al estatuto sobre arbitraje interno (Jequier, 2015: 199-223),<sup>8</sup> que contempla el Código Orgánico de Tribunales y las escasas normas contenidas en el Código de Procedimiento Civil, concebidas para conflictos surgidos en el derecho común, en las que no existen asimetrías, ni partes débiles<sup>9</sup> que deban ser protegidas por el legislador.<sup>10</sup>

---

8. Toda la normativa sobre arbitraje interno en Chile proviene del medioevo castellano, las que modelan el estatuto jurídico aplicable a toda clase de conflictos de derecho privado y cuya arbitrabilidad no se encuentre prohibida; o, en una terminología más moderna, como la que utiliza la ley española de arbitraje, a «materias de libre disposición conforme a derecho» (artículo 2.1, Ley 60/2003, de 23 de diciembre). Se trata, por tanto, de una única regulación que, como tal y pese a su muy arcaica filiación, debe aplicarse a cualquier tipo de arbitraje interno y entre ellos a los de consumo, pues, simplemente, no existe hoy una normativa distinta.

9. Muy distinto es el panorama en el derecho comparado e internacional, fenómeno que en Europa se ve plasmado incluso en una diversidad de regulaciones legales internas y comunitarias que comparten, a modo de objetivo común, la promoción de los mecanismos alternativos de solución de conflictos en este ámbito. De ello es claro ejemplo la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la Resolución alternativa de litigios (RAL) en materia de consumo, y el Reglamento núm. 524/2013, de igual fecha, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo; herramienta esta última que en la actualidad, debido a la pandemia covid 19 de por medio, ha puesto de relieve el nivel de desarrollo tecnológico y la masividad que ha alcanzado el uso del internet en Chile, permitiendo la realización de actividades de la más variada índole que, hasta marzo de 2020, estaban reservadas en gran medida al mundo de lo presencial y tangible. La tendencia no es distinta en Latinoamérica, con regulaciones que promueven además la institucionalización del arbitraje de consumo, como la argentina (Decreto 276/08, de 11 de marzo de 1998, que regula el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo), y más recientemente la normativa peruana de 2011 (Decreto Supremo 046-2011, de 23 de mayo de 2011), que crea un moderno Sistema de arbitraje de consumo. Como señala Gonzalo, la protección de los consumidores forma parte del objeto estratégico de la Unión Europea de mejorar la calidad de vida de todos sus ciudadanos, para fomentar además su confianza en el mercado interior, lo que surge ya a partir del artículo 38 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión (Gonzalo, 2016: 47-57).

10. Como es sabido, los conflictos de consumo involucran un interés público que «trasciende a los concretos actores enfrentados en el conflicto [...] y, por tanto, se encuentra así constitucionalmente fundamentada la intervención administrativa» (Lara, 2011: 154). A diferencia del estatuto común sobre arbitraje interno, anclado en la concepción igualitaria que presentan las partes en el negocio jurídico, en las relaciones de consumo la situación de los contratantes suele encontrarse en las antípodas de la señalada igualdad, factor que justifica la intervención de la administración pública, como pieza estratégica de realización del interés general de toda la comunidad. Como apunta Aguirrezábal, los obstáculos que enfrenta el consumidor chileno para acceder a la justicia son numerosos, ya que el modelo tradicional de acceso al derecho a la tutela judicial y a obtener una resolución del litigio, caracterizado por su individualismo, solo ofrece a los consumidores una protección ficticia. Los obstáculos de carácter cultural



El 2021 la ley de reforma a la LPDC 21.398, denominada Ley Proconsumidor, definió una serie de medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores. Destaca la modificación al artículo 3 que establece los derechos y deberes básicos de los consumidores, incluyendo una nueva letra g) que regula la fórmula hetero compositiva de un conflicto que pueda surgir entre las partes. En este sentido, la norma permite utilizar MASC como la mediación, conciliación y arbitraje, los cuales podrán llevarse a cabo por medios electrónicos.

En efecto, esta última modificación legal debería permitir de manera amplia y general que todos los proveedores financieros y no financieros puedan ofrecer estos MASC y, además, que se puedan utilizar medios electrónicos para su aplicación. Entonces, por primera vez se fijan las bases y principios esenciales del arbitraje de consumo, en el mismo orden de ideas de las directrices contempladas en la Directiva 2013/11/UE (Jequier, 2021: 31-33). Esto es: gratuidad, voluntariedad, información (Sovern y otros, 2015: 1-134)<sup>11</sup> e iniciativas exclusivas del consumidor para provocar el arbitraje, una vez generado el conflicto. Para ello, la ley incorpora al texto del artículo 3 de la LPDC una nueva letra g), referida al derecho que se le reconoce al consumidor de acceder a los Mecanismos alternativos de solución de conflictos; con el reconocimiento de que el arbitraje pueda ser online, lo que abre la puerta a un universo de nuevas herramientas y, entre ellas, a la Inteligencia Artificial.<sup>12</sup>

---

—dice esta autora— «se refieren principalmente a la falta de educación e información de los ciudadanos acerca de sus derechos y obligaciones, la complejidad del lenguaje jurídico, etcétera», mientras que la duración de los procesos, además, hace que la justicia se torne inaccesible «cuando resulta extremadamente lenta». A todo ello que se suman «las ventajas que pueden tener ciertas partes que poseen recursos económicos que les permiten sobrellevar los gastos que supone un juicio y que muchas veces se transforman en litigantes habituales, teniendo a su servicio toda una organización que les permite una mayor eficacia frente al litigante ocasional» (Aguirrezábal, 2020b: 316 y 317).

11. La realidad muestra que los consumidores pocas veces leen los contratos que celebran y, cuando lo hacen, rara vez comprenden los alcances e implicancias de sus estipulaciones, particularmente en lo que concierne a los pactos arbitrales que puedan incluir.

12. Señala en concreto el inciso segundo de esta norma: «Son derechos del consumidor de productos o servicios financieros: g) Acudir siempre ante el tribunal competente conforme a las disposiciones establecidas en esta ley. El proveedor debe informar al consumidor de este derecho al celebrar el contrato y en el momento de surgir cualquier controversia, queja o reclamación. Toda estipulación en contrario constituye una infracción y se tendrá por no escrita. Solo una vez surgido el conflicto, las partes podrán someterlo a mediación, conciliación o arbitraje. Los proveedores deben informar la naturaleza de cada uno de los mecanismos ofrecidos, los cuales serán gratuitos y solo se iniciarán por voluntad expresa del consumidor, la que deberá constar por escrito. Un reglamento dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo establecerá las normas que sean necesarias para la adecuada aplicación de los mecanismos a que se refiere este párrafo. Los proveedores financieros y no financieros podrán adscribir y ofrecer libremente el Sistema de solución de controversias dispuesto en los artículos 56 A y siguientes, lo que deberá ser informado previamente al consumidor. Este sistema podrá llevarse a cabo por medios electrónicos».

Sin embargo, creemos que la técnica legislativa con la que se incorpora esta modificación puede ser observada críticamente ya que el texto transcrito fue ubicado en el inciso segundo del nuevo artículo 3 letra g), que se refiere exclusivamente a los servicios y productos de consumo financiero, en circunstancias que, como se observa en la historia de la ley, durante toda su tramitación la intención fue hacer de este sistema el régimen general, aplicable a todos los conflictos de consumo.

Sin embargo, este tan infortunado error no puede servir de base para sostener que los principios y derechos que aquí se consagran sean aplicables, exclusivamente, a los conflictos de consumo financiero, pues ello supondría el absurdo de reconocer la actual coexistencia de dos estatutos jurídicos de arbitraje distintos en la LPDC: uno para los conflictos de consumo comunes, que seguirían sujetos únicamente a las normas del Código Orgánico de Tribunales; y el otro aplicable a los conflictos surgidos de relaciones de consumo financiero, basado en los principios ya dichos y que contempla todos los derechos y beneficios para el consumidor que reconoce el nuevo artículo 3 letra g) de la ley recién mencionada. Así lo entiende también el Reglamento al que nos referiremos a continuación, al señalar en su artículo 1 que «será aplicable para resolver cualquier conflicto de interés individual entre un consumidor y un proveedor en cuyos hechos resulte aplicable la Ley 19.496 y las demás normas de protección al consumidor».

Como indica la norma mencionada, y tal como hizo en sus inicios el sistema de arbitraje de consumo español que le sirvió —entre otros— de antecedente,<sup>13</sup> la ley le encomienda la regulación de este nuevo sistema de arbitraje de consumo a la Potestad Reglamentaria. El 1 de septiembre de 2022 se dictó el Decreto Supremo número 84, que no cumple a cabalidad con las expectativas del legislador en cuanto a sentar las bases de un moderno sistema de arbitraje de consumo en Chile, participado e incluso administrado por el Estado.

Lejos de lo anterior, el Reglamento se remite básicamente «a la regulación establecida en el Título 5 de la Ley 19.496 y a sus disposiciones reglamentarias» (Decreto Supremo número 41, de 13 de julio de 2012, sobre sello Sernac, Título 4, Ministerio de Economía, Fomento y Turismo), que trata sobre el arbitraje financiero y que, amén de no haber operado hasta hoy, como ya se dijo, impone una serie de trabas de acceso, incluso relacionadas con la cuantía del conflicto (artículo 66). La normativa mencionada, además, reitera los vicios de los vetustos mecanismo sobre arbitraje del COT y del CPC, al permitir —por ejemplo— el recurso de apelación ante los tribunales ordinarios de justicia en contra de la sentencia del árbitro (artículo 72), verdadera *contradictio in terminis* si hablamos de un instituto como el arbitraje, cuya fuente y

---

13. Véase en este sentido el informe a la Comisión de Economía del Senado de la República, sesión de 5 de agosto de 2020 (Boletín número 12.409-03). Disponible en <https://bit.ly/3qorUSF>.

motor es la autonomía de la voluntad de las partes para resolver por esta vía —y no por los tribunales estatales— sus conflictos sobre materias disponibles en derecho.

