

Mediación SERNAC: “Conflicto entre el principio de neutralidad versus principio de indemnidad del consumidor”

Macarena Letelier Velasco

Directora Ejecutiva Centro de Arbitraje y Mediación Cámara de Comercio de Santiago

Cristián Saieh Mena

Director Programa Negociación UC- Mediador CAM

Juan Pablo Schaeffer Fabres

Gerente de la División Desarrollo Sustentable de Colbún S.A - Mediador CAM

Nicolás Frías Ossandón

Subdirector del Programa UC Reformas a la Justicia – Mediador CAM

Con asombro hemos tomado conocimiento días atrás de la aprobación, en la Comisión de Constitución Legislación y Justicia del Senado, de la indicación presentada en el Proyecto de Ley de fortalecimiento de la institucionalidad de protección al consumidor (Boletín 9369), que regula el procedimiento voluntario para la protección del Interés Colectivo o Difuso de los consumidores que reemplazó el epígrafe del procedimiento de mediación colectiva.

Nos preocupa dicho cambio porque no va en el camino correcto de desarrollar la mediación bajo la lógica de un tercero imparcial, que no representa los intereses de una parte y que logra a través de técnicas profesionales –entendiendo este rol como un arte con el que no solo se nace sino que se aprende -, lograr el acuerdo de dos o más partes involucradas en un conflicto.

Los conflictos son parte de la vida, cruza el día de las personas, empresas, instituciones, el desafío de la sociedad es encontrar la mejor forma de resolverlos, desde una negociación entre las mismas partes hasta un juicio que entregue justicia a través de una sentencia.

El modelo propuesto enfrenta la neutralidad del mediador que siendo funcionario de un servicio que representa por ley los intereses de una de las partes y que se debe regir por principios dentro de los cuales se consagra en de indemnidad de los consumidores.

En el mundo el mecanismo de la mediación avanza a pasos agigantados (69% crecimiento 2015-2016, según estadísticas CAM Santiago www.camsantiago.cl). Las partes buscan soluciones eficientes, entendiendo que el facilitador del diálogo, para generar la confianza necesaria y el ambiente propicio para el entendimiento de las partes, no puede jamás ser parte del organismo que sancione a una parte en el evento de no lograrse un acuerdo y menos ser quien vele por los derechos de uno de ellos.

En nuestro país la mediación familiar lleva algunos años de recorrido y es un profesional externo al poder judicial quien busca lograr el acuerdo en ese proceso entre las partes. La Ley N° 19.968, que creó los Tribunales de Familia definió la mediación como *“aquel sistema de resolución de conflictos en el que un tercero imparcial, sin poder decisorio, llamado mediador, ayuda a las partes a buscar por sí mismas una solución al conflicto y sus efectos, mediante acuerdos”*.

Por su parte las mediaciones comerciales seguidas ante el Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Santiago desde el año 1997 han recogido opiniones de quienes han logrado éxito en el proceso, en los siguientes términos: *“Se logró u acuerdo para ambas partes que no sólo apuntó al aspecto económico del conflicto, sino que además concilió las asperezas que se habían derivado del mismo. Por otra parte la mecánica de la mediación creó un clima de confianza en la **imparcialidad de los mediadores** que impulsó a las partes a ceder en sus posturas iniciales”*.

Entre los obstáculos que pueden enfrentar quienes están envueltos en una mediación es la familiaridad con el mecanismo y sus ventajas y la sensación de debilidad de una de las partes que claramente se hará presente cuando quien cumple el rol de mediador está mandatado por ley a defender y representar los intereses de una de las partes.