

Legal |
Opinión | Artículo 2 de 4

¿Cuál es la situación de los ODR en Chile?

"...El país se sitúa en una etapa intermedia en la que el principal desafío ya no es tecnológico, sino institucional. Este desafío exige una definición regulatoria clara: avanzar hacia mecanismos que aseguren la participación efectiva de los proveedores y que doten a las decisiones adoptadas en entornos digitales de efectos jurídicos verificables y ejecutables (...). Sin consecuencias efectivas, no hay resolución del conflicto, solo administración del mismo..."

Lunes, 30 de marzo de 2026 a las 16:30



A⁻ A⁺ Imprimir Enviar

Betty Martínez-Cárdenas

Cada 15 de marzo se conmemora el Día Internacional del Consumidor y la fecha suele llenarse de anuncios, estadísticas y compromisos institucionales. Sin embargo, si el foco se pone en la resolución de conflictos en línea, la pregunta inevitable es más exigente: ¿Chile avanzó hacia una justicia digital efectiva o simplemente modernizó la ventanilla de ingreso? Hoy el sistema permite presentar reclamos en línea ante el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), con formularios web, seguimiento electrónico y mediaciones remotas, lo que representa un avance administrativo evidente frente al modelo presencial de hace dos décadas. El problema es que, tras el reclamo digital, la solución sigue siendo incierta.

Iniciativas privadas emergentes en Chile, como plataformas de gestión digital de reclamos, muestran avances relevantes en la digitalización del conflicto, pero no alcanzan todavía el umbral funcional de los sistemas ODR integrales descritos en la literatura. En estos modelos, la resolución del conflicto no se encuentra plenamente integrada dentro de la plataforma, sino que depende de instancias externas o del sistema judicial para su cierre. Esta limitación contrasta con lo que ocurre en el plano transnacional, donde *marketplaces* internacionales incorporan sistemas internos que gestionan el conflicto de manera integral, desde la presentación del reclamo hasta su resolución y ejecución, con distintos grados de automatización y cierre efectivo.

Un sistema ODR propiamente tal no se limita a digitalizar formularios o canales de atención, supone la

existencia de una arquitectura que permita gestionar el caso de forma estructurada, asegurar el intercambio probatorio con trazabilidad, garantizar la participación del proveedor y ofrecer mecanismos de resolución capaces de producir resultados efectivos dentro del propio entorno digital. Este estándar ha sido desarrollado a nivel internacional, particularmente en el marco de los trabajos de UNCITRAL sobre ODR, y sirve como parámetro para distinguir entre soluciones meramente instrumentales y sistemas verdaderamente orientados a la resolución del conflicto.

En Chile, en cambio, cuando el proveedor no responde o la instancia de mediación fracasa, el consumidor debe recurrir a tribunales, lo que implica la salida del entorno digital y el retorno al circuito tradicional. Esta ruptura reduce significativamente la eficiencia del sistema y evidencia que el país ha avanzado en la digitalización de procesos, pero no en la configuración de un modelo integral de resolución de disputas.

La experiencia europea ofrece una advertencia relevante. La evaluación y posterior decisión de discontinuar la plataforma ODR de la Unión Europea, en el marco del Reglamento (UE) N° 524/2013, puso de manifiesto sus bajos niveles de utilización y su impacto limitado en la resolución efectiva de controversias. Más que un fracaso tecnológico, este proceso evidenció que, en ausencia de incentivos adecuados para los proveedores, de mecanismos de participación suficientemente vinculantes y de resultados verificables en términos de cumplimiento, las plataformas digitales tienden a desempeñar un rol marginal dentro del sistema de resolución de disputas. Chile enfrenta un riesgo similar: ha avanzado en la digitalización de canales, pero no en el rediseño estructural del modelo de resolución.

Sobre esta base, la hipótesis que se propone es clara: la eficacia de los sistemas ODR no depende principalmente de su nivel de sofisticación tecnológica, sino de su diseño institucional, en particular de su capacidad para generar incentivos efectivos de participación y cumplimiento por parte de los proveedores.

Este problema se vuelve especialmente visible en un país con uno de los mercados de comercio electrónico más dinámicos de América Latina, donde predominan controversias de bajo monto y alta dispersión geográfica. Desde la perspectiva del análisis económico del derecho, el comportamiento de los actores responde a una lógica de costos esperados. Cuando el costo de accionar supera el beneficio potencial, como ocurre en litigios de baja cuantía, el consumidor racionalmente desiste. A su vez, si la probabilidad de cumplimiento es baja o incierta, el proveedor no internaliza plenamente el costo de incumplir. Esta lógica se confirma empíricamente: distintos reportes del propio Sernac muestran que una proporción significativa de los reclamos no obtiene una respuesta favorable por parte de las empresas, lo que ha sido utilizado en el debate legislativo para impulsar reformas, pero también permite advertir una brecha persistente entre el ingreso del reclamo y su resolución efectiva.

En este contexto, un sistema ODR que no garantice resultados efectivos dentro del propio entorno digital termina reproduciendo, en lugar de corregir, las barreras de acceso a la justicia que pretende superar. La ausencia de obligatoriedad o de efectos jurídicos claros lo reduce a una instancia de gestión administrativa del conflicto, sin capacidad real de modificar los incentivos de comportamiento. Por el contrario, los modelos más eficaces, observados en entornos transnacionales, integran mecanismos de decisión y ejecución que reducen los costos de transacción y aumentan la probabilidad de cumplimiento, alineando así los incentivos de las partes con la resolución del conflicto.

La cuestión central no es tecnológica, sino institucional. Un sistema ODR solo puede considerarse verdaderamente tal cuando es capaz de producir resultados efectivos, medibles y ejecutables, generando

expectativas razonables de cumplimiento. Sin estos elementos, la digitalización del conflicto no equivale a su resolución.

Por su parte, el Poder Judicial chileno ha avanzado de manera significativa en la implementación del expediente electrónico y en la realización de audiencias remotas. Sin embargo, estos avances corresponden a la digitalización del proceso tradicional, no a la construcción de un sistema ODR en sentido estructural. Trasladar el juicio al entorno digital no implica rediseñar el modelo de resolución para conflictos masivos de consumo, que requieren mecanismos distintos, más ágiles y orientados al cierre efectivo del conflicto.

Actualmente, en el mercado se ofrecen plataformas eficientes para el ingreso de reclamos y contemplan instancias de mediación digital que, en la práctica, dependen en gran medida de la voluntad del proveedor. Esta configuración genera una brecha persistente entre la apertura digital del conflicto y la obtención de una solución efectiva y ejecutable.

Chile se sitúa en una etapa intermedia en la que el principal desafío ya no es tecnológico, sino institucional. Este desafío exige una definición regulatoria clara: avanzar hacia mecanismos que aseguren la participación efectiva de los proveedores y que doten a las decisiones adoptadas en entornos digitales de efectos jurídicos verificables y ejecutables. La cuestión central no es tecnológica, sino institucional: sin consecuencias efectivas, no hay resolución del conflicto, solo administración del mismo.

** Betty Martínez-Cárdenas es profesora investigadora de la Universidad Finis Terrae.*