### Tercer problema: Prácticamente en Chile no se emplean los MASC en los conflictos con consumidores

El diagnóstico sobre el uso de MASC en el ámbito del consumidor chileno es claro y contundente: solo tres entidades lo usan. Por eso, a efectos de sustentar esta investigación, realizamos una búsqueda<sup>14</sup> de los organismos que emplean MASC, distintos de los que ejecutan el Servicio o las asociaciones de consumidores. Encontramos los siguientes: la Defensoría del Asegurado<sup>15</sup> y la Defensoría del Cliente Bancario.<sup>16</sup> Para analizarlos empleamos entrevistas semiestructuradas con cada una de ellas.<sup>17</sup> La institución que emplea Inteligencia Artificial es Resolución en Línea de la Cámara de Comercio de Santiago, que será analizada más adelante.

#### *Defensoría del Asegurado*

En su página web se define a la Defensoría del Asegurado como «una institución privada, autónoma e independiente, cuyo objetivo es resolver los eventuales conflictos o problemas que pudieran surgir para los asegurados, en relación con los contratos

---

14. La búsqueda se realizó por mercado, tomando en consideración los más reclamados según el ranking de comportamiento de los mercados elaborado por el Sernac. Disponible en <https://bit.ly/3Y92miB>, entre los que destacan telecomunicaciones y financiero. Respecto de las telecomunicaciones es posible sostener que ellos no emplean MASC para solucionar sus controversias. Y, en lo que dicen relación con el mercado financiero, será objeto de análisis en esta investigación al contar con dos instancias de solución de conflictos. Se omite en este estudio la defensoría de Aguas Andinas, <https://bit.ly/3O6vowf>, pese a que se entrevistó para efectos de esta investigación, porque se trata de una instancia muy especial, que opera como un verdadero defensor, un ombudsman dentro de una empresa, con competencia para conocer cualquier disconformidad que se haya presentado con los clientes.

15. En relación con la entrevista con la Defensoría del Asegurado, esta no se pudo realizar por no tener respuesta a la solicitud. Disponible en <https://bit.ly/44DKqPS>.

16. Defensoría del Cliente de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile (ABIF). Disponible en <https://bit.ly/3DuGZz2>. Dejamos de lado el estudio de los mecanismos empleados por los *market place*, porque entendemos que ellas tienen un modelo distinto relacionado con la postventa y la fidelización de los clientes. En estos casos se trata de mecanismos «internos» de solución de controversias, a diferencia de los otros sistemas estudiados en esta investigación que fueron impulsados por los gremios respectivos o por un proveedor externo que ha decidido emplear estos mecanismos alternativos.

17. En esta presentación se ha preferido la utilización del método de la entrevista semiestructurada, ya que, a nuestro juicio, mostraría de mejor forma la realidad de estas instituciones y permitiría contestar de mejor forma qué hacen, cómo lo hacen, y fundamentalmente por qué no usan (y si han considerado) el empleo de inteligencia artificial. Agradecemos a la profesora Betty Martínez, y especialmente a la ayudante de investigación profesora Paula Godoy, por la realización de parte de estas entrevistas.

de seguro o la prestación de servicios que ellos hayan convenido con alguna de las compañías del mercado asegurador». Se trata de una especie de arbitraje (Vásquez, 2018: 129-176, Nasser, 2018: 297 y ss., Barrientos, 2019: 49),<sup>18</sup> que no es obligatorio para el asegurado, conforme a lo que aparece en la página web. «Los asegurados, sin embargo, si no estuvieran de acuerdo con ellas, podrán presentar su reclamo por cualquier otra vía distinta que le permita el contrato o la ley».<sup>19</sup> El Reglamento describe la existencia de un defensor que cuenta con asistentes especializados y lo define en el artículo 6 como la persona encargada de conocer y resolver los reclamos que formulen los clientes respecto de los contratos celebrados con las compañías de seguros, desempeñándose en forma autónoma, independiente y velando siempre por el sano desarrollo del mercado asegurador, en consonancia con el principio de buena fe que debe existir entre las compañías y sus clientes y la legislación aplicable.<sup>20</sup> El plazo máximo de resolución es 55 días aproximadamente, que puede ser aumentado si es que se requieren más antecedentes.

Las partes podrán pedir, fundadamente también, la reposición de la resolución o la aclaración de cualquier punto que aparezca confuso, dentro de los tres días siguientes. En este caso, el defensor del asegurado deberá pronunciarse respecto de esta petición en los diez días siguientes y su resolución deberá ser notificada por carta o correo electrónico al asegurado.

Finalmente, el asegurado tendrá un plazo de treinta días para aceptar o rechazar la resolución. Si no expresa nada dentro de ese plazo, se entenderá que la rechaza; en cambio, si la acepta expresamente, se entenderá que renuncia a cualquier acción legal posterior respecto de la materia acordada.<sup>21</sup>

### *Defensoría del Cliente Bancario*

La Defensoría del Cliente Bancario es una institución que también ofrece una especie de arbitraje en beneficio de los clientes de los bancos que han adscrito a la asociación gremial. Decimos que se trata de algo similar a un arbitraje porque su sentencia no obliga al cliente, quien puede acudir a otras vías, si lo estima necesario. No obstan-

---

18. La existencia del arbitraje obligatorio debe llamar la atención, toda vez que el Código de Comercio también ha contemplado la existencia de esta forma de solución de controversias en el artículo 512. Junto con ello, no puede perderse de vista que la doctrina ha mostrado la fragmentación de las tutelas del asegurado, que incluyen no solo el arbitraje regulado en el código mencionado, sino que la Ley de consumo y los recursos de protección.

19. Defensoría del asegurado. Disponible en <https://bit.ly/3q6qnuo>.

20. Reglamento interno de funcionamiento del Defensor del Asegurado. Disponible en <https://bit.ly/3O5SPoc>.

21. Procedimiento y plazos con los que cuenta la Defensoría del Asegurado. Disponible en <https://bit.ly/44WUFhO>.

te, el fallo es vinculante para el banco, porque en caso de ser condenado se hace un seguimiento sobre el cumplimiento del mismo por parte de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras.

La institución cuenta con diez defensores a quienes el sistema les reparte las causas de manera equitativa. Actualmente para iniciar un procedimiento por esta vía se debe ingresar de manera online a través de la plataforma de la Defensoría o de manera presencial en las oficinas de la misma y el procedimiento, tal y como lo establece su reglamento, se extiende por más de treinta días si se toma en cuenta todos los plazos que tienen las partes y las prórrogas que pueden solicitar.<sup>22</sup>

Con todo, en la entrevista<sup>23</sup> se advierte el sostenido descenso de casos en el tiempo de parte de la Defensoría, pero no han medido las causas que explicarían esta situación.<sup>24</sup> Ahora bien, en lo que respecta a la pregunta por el uso de IA expresan que no la utilizan y que conocen la experiencia de Resolución en Línea, pero no han considerado la construcción de un modelo que integre IA dentro de sus procesos. Ello, teniendo en perspectiva que el producto financiero es muy distinto al comercializado en *retail*. En este sentido, nos muestran que, en promedio, los procedimientos tienen una duración de treinta días, lo que no consideran un plazo extenso pensando en el tipo de producto y los conflictos que se derivan de los mismos. Por esto, utilizar Inteligencia Artificial para agilizar los procedimientos no es una necesidad actual. De todas maneras, piensan que sería bueno realizar algún tipo de experiencia piloto con IA para ver cómo funciona y adoptarlo de manera más concreta en un futuro.

#### Cuarto problema: Solo una plataforma utiliza nuevas tecnologías

Parte de nuestra hipótesis consiste en sostener que el empleo de nuevas tecnologías podría colaborar con mitigar en parte las barreras de acceso a la justicia del consumidor

---

22. Reglamento de la Defensoría del Cliente Bancario. Disponible en <https://bit.ly/3KfbGMA>.

23. Entrevista a Juan Esteban Laval y Francisco Fuentes (2022) el 16 de noviembre de 2022. Preguntas en Anexo 1.

24. De los documentos de estudios entregados después de la entrevista se pudo observar que uno de los puntos importantes que manifestaron fue una mejora en la parte tecnología, aplicando altos niveles de ciberseguridad, digitalizando toda la tramitación desde junio del año pasado, estableciendo plazos perentorios para los y las defensoras y las partes intervinientes del proceso. Explican, además, que en los meses siguientes a octubre de 2019 hubo una fuerte alza de casos, pero lo sitúan como algo excepcional, relacionado con el perfeccionamiento de las compraventas financiadas. A octubre de 2019 habían 1.222; en 2020: 2.564; en 2021: 835 y 2022: 348. No tienen conocimiento de las causas que justificarían esa baja, pero señalan las mejoras efectuadas a la página web. Tampoco tienen estudios de satisfacción. Otro dato interesante es que gran parte de las resoluciones son a favor del banco. Así, al menos los datos de este año que reportan los 348 casos; 127 desestimaron las pretensiones del cliente. Si bien, no es posible sacar conclusiones anticipadas respecto de este punto, sería interesante explorar las causas de esta situación. La mayor cantidad de casos se relaciona con el cobro de comisiones e intereses (con 96 casos este año).

(en sentido amplio). Por eso, a título de problema y diagnóstico a la vez, observamos que solo una plataforma las utiliza: Resolución en Línea.

Este es un sistema que forma parte de la Cámara de Comercio de Santiago y que tiene por función resolver conflictos entre empresarios y consumidores en un máximo de diez días<sup>25</sup> con la ayuda de algoritmos y mediación online<sup>26</sup> (a diferencia de lo que ocurre con la Defensoría del Cliente Bancario que, según se advirtió en la entrevista, tiene en promedio treinta días de resolución de las controversias).<sup>27</sup> En la página web se describe que las materias más reclamadas son la falta de información del despacho del producto: 60% del total; problemas relacionados con el pago: un 30% del total y; finalmente, problemas relacionados con defectos o falta de piezas con un 10% del total.<sup>28</sup>

En la entrevista<sup>29</sup> se describe que existe una primera etapa de negociación asistida por algoritmos o «soluciones algorítmicas», a partir de los cuales se estudia la tipología de problemas frecuentes o repetitivos con soluciones fácilmente clasificables sin ayuda de persona humana. Y que acceder a este procedimiento es completamente gratuito para el consumidor ya que se financia por los proveedores mediante una suscripción. Nos indican que hoy el 99% de los casos se resuelve en esta primera etapa y solo el 1% requiere asistencia humana. Por lo tanto, su conclusión es que calza muy bien el uso de mecanismo automatizados en el ámbito del *e-commerce*.

