

REGLAMENTO
SERVICIO DE MEDIACIÓN FASTFORWARD (FF)

www.fastforward.cl

I. DE LA ORGANIZACIÓN DE LOS MEDIADORES

ARTICULO 1°

La nómina de mediadores será formada por un cuerpo de integrantes que permita un servicio eficiente. El ingreso a la nómina podrá ser por invitación del Consejo Directivo del servicio FASTFORWARD (en adelante “FF”) o por solicitud por correo electrónico del interesado dirigido a FF. En este último caso, el interesado deberá presentar sus antecedentes personales, técnicos o profesionales, en base a los cuales FF podrá aceptar o rechazar la solicitud de ingreso, sin necesidad de fundamento. En todos los casos, el integrante deberá estar disponible para una capacitación por vía virtual que imparta FF o la entidad a quien ésta delegue tal función. A los mediadores de la nómina les serán asignados los casos que se presenten de manera rotativa, procurándose una distribución equitativa.

ARTICULO 2°

El Consejo podrá excluir de la nómina de mediadores a quienes incurran en alguna de las siguientes situaciones:

- a) Negativa injustificada a afrontar un caso que se le haya asignado;
- b) Inasistencia injustificada a alguna audiencia en el proceso de mediación;
- c) Infracción a los deberes impuestos por este Reglamento u otras normas debidamente informadas a los mediadores por medios idóneos o publicados en su página en la Internet;
- d) Negativa injustificada a participar en capacitaciones o procesos de inducción sobre normas, protocolos y prácticas que FF fije para el desarrollo de las habilidades de los mediadores;
- e) Encontrarse afecto a alguna circunstancia sobreviniente que le imposibilite para ejercer derechos civiles o políticos.

ARTICULO 3°

Sin perjuicio de las causales mencionadas en el artículo anterior, FF, transcurrido un plazo razonable que no será inferior a 10 meses de permanencia en la nómina referida, podrá examinar y renovar a los integrantes que las circunstancias hagan recomendable, tomando en consideración, entre otros factores, los mecanismos de evaluación interna implementados.

II. DE LAS SOLICITUDES DE MEDIACION

ARTICULO 4°

El o los interesados en someter una controversia, disputa, conflicto o reclamo de índole comercial o en el ámbito de la experiencia de consumo de bienes y servicios, lo solicitarán por correo electrónico con las menciones que se indican:

- a) Nombres completos de las partes involucradas, sus domicilios, correos electrónicos, teléfonos fijos y/o celulares o página en la Internet de servicios de las partes.

- b) En caso de existir, se acompañará copia de la solicitud de mediación de la reclamante o solicitante y la aceptación de la reclamada y/o parte solicitada.
- c) Exposición breve de las cuestiones objeto de la mediación y/o contenido y número del reclamo publicado en el foro www.reclamos.cl o a través de otros mecanismos disponibles que se publicarán en www.fastforward.cl.
- d) Si existiera, indicación de la cuantía o monto del asunto disputado.
- e) Es facultativo para las partes acompañar documentos digitales que tengan relación con la controversia que sólo se remitirán por correo electrónico.

Si quien asista a las audiencias de mediación es un representante legal de una de las partes, además de cumplirse lo dispuesto en la letra a) del presente artículo, deberá enviar, exhibir y/o disponer de un poder para renunciar a los recursos o los términos legales, transigir, comprometer, aprobar convenios y percibir. Este poder podrá constar por escritura pública o al menos mediante firma del mandante autorizada ante notario público o mediante firma electrónica avanzada, y deberá ser enviado el documento a FF antes del inicio de la primera audiencia de mediación.

Si el representante o mandatario asiste a la primera sesión sin acompañar el poder mencionado en el párrafo anterior, ésta no se iniciará hasta que acredite su personería.

III. DEL PROCESO DE MEDIACION

ARTICULO 5°

Una vez recibida la solicitud, se verificará que la cuestión sea susceptible de mediación, tomando en consideración la materia de que se trata y la naturaleza del conflicto. Si no lo fuere, será comunicado al solicitante. Aceptada la solicitud, el reclamante o solicitante deberá abonar, en la proporción que corresponda según será informado por escrito, el cincuenta por ciento de la tasa fija, cantidad que no estará sujeta a devolución. Efectuado el abono, se pondrá en contacto con la o las otras partes del modo que estime más adecuado y a la mayor brevedad posible, a fin de que tomen conocimiento de la solicitud de mediación presentada, se les entregue información acerca de la mediación y presten su consentimiento para iniciar el proceso de mediación.