Así, gracias a la tecnología con algoritmos, la mayoría de los casos que ingresan a Resolución en Línea se resuelve con una interacción, es decir, se propone una solución (sistema asistido por algoritmo: *match* entre la propuesta de solución que el cliente desea y lo que puede entregar el proveedor) cumpliendo con los estándares legales y algunas empresas además incorporan ofrecimientos extra como compensaciones, por ejemplo. Ello ha generado una alta aceptación por parte de los consumidores pues se ha priorizado buscar soluciones a partir de sus propias propuestas.

Entonces, para cerrar este capítulo, corresponde decir que el consumidor sufre de barreras de acceso a la justicia en sentido formal y amplio. Y que las nuevas tecnologías pueden ayudar a solucionar parte del problema. Por eso llama la atención los números que exhibe Resolución en Línea de la Cámara de Comercio de Santiago. Con todo, también observamos que cada MASC emplea su propio estándar, operando de forma fragmentada, sin tener principios y normas comunes que los unifiquen. Así las

---

25. ¿Cómo funciona Resolución en línea? Disponible en <https://bit.ly/3KcdRAe>.

26. Plataforma «Resolución en línea». Disponible en <https://bit.ly/3QQ3Xs4>.

27. Entrevista a Juan Esteban Laval y Francisco Fuentes (2022) el 16 de noviembre de 2022. Preguntas en Anexo 1.

28. Resolución en línea, nueva plataforma para resolver rápidamente conflictos entre empresas y consumidores. Disponible en <https://bit.ly/3Q6Sdkj>.

29. Entrevista a Benjamín Astete (2022) el 22 de julio de 2022. Preguntas en Anexo 2.

cosas, conviene examinar el modelo de ventanilla única de la plataforma europea que se analizará a continuación.

### **Sistemas de resolución online de disputas (Online Dispute Resolution, ODR): Modelo privado versus modelo público**

#### Consideraciones previas

Las plataformas de resolución de litigios en línea, en particular, contribuyen a reforzar la confianza de los consumidores y comerciantes a la hora de comprar y comerciar en línea, tanto en sus países como en el extranjero. Los consumidores pueden resolver —de manera sencilla, rápida y económica— litigios con los comerciantes que surgen de las transacciones; al tiempo que estos evitan costosos procedimientos contenciosos y mantienen buenas relaciones con los clientes. Creemos así que el uso de nuevas tecnologías en el ámbito del acceso a la justicia es una oportunidad para disminuir las barreras que tiene el consumidor para encontrar una respuesta a sus demandas, ya sea en el ámbito de resolución alternativa de conflictos o en el plano judicial.

Así, en materia de consumidores, los MASC pueden contribuir a disminuir, en parte, las barreras de acceso a la justicia, como se ha descrito en el capítulo anterior. Estos mecanismos, además, pueden funcionar de manera online aprovechando las oportunidades que trae aparejada el uso de las nuevas tecnologías. Entre estos métodos destacan los ODR, que pueden considerar o no el uso de la Inteligencia Artificial. Los ODR se definen como:

Procesos de resolución de controversias que se desarrollan en el ámbito extrajudicial y/o parajudicial y que incorporan el uso de internet o cualquier otro tipo de tecnología de la información y/o comunicación (TIC) similar, para la prevención o resolución de controversias, las cuales pueden haberse generado online u offline. La comunicación puede ser parcial o completamente en línea» (Katsh y Rule, 2016: 329; Martínez-Cárdenas, 2022: 1205; Capeletti y Garth, 1978: 183).<sup>30</sup>

El informe de la Comisión Europea al Parlamento Europeo y al Consejo de 2017 sobre el funcionamiento de la plataforma europea de resolución de litigios en línea creada en virtud del Reglamento número 524/2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo revela un fuerte aumento de la confianza de los consumidores a la hora de adquirir bienes y servicios procedentes de otros países de la

---

30. En relación con estos modelos y el acceso a la justicia Katsh y Rule, 2016: 329; indican que: «Tradicionalmente, se comprende por acceso a la justicia la satisfacción de dos propósitos básicos en un sistema que permita a las personas reivindicar sus derechos o resolver sus conflictos bajo el auspicio del Estado». Por su parte, Capeletti y Garth señalan que dichos modelos deben ser igualmente accesibles para todos, y además, debe conducir a resultados que sean individualmente y socialmente justos.

Unión Europea. Esto supone un avance a destacar pues es, precisamente, esta falta de confianza en el comercio electrónico transfronterizo el principal obstáculo al pleno aprovechamiento del Mercado único digital que persigue la Unión Europea.

### Modelo privado: Plataformas digitales

El uso de internet y el desarrollo de la tecnología han permitido la irrupción y desarrollo de nuevos modelos de negocios que tienen como pilar o sustento las plataformas digitales. Estas ayudan a conectar a usuarios y consumidores entre sí o con servicios o productos de las empresas; así, ganan visibilidad y amplían su número de clientes; y eso, a su vez, genera una mayor oferta de productos y servicios (Arroyo, 2021: 21).

El sector privado ha liderado en la implementación de plataformas digitales llevando la delantera en el sentido de innovación. La sociedad se ha transformado rápidamente desde la aparición el 2007 de los primeros *smartphones* y *apps* que permitieron conectar fácil y rápidamente al consumidor con un proveedor y que, además, unieron y relacionaron a las personas mediante nuevas formas de comunicación y construcción de relaciones.

Así, las plataformas permiten una nueva modalidad de prestación que hace más sencilla la vida a las personas. Hoy podemos comprar bienes y servicios a través de ellas y muchas veces sustituir ciertos bienes o servicios que adquiríamos de manera análoga. Un claro ejemplo de esto son Amazon, Ebay, Uber o Airbnb. De esta forma, gracias a ellas vivimos una transformación cada vez más intensa y muy característica de la denominada sociedad de la información, que se comprende como un proceso constante en el cual las personas migramos a un nuevo espacio: el espacio digital (Rodríguez, 2004: 4-6).

En este nuevo plano, cabe destacar el fenómeno de las plataformas digitales y cómo estas cumplen un rol de mediación y de árbitros entre los oferentes del *marketplace* y los clientes o usuarios. En el sector privado, plataformas como Amazon, eBay o Mercado Libre son pioneras en el uso de algoritmos para resolver conflictos de forma online. Aquí es esencial el uso de Inteligencia Artificial para el modelo de negocios. De cierta forma brindan un espacio de seguridad al consumidor pues este sabe y conoce que un tercero estará mediando ante un determinado problema, buscando soluciones que se ajusten a derecho (Bozzo, 2022: 313).

Se advierte además el desarrollo de plataformas privadas para solucionar el acceso a la justicia en aquellas disputas de escaso monto y sobre todo cuando tienen una naturaleza transfronteriza, es decir, las partes del conflicto se encuentran en distintos países. Claro ejemplo de esto es Kleros, una empresa global conformada por un equipo de matemáticos, pionera en transformación digital en especial en el uso de *crowdsourcing* (colaboración abierta distribuida) en la justicia. Declaran que es un



sistema de resolución de disputas por montos pequeños que se den en el marco del *e-commerce*, seguros o empresas de telecomunicaciones, otorgando a las personas una solución a sus conflictos de forma segura, rápida y económica. Además, destaca por su seguridad pues está construido sobre *blockchain*, *collective intelligence* y contempla un sistema de incentivos para que los jurados trabajen en la resolución de conflictos. Otra característica es que no busca competir con el sistema judicial dado que pretende llegar donde este no actúa (Bozzo, 2022: 321).

## Modelo público: La plataforma europea online de justicia

### *Marco normativo*

El origen normativo de la plataforma europea se puede encontrar en el programa preliminar de la Comunidad Económica Europea para una política de protección e información de los consumidores de 1975<sup>31</sup> o en la comunicación respecto al acceso de los consumidores a la justicia de 1985.<sup>32</sup> Ambas iniciativas promovían el desarrollo de mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos de consumo en el espacio europeo. Se justificaba su promoción con el objetivo de desarrollar el comercio comunitario, acompañado además por la fuerte percepción de que los medios judiciales no se ajustan a las características específicas de los conflictos de consumo (Marqués, 2018: 370).<sup>33</sup>

Posteriormente, la Unión Europea buscó una mayor integración entre los Estados miembro a través de la creación de las redes EJE-net y FIN-net. La primera se constituye como una estructura de comunicación y apoyo compuesta por puntos de contactos nacionales (o «centros de intercambio de información») creados por cada Estado miembro; mientras que la segunda se utiliza para la resolución de conflictos transfronterizos en el ámbito financiero.

El 2005 se dio lugar a la actual Red Centro Europeo del Consumidor, Red CEC (*European Consumer Center Network*, ECC-net). Así, para reclamar sus derechos los consumidores pueden acceder al sistema de cooperación establecido entre los CEC de manera que, al dirigirse al de su país de residencia saben que podrán contar con

---

31. Resolución del Consejo de 14 de abril de 1975, publicada en el *Diario Oficial* C 92, de 25 de abril de 1975.

32. COM (84) 692 final. Disponible en <https://bit.ly/3q3UgLK>.

33. En este sentido, se sostiene además que dichas características tienen relación con el desequilibrio de posiciones entre las partes, por lo general el bajo monto disputado en el litigio de consumo o su matiz colectivo, en el sentido de que se afectan intereses difusos de un número indeterminado de consumidores. Estos son algunos aspectos comunes de estos conflictos que evidencia la dificultad que presenta la vía judicial ordinaria y explicaría así la necesidad de implementar mecanismos extrajudiciales de resolución de litigios de consumo.

el Centro del país del establecimiento de la empresa, quien podrá proporcionar información jurídica relevante e indicar las entidades que se pueden ocupar para la resolución alternativa del litigio (Marqués, 2018: 372).<sup>34</sup>

Luego, el legislador europeo da un paso más en el sentido de incorporar la Tecnología de la Información y de la Comunicación. El Parlamento Europeo y el Consejo adoptaron, el 21 de mayo de 2013, la Directiva 2013/11/UE relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, que entró en vigor el 8 de julio de 2013. Coetáneamente se publica el Reglamento (UE) número 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, también de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo.

A diferencia de la Directiva, que tenía un plazo para que los Estados miembro la transpongan, el Reglamento de la Unión Europea —al tratarse de un acto comunitario vinculante que goza asimismo de efecto directo— era aplicable a partir del 9 de enero de 2016, sin necesidad de transposición por los Estados. De esta forma, se busca que estos cuenten con entidades de Resolución alternativa de litigios de consumo (entidades ADR) adaptadas al derecho europeo.

Así, el legislador le encarga a la Comisión Europea, a los Estados miembro y a los empresarios la implementación del sistema. En este sentido, a la Comisión le corresponde asumir la puesta en marcha y operar la nueva plataforma de resolución en línea de litigios de consumo; los Estados deben garantizar la existencia de una cobertura suficiente, material y territorial, por entidades ADR certificadas, de los litigios derivados de contratos de compraventa y de prestación de servicios en los que intervengan un consumidor y un empresario con residencia en un Estado. Por su parte, sobre los empresarios recae la obligación de informar la existencia de dichos mecanismos en línea de resolución alternativa de conflictos (Esteban de la Rosa, 2019: 90).

### *Objetivos de la plataforma europea y ámbito de aplicación*

Los conflictos surgidos de las relaciones entre proveedores y consumidores tienen un difícil camino jurisdiccional ya que, en la gran mayoría de los supuestos, no es la vía adecuada para dar una respuesta satisfactoria al consumidor. Esto pues las dificultades no solo derivan de la gran desproporción que frecuentemente existe entre el valor económico de la reclamación y el elevado costo del proceso, sino también de la dificultad que significa la tramitación judicial. Ya sea por su excesiva duración, como por complejidad técnica, además de la importante desigualdad existente entre las partes del conflicto ya que el proveedor suele tener una mayor capacidad económica —y por ende mayores recursos para enfrentar un proceso judicial— mientras que el

---

34. En España, por ejemplo, para la Red CEC el punto de contacto de los consumidores es el Centro Europeo del Consumidor.

consumidor suele ser la parte débil de la relación jurídica. Y, por lo tanto, todo eso se traslada al litigio y su proceso (Pillado, 2018: 16).<sup>35</sup>

Si a lo anterior se suma el desconocimiento del derecho por parte de los consumidores hay un factor extra al problema de facilitar su acceso a la justicia. Por ello, el objetivo de la plataforma europea no es solo permitir el acceso a un mecanismo de resolución de disputa, sino que también es informar a los consumidores sobre sus derechos como tales. Además, el comercio electrónico, al favorecer las transacciones transfronterizas, puede generar aún más obstáculos para los consumidores ya que es más difícil acceder a un proceso judicial en el extranjero. Esto desincentiva a los consumidores y genera frustración. De esta forma, los objetivos de la plataforma europea son también de carácter político-económicos pues a través de ella se busca asegurar el buen funcionamiento del mercado interior europeo, concebido como un espacio sin fronteras, en el que se garantice la libre circulación de bienes y servicios. Se intenta entonces proteger la dimensión digital del mercado interior habida cuenta del fuerte crecimiento que tiene el comercio electrónico: cada vez son más los consumidores que adquieren productos y servicios de manera online.<sup>36</sup>

Así la plataforma europea responde al objetivo de facilitar la resolución de litigios entre consumidores y proveedores, cumpliendo por una parte una función informativa y, por otra, el objetivo principal de ofrecer gratuitamente un sistema de tramitación para resolver el litigio derivado de una relación de consumo concertada en línea (Valbuena, 2015: 1007).

Entonces los consumidores residentes en un Estado miembro de la Unión Europea pueden presentar sus reclamaciones vía internet en la web gestionada por la Comisión Europea, las que serán dadas a conocer al empresario denunciado. En caso de existir acuerdo se tramitará por una entidad ADR de un estado miembro (Molina, 2016: 94).<sup>37</sup>

---

35. Además, se señala que «en este mismo sentido pueden existir otro tipo de condicionamientos de carácter cultural que pueden llevar al consumidor a rechazar la vía judicial como un método adecuado para la resolución del conflicto que le enfrenta al empresario. En concreto, pese a los esfuerzos realizados en los últimos años por las instituciones, sigue siendo escasa la información de los ciudadanos sobre los derechos que le corresponden como consumidores de un producto o usuarios de un servicio; ese desconocimiento de cuál es la concreta protección que les otorga la legislación vigente, le genera temor a la hora de enfrentarse a una gran empresa. Otro elemento a tener en cuenta es la desconfianza ante el propio funcionamiento de la Administración de Justicia que se percibe cara y lenta por gran parte de la ciudadanía».

36. Cabe considerar el crecimiento que tiene el comercio electrónico año a año. Así por ejemplo en España el año 2021 la facturación total del comercio electrónico alcanzó los 57.700 millones de euros, un 11,7% más que el año anterior. Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, «El comercio electrónico supera en España los 57.700 millones de euros en el año 2021, un 11,7% más que el año anterior», CNMC, 1 de julio de 2022, disponible en <https://bit.ly/453Uhyd>.

37. La plataforma europea es «una muestra más de la digitalización de los servicios legales y del servi-

En relación con su ámbito de aplicación se debe distinguir aquellos aspectos de índole material y otros de carácter subjetivo o formales. Si se interpreta formalmente el artículo 2 del Reglamento de ODR y la Directiva ADR, la plataforma solo sirve para los procedimientos extrajudiciales de resolución de litigios, sin que se pueda utilizar en tramitación de conflictos que se presenten ante tribunales.

La plataforma, como un medio facilitador de acceso a la justicia, permite que se utilicen distintos mecanismos alternativos de resolución de conflictos ya sea para imponer una solución derivada de un arbitraje, como una proveniente de una conciliación o mediación.

Este medio solo está disponible para conflictos que se presenten en el ámbito de consumo (Cortés, 2010: 4-14).<sup>38</sup> Únicamente se excluyen los litigios derivados de la prestación de servicios de atención sanitaria y de enseñanza pública complementaria o superior.

Por otra parte, es necesario que el contrato entre consumidor y proveedor se haya celebrado por medios electrónicos (online), por lo cual se excluye de la plataforma aquellos que deriven de relaciones de consumo «análogas» es decir, en aquellas ofrecidas por el proveedor y adquiridas por el consumidor fuera de internet o sin utilizar otros medios electrónicos (Orozco, 2018: 489).<sup>39</sup>

Además, se exige una vinculación de la empresa y el consumidor con la Unión Europea. Es decir, el ámbito de aplicación queda limitado al territorio europeo de tal manera que las obligaciones se circunscriben a aquellos litigios en que el consumidor tenga su residencia habitual en un Estado miembro y el comerciante posea su establecimiento en uno de esos Estados. Así, en virtud de artículo 2 (1) resolución de litigios en línea estará disponible solo en aquellos casos en que el comerciante esté establecido en un Estado miembro de la Unión Europea y el consumidor sea residente también de un Estado miembro, que puede ser el mismo en el que esté establecido el comerciante, ya que son cubiertos los contratos electrónicos de carácter nacional o transfronterizos (Esteban de la Rosa y Cortés, 2015: 518).

---

cio público de atención al ciudadano, junto con el realce en la utilización de mecanismos extrajudiciales de solución de conflictos».

38. Conocida como tipología B2C (*Business to Consumers*) ya que surge entre empresas y consumidores, para distinguirla de otras clases de ADR/ODR atendiendo a los sujetos en disputa, como son: B2B (*Business to Business*), A2C (*Administration to Consumers*), A2B (*Administration to Business*), A2A (*Administration to Administration*) e inclusive *person to person*. Sobre los métodos ODR para las controversias B2C puede verse, más ampliamente a Cortés (2010: 4-14).

39. Al respecto se evidencia el futuro hegemónico que tendrá el mercado en línea en los próximos años, previsión a la que obedece la Iniciativa del mercado único digital desarrollada en la actualidad en el marco de la Unión Europea. Sin embargo, el consumo en línea, por sus características de deslocalización, intangibilidad-inmaterialidad y ausencia de barreras físicas y temporales, es susceptible de ocasionar numerosos conflictos y problemáticas de diversa índole, en concreto en la adquisición de bienes y servicios por el consumidor final.

Ahora bien, quedan excluidos ciertos supuestos dadas sus características especiales. Por ejemplo: procedimientos asignados a personas físicas empleadas o retribuidas exclusivamente por el comerciante o ante sistemas de tramitación de reclamaciones de los consumidores gestionados por el propio comerciante; los intentos realizados por un juez en el marco de un procedimiento judicial relativo a ese litigio y, por último, la negociación directa entre el consumidor y el comerciante, al considerarse previa al planteamiento del litigio ante una entidad de resolución alternativa (Valbuena, 2015: 1004).

Para que el consumidor pueda acceder el empresario tiene la obligación de informar la existencia de la plataforma de resolución de litigios en línea a través de su sitio web y por medio de un enlace electrónico. Debiendo además indicar que la esta no tiene por finalidad resolver, por ella misma, los litigios que se plantean a través de su formulario.