Agotadas las gestiones anteriores, sin que la o las otras partes presten su consentimiento para iniciar la mediación, terminará la actuación de FF, lo que será comunicado a el o los solicitantes y a las demás partes. Ello no obsta a que pueda presentarse nuevamente una solicitud de mediación sobre el mismo caso.

Las partes durante el procedimiento deberán proceder con afabilidad y sin efectuar expresiones injuriosas o calumniosas respecto de la contraparte que incluye gestos, expresiones orales o escritas denigratorias. De realizarse cualquiera expresión que sea, a juicio del mediador, contraria a las buenas costumbres o que afecte la honra de alguna de las partes, se pondrá término de inmediato a la audiencia de mediación, resolviéndose el caso con los antecedentes existentes o en poder del mediador.

ARTICULO 6°

Si la o las partes contactadas acceden a iniciar la mediación, deberán abonar a FF la proporción que corresponda de la tasa fija. Una vez efectuado el pago señalado, FF comunicará al solicitante la aceptación de la contraparte y procederá a la designación del mediador o de los co-mediadores en su caso y de el o los sustitutos

correspondientes, dentro de los cinco días hábiles siguientes, para lo cual se observará lo dispuesto en el artículo 1° inciso final. La designación será comunicada al mediador, al sustituto y a las partes por el medio que FF estime más adecuado, el mismo día del nombramiento o a más tardar el quinto día siguiente hábil. Tan pronto se haya notificado el nombramiento del mediador a las partes, FF procederá a fijar la fecha y hora de la primera sesión de mediación, la que tendrá lugar en las oficinas de éste, o según la contingencia de que se trate por videoconferencia. La convocatoria a la primera sesión será comunicada por FF a las partes y al mediador.

IV. COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES

ARTICULO 7°

Todas las comunicaciones y notificaciones que deban efectuarse por causa de la mediación, se realizarán por el medio que FF estime más adecuado para acelerar el proceso. En cumplimiento del deber de confidencialidad, los documentos que contengan información esencial o sensible acerca de la mediación sólo podrán ser enviados por medios que aseguren la privacidad de su contenido.

V. FORMALIDADES

ARTICULO 8°

Si alguna de las partes fuere una persona jurídica, deberá informar su razón social y Rut, y además el nombre, Rut, domicilio y números de correo electrónico y teléfono de la o las personas que concurrirán en su representación a las audiencias dentro del proceso de mediación. El mediador tendrá facultades para limitar discrecionalmente el número de asistentes. Estos representantes deberán acompañar poder especial, en virtud del cual se le concedan las facultades de renunciar los recursos o los términos legales, transigir, comprometer, aprobar convenios y percibir, según lo expresado en este Reglamento .

Si el representante asiste a la primera sesión sin acompañar el poder mencionado en el párrafo anterior, ésta no se iniciará hasta que acredite su personería a través de un medio fidedigno.

ARTICULO 9°

Si llegado el día y hora preestablecidos para la audiencia, resulta imposible la celebración de la primera sesión por inasistencia de alguna de las partes, se fijará una nueva sesión para dentro de los quince días hábiles siguientes por una sola vez. Esta norma se aplicará cada vez que todas o alguna de las partes no asistan a cualquier sesión por causa debidamente justificada. Si la segunda sesión a que han sido convocadas las partes, fracasa por la inasistencia injustificada de todas o alguna de ellas, se tendrá por concluido el proceso de mediación. Esto deberá ser comunicado por FF a las partes y a él o los mediadores. Lo anterior no obsta a que con posterioridad de forma fundada pueda presentarse una nueva solicitud de mediación sobre el mismo caso.

VI. REGLAS DE CONFIDENCIALIDAD O RESERVA

ARTICULO 10°

Antes de iniciar la primera sesión de mediación, las partes firmarán una declaración de compromiso y normas de confidencialidad y reserva de la información que les será enviada con antelación por vía digital. En la primera sesión que el mediador celebre con las partes, se considerará iniciado el proceso de mediación. En ella el mediador entregará a las partes información acerca del proceso y procederá a solicitar el convenio de confidencialidad para su firma a través de algún sistema fidedigno. Al terminar la primera sesión, se determinará si es necesario celebrar otra y, en caso afirmativo, el mediador fijará la fecha y hora de su ejecución. De lo ocurrido en cada sesión de mediación, se dejará constancia en un acta que se enviará a las partes. Las partes

podrán asistir a las sesiones conjuntas y privadas acompañadas por sus abogados. Si el mediador lo estima estrictamente necesario para una adecuada conducción de la mediación, podrá sugerir a las partes que hagan participar en el proceso a sus abogados.