Además, en relación con el uso de la tecnología, cabe destacar que esta plataforma no incorpora ningún tipo de funcionalidad tecnológica que tenga por objeto permitir a las partes llegar a un acuerdo que ponga fin a la reclamación. Así, cumple la finalidad de conectar a empresarios y consumidores y permitir que las entidades ADR certificadas puedan cumplir su rol.

Desde el punto de vista práctico, la plataforma en línea constituye una ventanilla única para los consumidores y comerciantes que deseen resolver extrajudicialmente los litigios incluidos en el ámbito de aplicación del Reglamento. A tal efecto, presenta una doble funcionalidad: cumple con el cometido principal de posibilitar la tramitación online del asunto, pero además tiene un complementario carácter informativo (Esteban de la Rosa, 2019: 95; Richard, 2014: 7; Valbuena, 2015: 1002).

### *Funcionamiento de la plataforma europea*

La plataforma funciona como una herramienta que facilita a los consumidores el acceso a la justicia, pero, además, les permite tener información relacionada con cuestiones como: la resolución extrajudicial de litigios como medio alternativo de solución de conflictos, la lista actualizada de entidades de resolución alternativa, un manual de presentación de reclamaciones, los puntos de contacto nacionales y datos estadísticos acerca de los resultados obtenidos de su utilización (Valbuena, 2015: 1004).

En relación con su funcionamiento, este depende de que los Estados miembro cuenten con entidades de resolución alternativa de litigios (entidades RAL) adaptadas al derecho europeo. Es decir, deben ofrecer alguna cobertura y cumplir estándares mínimos en su configuración y procedimiento a seguir, y también con la garantía de su conocimiento para lo cual se contemplan obligaciones de información que recaen sobre los empresarios (Esteban de la Rosa, 2017: 115). Esto último obliga a cada Estado, a través de sus autoridades competentes, a controlar el acceso y funcio-

namiento a través de la evaluación de las solicitudes de acreditación de las entidades RAL y la supervisión del cumplimiento de las condiciones establecidas.

Así, las entidades RAL que lo deseen pueden tramitar en línea —a través de la plataforma— todo el procedimiento de resolución extrajudicial del conflicto utilizando la herramienta especial de gestión de casos habilitada. La función de este medio puede también limitarse a servir de canal para la presentación de reclamaciones y para su transmisión a las entidades RAL de los estados miembro. En este último caso, la tramitación del procedimiento se hará a través de los medios habilitados por la entidad RAL que haya sido seleccionada por las partes (Marqués, 2018: 376).

Por otra parte, cabe destacar que, si bien esta plataforma no incorpora herramientas de negociación en línea, como aquella que es asistida o automatizada, desde el 24 de junio de 2019 se incorporó dos nuevos módulos: el módulo de conversación directa y el módulo de autoevaluación.

Con el nuevo módulo de conversación directa la Comisión Europea persigue optimizar las posibilidades de diálogo entre el consumidor y el empresario a fin de facilitar una solución del litigio sin necesidad de transmitir el caso a una entidad RAL. De esta forma, los consumidores ahora tienen una doble opción: pueden solicitar el inicio de una conversación directa y pueden solicitar la apertura de una reclamación para que sea resuelta por una entidad RAL (Esteban de la Rosa, 2021: 44).<sup>40</sup>

Con el módulo de autoevaluación se pretende ayudar a los usuarios a identificar cuál es la vía más apropiada para resolver el litigio. Las opciones disponibles son las siguientes: la plataforma europea ODR; los centros europeos del consumidor; las entidades RAL; la red FIN-net; las organizaciones nacionales de consumidores; las acciones judiciales; y un abogado (Esteban de la Rosa, 2021: 45).

### *Tramitación a través de la plataforma europea*

Se distinguen cuatro etapas en el procedimiento de resolución de un conflicto de consumo en línea a través de la plataforma europea: presentación de la reclamación; elección de la entidad RAL por las partes; tramitación de la reclamación por la entidad RAL; y el resultado y cierre de la reclamación.

#### 1) Presentación de la reclamación

Esta se realiza a través del formulario electrónico disponible en el sitio web de la plataforma (Marqués, 2018: 378). La solicitud está hecha para que el reclamante fácilmente entregue la información imprescindible para que la reclamación pueda

---

40. El formulario que se utiliza para ambos casos es muy similar. En uno y otro caso está disponible la herramienta de traducción. Aunque ambos procedimientos no son caracterizados como consecutivos, lo normal será que el consumidor opte por iniciar una conversación directa antes de presentar una reclamación para que sea tramitada por una entidad RAL, con la excepción de los supuestos en que ese contacto previo y directo ya haya existido al margen de la plataforma.

ser tramitada. Deberá proporcionar la descripción del producto o servicio que ha comprado y el motivo por el cual presenta la reclamación.<sup>41</sup> Una vez completado el formulario se envía la reclamación a la denunciada y se informa a las partes las entidades RAL que podrán ser competentes para resolver su litigio. Esto con la indicación de que ambas deberán ponerse de acuerdo en la que tramitará el procedimiento (Marqués, 2018: 379).<sup>42</sup>

Como la participación no es obligatoria para comerciantes o empresarios, la sujeción al procedimiento está sujeta a la voluntariedad del proveedor. Sin embargo, la Directiva Resolución Alternativa de Litigios, DRAL, no impide a los Estados miembro la posibilidad de hacerlo obligatorio. En el caso de Portugal, desde el 2011 están obligados a acudir a un centro de arbitraje de conflictos de consumo cuando la reclamación se relacione con servicios esenciales tales como agua, energía eléctrica, gas natural y gas canalizado o comunicaciones electrónicas, entre otros.<sup>43</sup>

## 2) Elección de la entidad RAL por las partes

El sistema de resolución de litigios en línea concede a las partes un plazo de treinta días naturales —desde la presentación de la reclamación— para llegar a un acuerdo sobre la entidad RAL que se ocupará de tramitar el procedimiento de resolución del conflicto. Ahora bien, cuando no se indique en el impreso electrónico la entidad competente, la plataforma europea ODR deberá ofrecer a la parte reclamada una lista indicativa de estas, a fin de facilitar la determinación de una basándose ya sea en las direcciones geográficas de las partes en el litigio o dependiendo del sector a que el mismo se refiere.<sup>44</sup>

Luego, puede existir o no acuerdo con la entidad RAL que resolverá el conflicto. Si existe, la plataforma transmitirá a ese organismo los datos de la reclamación para que esta pueda informar a las partes si acepta o no tramitar el conflicto. Eventualmente la entidad puede rechazar la tramitación si se presentan los motivos de rechazo que es-

---

41. El formulario puede verse en el sitio web <https://bit.ly/3KddNAq>.

42. Países como Bélgica o Italia permiten reclamaciones de comerciantes frente a consumidores, en dicho caso la plataforma europea ODR notifica al consumidor para que seleccione una o más entidades RAL o, si el comerciante está obligado a recurrir a una entidad RAL, el consumidor tiene diez días naturales (a contar de la notificación de la reclamación) para indicar si acepta dicha entidad. En este sentido ver a Cortés (2016). Por otra parte, cabe considerar la observación de Marqués, quien señala que la plataforma debiese incorporar una funcionalidad a fin de permitir conocer si el comerciante o empresa se encuentra adheridos a alguna entidad RAL o si, eventualmente, se encuentran obligados legalmente a participar en el procedimiento ante alguna entidad RAL. En estos casos, según la autora, la plataforma debería transmitir la reclamación directamente a la entidad RAL sin exigir el acuerdo de las partes.

43. Ley 6/2011 de 10 de marzo que modifica la Ley 23/96, de 26 de julio artículo 15 introdujo el arbitraje obligatorio para dichos prestadores de servicios.

44. Artículo 4 del Reglamento de Ejecución (UE) 2015/1051 de la Comisión, de 1 de julio de 2015 (*Diario Oficial* L171, de 2 de julio de 2015)

tablece el artículo 5, apartado DRAL.<sup>45</sup> Si no existe acuerdo, transcurridos los treinta días naturales desde la presentación de la reclamación, o si la entidad de resolución alternativa rechaza conocer el litigio, se pondrá fin a la tramitación y la parte reclamante será informada de la posibilidad de ponerse en contacto con un asesor ODR para obtener información de carácter general sobre otras vías de recurso (Marqués, 2018: 383).<sup>46</sup>

### 3) Tramitación de la reclamación por la entidad RAL

Una vez recibida la reclamación la entidad RAL deberá determinar si es competente, disponiendo de un plazo de tres semanas para ello.<sup>47</sup> Si da inicio a la tramitación, tiene 90 días naturales para resolver la disputa, contados desde la fecha en que el expediente completo haya sido recibido. El plazo se puede aumentar ante casos complejos, pero se debe informar a las partes de este aumento.<sup>48</sup>

La naturaleza de la tramitación es de carácter remoto—se está promoviendo la resolución en línea y las disputas pueden tener además carácter transfronterizo— sin embargo, puede tramitarse de forma presencial cuando la naturaleza del conflicto así lo exija y las partes así consientan. No obstante, esta opción debe expresarse en las normas de procedimiento.

### 4) Comunicación del resultado a las partes

Finalizado el procedimiento la entidad RAL debe comunicar el resultado a las partes. Si tiene naturaleza vinculante existirá una sentencia con fuerza ejecutiva (Marqués, 2018: 385).<sup>49</sup> De tal forma que, si una de las partes no cumple con lo señalado en el laudo, la contraparte podrá pedir el cumplimiento en un procedimiento ejecutivo.

---

45. Conforme lo indica el artículo 9, apartado resolución de litigios en línea, la entidad RAL deberá comunicar a las partes sus normas de procedimiento y, en su caso, las costas del procedimiento de resolución de litigios que se trate.

46. Artículo 9, apartado 8 RRL. Los puntos de contacto de cada país y respectivos asesores están disponibles en <https://bit.ly/451d78S>.

CABE destacar la opinión de Marqués, en el sentido de que sería conveniente que cuando no haya determinación legal o contractual de una entidad RAL competente para conocer de la reclamación, el sistema de resolución de litigios en línea podría haber consagrado un criterio subsidiario de determinación, como, por ejemplo, hacer prevalecer la opción del consumidor o del reclamante.

47. Deberá para este fin tener en cuenta las causas de rechazo que indiquen sus estatutos o reglamentos de procedimiento.

48. Cabe destacar que el rechazo se puede presentar, además de la falta de competencia, por el hecho de que el consumidor no ha tratado de ponerse en contacto previamente con el proveedor para intentar resolver el asunto directamente.

49. Si el procedimiento tuviere naturaleza autocompositiva, como la mediación, y no fuere posible el acuerdo entre las partes, pensamos que la mejor solución sería enviar el resultado también al punto de contacto ODR del país de reclamante para que facilite la información sobre otras vías de recurso.



### *Algunas observaciones a la plataforma europea y el uso de las nuevas tecnologías*

La plataforma europea de resolución en línea de litigios de consumo es pionera en la utilización de la Tecnología de la Información y la Comunicación. Así, en el ámbito de los ODR es uno de los pilares principales del nuevo marco europeo y su inserción se corresponde con una tendencia, de orden universal, de incorporación de esta a la resolución de litigios. Con su aplicación en el ámbito del consumo, la Unión Europea ha pretendido dar una respuesta del siglo XXI a las necesidades de la creación y funcionamiento del mercado interior europeo que ahora se desarrolla en línea y para el cual el recurso a tribunales de justicia resulta insuficiente (Esteban de la Rosa 2021: 36).

Si bien desde el 24 de junio de 2019 se incorporaron dos nuevos módulos: el de conversación directa y el de autoevaluación, la plataforma no ha puesto énfasis en la utilización de las nuevas tecnologías que se han desarrollado en el último tiempo y que sí se utilizan en el ámbito privado, como la negociación asistida o automatizada y la utilización de sistemas expertos.

El desarrollo actual en este ámbito es incorporar el uso de Inteligencia Artificial en modelos de resolución de disputas online. Si bien el primer paso para ello es digitalizar la tramitación del proceso, el segundo es la utilización de algoritmos que utilicen sistemas expertos u otras aplicaciones de IA para anticipar cuál puede ser la solución del caso o cuáles son las posibilidades de que la reclamación sea estimada. Con este tipo de herramientas se persigue permitir a las partes negociar dentro de tales márgenes.

Un claro ejemplo de lo anterior es la máquina denominada *Solution Explorer* que es utilizada por el *Civil Resolution*, tribunal de la Columbia Británica de Canadá. Se trata de un sistema experto que, a través del uso de árboles de decisión, proporciona a cualquier usuario, de forma intuitiva, información sobre las vías de recurso legal, así como sobre la posición jurídica que se tiene en los litigios sobre alguna de las materias tramitadas por este tribunal (Esteban de la Rosa 2021:36).

No obstante, en relación con los dos nuevos módulos, cabe destacar su importancia en el sentido de que la Comisión Europea está optimizando el desarrollo de la plataforma con la utilización de las nuevas tecnologías y así mejorar ciertos procesos: Con el módulo de conversación directa la Comisión persigue optimizar las posibilidades de diálogo entre el consumidor y el empresario para facilitar la solución del litigio sin necesidad de transmitirlo a una entidad RAL. Por su parte, el módulo de autoevaluación tiene el propósito de ayudar a los usuarios a identificar cuál es la vía más idónea para resolver el conflicto. Así, el consumidor podrá ser orientado para poder elegir entre distintas opciones, entre ellas: la plataforma europea ODR; los centros europeos del consumidor; las entidades RAL; la red FIN-net; las organizaciones nacionales de consumidores; las acciones judiciales; y un abogado.

### *La disonancia del Reglamento con la regla legal introducida por la reforma proconsumidor y la plataforma europea como un modelo para Chile*

Si el objetivo es facilitar el acceso del consumidor a la justicia en sentido amplio, la alternativa del modelo utilizado por la plataforma europea es un buen ejemplo a seguir porque ofrece una vía expedita para el consumidor a través de una ventanilla única. Así, este puede recibir asistencia para el problema que enfrenta pues esta le indicará los pasos a seguir para proteger sus derechos. En este sentido, se observa un desarrollo orgánico que se traduce en mayor claridad para el consumidor, aspecto que no se percibe en Chile.

Si bien la Ley Proconsumidor mejora la posición de este al permitir —a través de una nueva letra g)— que acceda a la justicia a través de métodos alternativos de resolución de conflictos (en ámbitos distintos al sector financiero) y por «medios electrónicos», este queda sujeto a una regulación análoga. En efecto, el artículo 56 letra a) de la LPDC dispone entre otras cosas que los mediadores y árbitros financieros deberán estar inscritos en una nómina elaborada por el Servicio que deberá mantenerse actualizada y disponible en su sitio web. Luego, la elección del mediador o árbitro se hace desde la nómina señalada y de común acuerdo entre el proveedor y el consumidor, dentro de los cinco días hábiles siguientes a 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 exista acuerdo, será el Servicio quien lo designará a través de un sistema automático que permita repartir equitativamente la carga de trabajo de los mediadores y árbitros. Posteriormente, todo el procedimiento se gestiona sin la utilización de herramientas digitales ni menos aún por medio del uso de las nuevas tecnologías (Bozzo, Esis, 2022: 856). Por eso, la remisión que hace el artículo 3 letra g) de la ley al artículo 56 letra a) deja al modelo de resolución alternativa de conflictos de consumo anclado a un sistema análogo y anacrónico, sin que se le provea de herramientas digitales que faciliten el acceso a la justicia al consumidor.

Por eso, creemos que el Decreto 84 publicado el 13 de diciembre de 2022 que aprueba el Reglamento que regula la mediación, conciliación y arbitraje en materia de consumo, no sigue las directrices legales que permiten la utilización de «medios electrónicos». En ninguna parte de sus disposiciones se hace referencia a ello, más bien da la impresión de que se quiso ampliar el modelo del sello Sernac, a través de la participación de la autoridad. Entonces, de *lege lata* el Reglamento no sería la forma de estandarizar el modelo para todos los agentes privados que hoy emplean MASC en nuestro país mediante el empleo de nuevas tecnologías. Por lo que podría estudiarse, en una siguiente investigación, la forma de regular voluntariamente, a través de buenas prácticas, un modelo que unifique el sistema. Y junto con ello, plantear de *lege ferendae* el cambio de las reglas del Reglamento u otro instrumento de similar jerarquía normativa que sí cumpla con la regla legal.

En definitiva, el Reglamento no progresa en proveer al sistema de un modelo digital de administración de mediación, conciliación y arbitraje. Es decir, la referencia del artículo 3 letra g), en el sentido de que este sistema podrá llevarse por medios electrónicos, no encuentra un sustento normativo que entregue las bases para implementar un modelo online de MASC.

A nuestro entender, la utilización de una plataforma *online* y de ventanilla única podría mejorar la experiencia del consumidor pues a través de esta podría, luego de presentada la reclamación, recibir asistencia en relación con su caso y, también, como sucede en el caso europeo, pueda tener un acercamiento con el proveedor y así evaluar un posible acuerdo.

Necesitamos entonces tener un sistema unificado, en que todos los actores que estén habilitados por ley para ofrecer MASC puedan confluir en una sola ventanilla, utilizando todos un mismo procedimiento, en que exista la posibilidad de evaluar el problema del consumidor y, como sucede en Europa, un asistente de comunicación directa con el proveedor para que las partes puedan resolver el conflicto sin necesidad de utilizar un MASC. Luego, es necesario evaluar la incorporación de otras tecnologías que permitan dar mayor dinamismo al procedimiento y reducir así los tiempos en beneficio del consumidor.

Para finalizar, creemos que la existencia de una plataforma pública, única, online y gratuita para todos los proveedores y consumidores puede facilitar el acceso a la justicia de los consumidores, pero también es necesario que los proveedores de mecanismos alternativos de resolución de conflictos cumplan con un estándar de calidad que asegure a cada consumidor la efectividad de dichos métodos

## Conclusiones

Las barreras de acceso a la justicia constituyen un problema que perjudica a los consumidores individuales porque no pueden acceder a los JPL o, de hacerlo, es sin la asistencia jurídica adecuada.

Si bien nuestra legislación contemplaba el uso de MASC, estos solo estaban disponibles para el consumidor financiero, siempre y cuando el proveedor obtuviera el sello Sernac. Sin embargo, este sistema nunca se empleó, salvo para un caso de resolución judicial terminada en conciliación. Con todo, la reciente reforma de 2022, conocida como Proconsumidor, que en principio potencia el uso de mediaciones, conciliaciones y arbitrajes para todo tipo de proveedores, sean financieros o no y permite que dichos procesos se tramiten de forma online; tiene deficiencias de técnicas legislativas que hacen dudar de su eficacia. En este sentido, la reciente reforma abre la puerta para la utilización de Tecnologías de la Información y Comunicación y por ende también el uso de nuevas herramientas con mayor sofisticación como la Inteligencia Artificial. Sin embargo, el Reglamento que regula la mediación, concilia-

ción y arbitraje en materia de consumo, no avanza en construir un modelo digital de administración que facilite el acceso a la justicia al consumidor.

En Chile solo una plataforma de resolución alternativa de conflictos señala utilizar nuevas tecnologías en sus procedimientos: Resolución en Línea de la Cámara de Comercio de Santiago.

Por eso, considerar la experiencia europea y en especial su plataforma online de resolución de conflictos puede ser útil para modelar en Chile un sistema similar, que sirva de ventanilla única a los consumidores y pueda ser utilizado por las entidades autorizadas para actuar como mediador o arbitro en un procedimiento de resolución alternativa de conflictos.