VII. ÁMBITO Y EXTENSIÓN DE LA FUNCIÓN MEDIADORA

ARTICULO 11°

El mediador no tiene autoridad para imponer un acuerdo a las partes, sino que las ayudará a alcanzar a ellas mismas a una solución satisfactoria para su disputa.

El mediador está autorizado para dirigir el proceso de mediación, para lo cual podrá:

- a) Citar a las partes a sesión conjunta o privada;
- b) Poner fin al proceso de mediación si estima que este mecanismo no podrá contribuir a la resolución de la disputa.
- c) Adoptar las demás medidas adecuadas para la conducción del proceso de mediación.

ARTICULO 12°

Las sesiones que tengan lugar en el proceso de mediación son privadas. En consecuencia, cualquier persona distinta de las partes y sus representantes si los hubiere, no podrá participar sino con la autorización de las partes y del mediador.

El proceso de mediación es confidencial, lo que implica que la información entregada en forma verbal y escrita durante el proceso de mediación, es secreta y no podrá ser divulgada:

- a) Por el mediador a terceros ni a la Justicia, salvo que se trate de hechos constitutivos de un delito que la Ley obliga a denunciar o que sea compelido por un Tribunal a declarar, como consecuencia de ser llamado a testificar en juicio a petición de una de las partes o de un tercero ajeno a la mediación por causa debidamente acreditada. Si la sesión fuere privada, el mediador no podrá revelar a la otra parte sino aquello en lo que cuente con autorización expresa de quien le reveló la información;
- b) Por las partes a terceros ni a la Justicia Ordinaria; y,
- c) Por todas las otras personas que participen en el proceso de mediación.

Las personas enunciadas en las letras a, b y c no podrán presentar como prueba o evidencia en juicio parte alguna de la información o datos confidenciales obtenidos dentro del proceso de mediación, y el mediador no podrá ser llamado por las partes como testigo o perito en cualquier proceso de arbitraje, cuasi judicial o judicial que se ventile sobre la materia que es objeto de mediación, salvo que las partes dispongan de común acuerdo lo contrario y se aceptado además por el mediador de forma expresa.

VIII. CAUSALES DE TÉRMINO DE LA MEDIACIÓN

ARTICULO 13°

La mediación terminará por las siguientes causales:

- a) Por la celebración de un acuerdo o avenimiento entre las partes;
- b) Por una declaración escrita del mediador, si considera que la mediación no podrá contribuir a la resolución de la disputa;
- c) En las situaciones previstas en el presente reglamento;
- d) Por una declaración escrita de la o las partes, poniendo término al proceso de mediación.

En todos estos casos se redactará y firmará un acta digital.

ARTICULO 14°

Si la mediación concluye en un acuerdo, sea éste total o parcial, se redactará y firmará un acta y un documento que consigne el acuerdo, el que para efectos de todo derecho y/u obligación que requiera ejecución, tomará la forma de un contrato de transacción, el que será reducido a escritura pública o instrumentos privado cuyas firmas serán autorizadas ante notario. Si las partes deciden celebrar un acuerdo verbal por videoconferencia grabada, se estará a su voluntad, sin perjuicio de levantarse y firmarse el acta. Ni FF ni los mediadores serán responsables de forma alguna por la ejecución de los derechos y obligaciones consignados en el acuerdo.

IX. DE LOS PAGO DE SERVICIOS.

ARTICULO 15°

Por una mediación FF cobrará una tasa administrativa y un arancel para los mediadores, de acuerdo a las tarifas que se encuentren vigentes al momento del inicio de la mediación y que serán informadas por correo electrónico.

ARTICULO 16°

Si luego de efectuados los abonos a los que se refieren los artículos quinto y sexto del presente Reglamento, no llega a iniciarse el proceso de mediación por causa imputable a las partes, no se devolverán estas cantidades.

ARTICULO 17°

Salvo que en el acuerdo las partes dispongan otra cosa o por causa fundada resuelta por FF o en caso de los reclamos por disputas en las experiencias de consumo publicadas en el Foro RECLAMOS.CL, los honorarios y la tasa administrativa serán cancelados por ellas por partes iguales. Todo otro gasto originado en el proceso de mediación, tales como expensas por pericias, traslados u otros, serán solventados por las partes a prorrata, a menos que éstas acuerden otra cosa. Si en la mediación las partes no llegan a un acuerdo no se devolverá cantidad alguna por concepto de tasa administrativa u honorarios del mediador, que correspondan a servicios efectivamente prestados. Dentro de los 10 días hábiles del término de la mediación, FF rendirá cuenta de los gastos y en caso de existir un saldo a su favor, lo comunicará a las partes para que realicen el pago correspondiente.

Mayor información visitar el sitio en la Internet: www.fastforward.cl