## Referencias

- AGUIRREZÁBAL, Maite (2020a). *Defensa de los consumidores y acceso a la justicia*. Santiago: Thomson Reuters.
- . (2020b). «ARBITRAJE Y SERNAC FINANCIERO: ANÁLISIS Y UNA PROPUESTA DE MEJORA». EN EDUARDO JEQUIER (DIRECTOR), *Arbitraje de consumo. Revisión crítica del sistema chileno desde una perspectiva comparada*. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- AHUMADA, María (2019). *Manual sobre protección al consumidor y el Sernac financiero chileno*. Santiago: Ediciones Universidad Finis Terrae.
- ARROYO, Esther (2021). «El derecho de las plataformas en la Unión Europea». En Esther Arroyo, Yolanda Martínez, Mariola Rodríguez y Marc Tarrés (autores), *Servicios en plataforma, estrategias regulatorias*. Madrid: Marcial Pons.
- BARONA, Silvia (2003). «Reflexiones en torno a la tutela procesal de los consumidores y usuarios. La política de protección de los mismos en la Unión Europea: líneas de presente y futuro». En Silvia Barona (coordinadora), *Tutela de los consumidores y usuarios en la nueva Ley de Enjuiciamiento Civil*. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- . (2021). *Algoritmización del derecho y de la justicia*. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- BARRIENTOS, Francisca (2019). *Lecciones de derecho del consumidor*. Santiago: Thomson Reuters.
- BARRIENTOS, Francisca e Ignacio Labra (2020). «El arbitraje en el contexto del sello Sernac». En Eduardo Jequier (director), *Arbitraje de consumo. Revisión crítica del sistema chileno desde una perspectiva comparada*. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- BARRIENTOS, Francisca, Claudio Fuentes y Juan Enrique Vargas (2018). «Mediaciones individuales y mediaciones colectivas que realiza el Servicio Nacional del Consumidor». En María Fernanda Vásquez (directora), *Mecanismos alternativos de solución de conflictos*. Santiago: Thomson Reuters
- BORDALÍ, Andrés (2011). «Análisis crítico de la jurisprudencia del Tribunal Constitucional sobre el derecho a la tutela judicial». *Revista Chilena de Derecho* (Pontificia Universidad Católica de Chile), 38 (2): 311-337.

- BOZZO, Sebastián (2022). «Plataformas, algoritmos y su rol en la resolución de conflictos en el ámbito de consumo». En Silvia Barona (editora), *Justicia poliédrica en período de mudanza*. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- BOZZO, Sebastián y Esis, Ivette (2022). «El arbitraje de consumo en Chile». En Erika Isler y Felipe Fernández (directores), *GPS Consumo*. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- BOZZO, Sebastián y Remeseiro Rebeca (2021). «Resolución de conflictos en consumo: ¿Una solución a través de la Inteligencia Artificial?». En Silvia Barona (directora), *Justicia algorítmica y neuroderechos*. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- CAPPELETTI, Mauro y Bryant Garth (1978). «Access to justice: The Newest Wave in the Worldwide Movement to Make Rights Effective». *Buffalo Law Review*, 27: 181-292. Disponible en <https://bit.ly/43KXYyq>.
- CELEDÓN, Andrés (2018). «Un comentario breve: Comparecencia personal y tribunal competente en las modificaciones introducidas por la Ley 21.081 a la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor». *Boletín especial Academia de Derecho y Consumo. Ley de Fortalecimiento al SERNAC: Cambios, preguntas y desafíos a tres meses de su entrada en vigencia*, 21-25. Disponible en <https://bit.ly/3rON05h>.
- CONADECUS, Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (2020). «Estudio jurisprudencial y de razonamiento de los juzgados de policía local en materia de Ley del Consumidor». Disponible en <https://bit.ly/44AfHTE>.
- CONTARDO, Juan Ignacio y Hernán Cortés (2019). *Cuantificación del daño moral de los consumidores. Tendencias y sentencias*. Santiago: DER.
- CORTÉS, Pablo (2010). «Un modelo para la acreditación de los sistemas ODR en la Unión Europea». *Revista de Internet, Derecho y Política*, 10: 4-14. Disponible en <https://bit.ly/3q6sq1y>.
- . (2016). «The New Landscape of Consumer Redress: The European Directive on Consumer Alternative Dispute Resolution and the Regulation on Online Dispute Resolution». En Pablo Cortés (editor), *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution* (pp.17-40). Oxford: Oxford University Press. DOI: [9780198766353.003.0002](https://doi.org/10.1017/9780198766353.003.0002).
- ESTEBAN DE LA ROSA, Fernando (2017). «Régimen de las reclamaciones de consumo transfronterizas en el nuevo derecho europeo de resolución alternativas y en línea de litigios de consumo». *Revista Española de Derecho Internacional*, 69 (1): 109-137.
- . (2019). «Tecnología de la información y de la comunicación y resolución de litigios: El modelo europeo de promoción del ODR en el ámbito de los litigios de consumo». *Revista Iberoamericana de Derecho Internacional y de la Integración*, 10: 86-107. Disponible en <https://bit.ly/3Q8Buxt>.
- . (2021). «¿Quo Vadis plataforma europea de resolución en línea de litigios de consumo? Nuevos pasos en la instauración de un acceso universal digital a la justicia alternativa de consumo en Europa». En Fernando Esteban de la Rosa (director), Gisela Moreno y Ozana Olariu (coordinadoras), *Justicia digital, mercado y resolu-*

- ción de litigios de consumo. Innovación en el diseño del acceso a la justicia.* Navarra: Aranzadi.
- ESTEBAN DE LA ROSA, Fernando y Pablo Cortés (2015). «Un nuevo derecho europeo para la resolución alternativa y en línea de litigios de consumo». En Fernando Esteban de la Rosa (editor), *La protección del consumidor en dos espacios de integración: Europea y América.* Valencia: Tirant Lo Blanch.
- GARCÍA, Sergio (2006). «El acceso de la víctima a la jurisdicción internacional sobre derechos humanos». *El otro derecho*, 35: 13-55. Disponible en <https://bit.ly/44H5bKv>.
- GARCÍA, Ramón (2019a). «El procedimiento individual de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores a partir de las modificaciones de la Ley 21.081: Otra pieza de un rompecabezas que no termina de encajar». En Juan Ignacio Contardo, Felipe Fernández y Claudio Fuentes (coordinadores), *Litigación en materia de consumidores. Dogmática y práctica en la reforma de fortalecimiento al Sernac.* Santiago: Thomson Reuters.
- . (2019b). *El case management en perspectiva comparada. Teoría, evolución histórica, modelos comparados y un caso en desarrollo.* Valencia: Tirant lo Blanch.
- GARCÍA, Gonzalo y Pablo Contreras (2013). «El derecho a la tutela judicial y al debido proceso en la jurisprudencia del Tribunal Constitucional chileno». *Estudios Constitucionales*, 11 (2): 229-282.
- GONZÁLEZ FERNÁNDEZ, Ana Isabel (2022). «La irrupción de la inteligencia artificial en la resolución alternativa de conflictos». En Sonia Calaza y Mercedes Llorente (directoras), *Inteligencia artificial legal y administración de justicia.* Navarra: Aranzadi-Thomson Reuters.
- GONZÁLEZ, Fabián (2019). *Daño moral en el derecho del consumidor.* Santiago: DER.
- GONZALO, Vicente (2016). «Principios de la protección jurídica de los consumidores y resolución alternativa de los conflictos de consumo». En Jorge Tomillo (director), *Soluciones alternativas a los conflictos de consumo.* Albarore-Granada: Comares.
- JEQUIER, Eduardo (2015). «Antecedentes histórico-jurídicos del arbitraje interno en Chile. Planteamientos para una revisión estructural impostergable». *Ius et Praxis*, 21 (2): 199-224. Disponible en <https://bit.ly/44ZxXpn>.
- . (2021). «Arbitraje de consumo: Bases dogmáticas de un modelo para el acceso a la justicia del consumidor en Chile desde la mirada del derecho internacional y comparado». *Anuario Colombiano de Derecho Internacional*, 15: 23-63. Disponible en <https://bit.ly/3rDN1dL>.
- KATSH, Ethan y Colin Rule (2016). «What we Know about Online Dispute Resolution». *South Carolina Law Review*, 67 (2): 329-344. Disponible en <https://bit.ly/3OsW6z3>.

- LARA, Rafael (2011). «La organización del sistema arbitral de consumo». En Manuel Richard, Iñaki Riaño y José María Rifa (coordinadores), *Estudios sobre Arbitraje de Consumo*. Navarra: Aranzadi.
- LILLO, Ricardo (2020). «La justicia civil en crisis. Estudio empírico en la ciudad de Santiago para aportar a una reforma judicial orientada hacia el acceso a la justicia (formal)». *Revista Chilena de Derecho* (Pontificia Universidad Católica de Chile), 47 (1): 127-165.
- MARQUÉS, Cátia (2018). «La resolución en línea de litigios de consumo en la nueva plataforma ODR: Perspectiva de los sistemas españoles y portugués». En Fernando Esteban de la Rosa (director), *La resolución de conflictos de consumo*. Navarra: Aranzadi.
- MARTÍNEZ-CÁRDENAS, Betty (2022). «Online Dispute Resolution y la renovación del concepto del derecho de acceso a la justicia para los consumidores». En Agustín Madrid y Lucía Alvarado (directores), *Derecho digital y nuevas tecnologías*. Navarra: Aranzadi.
- MOLINA, María José (2016). «Sitios web de referencia en el ámbito jurídico: Medios sociales para difundir información y compartir conocimiento. Plataforma europea de resolución de litigios». *Actualidad Civil*, 4: 94-99.
- NASSER, Marcelo (2018). *Los seguros de personas*. Santiago: Thomson Reuters.
- OROZCO, Margarita (2018). «La protección de datos en la nueva plataforma europea de resolución en línea de litigios». En Fernando Esteban de la Rosa (director), *La resolución de conflictos de consumo*. Navarra: Aranzadi.
- PALOMO, Diego y Leandro Giannini (2016). «Mecanismos alternativos de solución de conflictos. Reflexiones desde otra vereda, especialmente de la mediación como expresión paradigmática de una nueva forma de “acceso a la justicia”». En María Fernanda Vásquez (directora), Raúl Carnevali y Diego Palomo (coordinadores), *Mecanismos alternativos de solución de conflictos*. Santiago: Ediciones Jurídicas de Santiago.
- PÉREZ, Mirene (2022). *Fundamentos jurídicos para el uso de la inteligencia artificial en los órganos judiciales*. Valencia: Tiran Lo Blanch.
- PICARD, Etienne (1999). «L'état du droit comparé en France en 1999». *Revue internationale de Droit Comparé*, 51 (4): 885-915.
- PILLADO, Esther (2018). «Incidencia de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre los métodos alternativos de resolución de conflictos en materia de consumo». En María Jesús Ariza y María José Fernández-Figares (directoras), *La resolución alternativa de litigios en materia de consumo*. Navarra: Aranzadi.
- PINOCHET, Ruperto (2012). «¿Es la condena infraccional requisito de la indemnización de perjuicios regulada en la Ley 19.496 sobre Protección del Consumidor?»

- Un error histórico». En Fabián Elorriaga (editor), *Estudios de Derecho Civil VII* (pp. 432-439). Santiago: Editorial Thomson Reuters Abeledo Perrot.
- RICHARD, Manuel (2014). «Los procedimientos electrónicos de resolución alternativa de conflictos (on-line dispute resolution)». *Diario La Ley*, 8360: 1-14.
- RODRÍGUEZ, Antonio (2004). «La migración digital». *Revista TELOS (Revista de Pensamiento, Sociedad y Tecnología)*, 61: 4-6. Disponible en <https://bit.ly/44GzIYH>.
- SCHMITZ, Amy (2019). «Expanding Access to Remedies through E-Court Initiatives». *Buffalo Law Review*, 67: 89-163. Disponible en <https://bit.ly/477y8AI>.
- SOVERN, Jeff, Elayne Greenberg, Paul Kirgis y Yuxiang Liu (2015). «Arbitration in the European Union, ‘Whimsy Little Contracts’ with Unexpected Consequences: An Empirical Analysis of Consumer Understanding of Arbitration Agreements». *Maryland Law Review*, 75: 1-134. Disponible en <https://bit.ly/3rHAg27>.
- SUQUET, Josep (2016). «El marco europeo de resolución de litigios en línea (RLL) de consumo: ¿Tecnologías al servicio de la resolución de litigios?». En Guillermo Palao (director), *Los nuevos instrumentos europeos en materia de conciliación, mediación y arbitraje de consumo*. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- VALBUENA, Félix (2015). «La plataforma europea de resolución de litigios en línea (ODR) en materia de consumo». *Revista de Derecho Comunitario Europeo*, 52: 987-1016. DOI:[10.18042/cepc/rdce.52.05](https://doi.org/10.18042/cepc/rdce.52.05).
- VARGAS, Macarena y Ricardo Lillo (2017). «El derecho de acceso a la justicia civil en Chile». *Informe anual sobre derechos humanos* (pp. 355-382). Santiago: Universidad Diego Portales. Disponible en <https://bit.ly/3KcYurc>.
- VÁSQUEZ, María Fernanda (2018). «Solución de conflictos en el contrato de seguro: Algunos problemas que se plantean a partir del sistema actual y su coexistencia con el régimen de consumo. Una propuesta de interpretación y reconstrucción». *Revista de Derecho* (Universidad de Concepción), 244: 129-176. Disponible en <https://bit.ly/3KbvEHC>.

## Anexo 1

### Encuesta Defensoría del Cliente Bancario

1. Sus asociados se encuentran en la página, pero solo aparecen determinados bancos. ¿Piensan ampliar sus asociados? ¿Cuáles son los costos que tienen que soportar los bancos para adherir a la defensoría?
2. ¿Cómo se pueden adherir? ¿Tienen que cumplir determinados requisitos o simplemente cumplir con ser un banco?
3. ¿Cuántos casos fallan en promedio?
4. ¿De qué materias tratan más?



5. ¿Cuánto porcentaje es en favor del cliente? ¿Cuánto porcentaje es de aversión?
6. ¿Ese número ha variado con los años? Si es así, ¿Qué causas justifican esas variaciones?
7. Sabemos que la duración de un procedimiento va a depender de varios factores, comenzando por las etapas, pero ¿Cuánto dura en promedio un caso?
8. ¿La Secretaría es técnica? ¿Por qué existen dos exámenes de admisibilidad, uno por parte de Secretaría al principio y otro cuando se asigna un defensor?
9. ¿Tienen como saber cuál es la satisfacción de los clientes bancarios y cuál es la satisfacción de los bancos asociados? ¿Han bajado las métricas de reclamos judicializados?
10. ¿Cuál es su opinión respecto a la legitimidad del servicio? Ello, en razón de que se decía que estaba compuesta por ex fiscales de bancos ¿Tienen algún comentario al respecto?
11. En cuanto a los defensores, se ve que la mayoría son hombres ¿Han pensado en incluir más mujeres para tener un equipo más paritario?
12. Como el sistema no utiliza IA ¿Está dentro de su agenda la utilización de esta herramienta? ¿Creen que podría agilizar los procedimientos?
13. Si fuese positiva la respuesta anterior ¿Dónde la implementarían?

## **Anexo 2**

### Encuesta Resolución en Línea

1. ¿Qué es «Resolución en Línea»? ¿Cuál es su diferencia con e-CAM Santiago y con las audiencias remotas? ¿A quién está dirigida?
2. ¿Cuántas empresas han adherido a «Resolución en Línea»? ¿Dónde podemos encontrarlas?
3. ¿Cómo se pueden adherir los distintos comercios a «Resolución en Línea»?
4. ¿Cómo funciona el procedimiento para los consumidores? ¿Cuáles son las materias más comunes que se han presentado hasta ahora?
5. ¿De dónde surge la idea de implementar este modelo de resolución de conflictos con inteligencia artificial?
6. ¿Cómo funciona en la práctica?


7. ¿Cómo se entrena el software?
8. ¿Qué método se utiliza?
9. ¿Qué tipo de documentos se utilizaron para que el software aprendiera a entregar soluciones?
10. En cuanto a los valores, se ofrecen distintos planes, ¿qué valor tiene un plan personalizado y de que variables depende su costo?
11. Más allá de las cifras que indican que se llegó a resultados positivos, ¿tienen como saber cuál es la satisfacción de los usuarios?
12. Entiendo que son 3 instancias; primero el caso, si es sencillo, se resuelve mediante algoritmos en una etapa que se llama «solución directa» (se señala que el 95% de los casos se resuelve aquí); luego, se accede a una resolución en línea cuando no se obtiene una solución mediante los algoritmos; y, finalmente, los casos más complejos pueden pasar a una mediación online. En esta mediación, ¿se le otorga asistencia al consumidor?
13. En la etapa de la resolución en línea se espera que haya una respuesta o solución en máximo 48 horas, si no sucede esto y se trata de un caso complejo que pasa a mediación, ¿cuál es el tiempo promedio en que se obtienen soluciones?
14. Generalmente se resuelven casos cyber. Cuando estamos en ese escenario, ¿el software que actúa en la primera etapa lee solo circunstancias objetivas, tales como, incumplimientos de entrega, plazos, etcétera, de manera que entrega la misma solución para todos aquellos que sufrieron un atraso en la entrega, por ejemplo? ¿O también es capaz de leer circunstancias subjetivas para entregar una solución (que podría ser una compensación, por ejemplo) personalizada a cada consumidor? ¿Los datos personales de los usuarios se utilizan solo para efectos del procedimiento o también para otros fines? ¿Cómo se protegen?


### **Nota de los autores**


Este trabajo forma parte del Fondecyt regular «Digitalización y algoritmos en la solución de conflictos en materia de consumo en Chile. Propuestas de mejora del acceso a la justicia del consumidor individual a la luz de los sistemas comparados», número 1220735, del cual el coautor es investigador principal.

### **Sobre los autores**

FRANCISCA BARRIENTOS CAMUS es doctora en Derecho y magíster en Derecho Privado por la Universidad de los Andes. Profesora de Derecho Civil de la Universidad

Alberto Hurtado de Chile. Correo electrónico: [fbarrientos@uahurtado.cl](mailto:fbarrientos@uahurtado.cl).  <https://orcid.org/0000-0002-7343-5481>.

SEBASTIÁN BOZZO es doctor en Derecho y magíster en Derecho de la Empresa, Universidad de Valencia. Profesor de Derecho Civil de la Universidad Autónoma de Chile. Correo electrónico: [sebastian.bozzo@uautonoma.cl](mailto:sebastian.bozzo@uautonoma.cl).  <https://orcid.org/0000-0001-9468-4594>.

EDUARDO JEQUIER LEHUEDÉ es doctor en Derecho, Universidad de Valencia. Magíster en Derecho de la Empresa por la Pontificia Universidad Católica de Chile. Correo electrónico: [ejequier@jequier.cl](mailto:ejequier@jequier.cl).  <https://orcid.org/0000-0001-8005-6685>.

La *Revista de Chilena de Derecho y Tecnología* es una publicación académica semestral del Centro de Estudios en Derecho Informático de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, que tiene por objeto difundir en la comunidad jurídica los elementos necesarios para analizar y comprender los alcances y efectos que el desarrollo tecnológico y cultural han producido en la sociedad, especialmente su impacto en la ciencia jurídica.

DIRECTOR

Daniel Álvarez Valenzuela  
([dalvarez@derecho.uchile.cl](mailto:dalvarez@derecho.uchile.cl))

SITIO WEB

[rchdt.uchile.cl](http://rchdt.uchile.cl)

CORREO ELECTRÓNICO

[rchdt@derecho.uchile.cl](mailto:rchdt@derecho.uchile.cl)

LICENCIA DE ESTE ARTÍCULO

Creative Commons Atribución Compartir Igual 4.0 Internacional



La edición de textos, el diseño editorial  
y la conversión a formatos electrónicos de este artículo  
estuvieron a cargo de Tipografía  
([www.tipografica.io](http://www.tipografica.io)).