

REGLAMENTO DEL **PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE** **RECLAMOS (PAR) DE LA DCI**

<u>ETAPAS</u>	<u>NOMBRE Y CARGO</u>
<u>ELABORADO POR:</u>	Estudio Garrigues
<u>APROBADO POR:</u>	Consejo Directivo de DCI Fecha: 29/10/2024

REGLAMENTO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS (PAR) DE LA DCI

TÍTULO I

CAPÍTULO PRIMERO

DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES

Artículo 1°: FINALIDAD

El presente **REGLAMENTO** tiene la finalidad de regular de forma autocompositiva, no contenciosa y privada los reclamos vinculados a las relaciones entre las empresas vinculadas al sector inmobiliario y el consumidor, procurando que tal mecanismo garantice procedimientos transparentes, eficaces y expeditivos, en concordancia con lo establecido en el numeral 6° del artículo VI del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571.

Artículo 2°: ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente **REGLAMENTO** regula todo lo concerniente a la actuación de la Defensoría del Cliente Inmobiliario (en adelante, "**DCI**") en sus procedimientos y relaciones con las empresas proveedoras de servicios inmobiliarios afiliadas a la **ASOCIACIÓN** y sus clientes inmobiliarios insatisfechos originados a través de un **RECLAMO**. Sin perjuicio de lo anterior, las entidades afiliadas que se adscriban a procedimientos seguidos ante la **DCI** deberán formar parte de la **Cámara Peruana de la Construcción - CAPECO** y/o **Confederación de Desarrolladores Inmobiliarios del Perú - CODIP**, sin perjuicio de lo establecido para lo referente a grupos económicos.

El presente procedimiento es aplicable únicamente a las empresas afiliadas a la DCI. En caso de que, posteriormente a su inicio dejen de estar afiliadas, se dispondrá el archivo del procedimiento.

Artículo 3°: DEFINICIONES

Para los fines del presente **REGLAMENTO**, se entenderá:

- a) **ASOCIACIÓN:** La Asociación de la Defensoría del Cliente Inmobiliario.
- b) **CENTRO:** Es el Centro de Conciliación y/o Mediación contratado por la **ASOCIACIÓN** para los efectos del presente instrumento y es operado por el Órgano Auxiliar.
- c) **CÓDIGO:** Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- d) **CLIENTE:** Todo aquel usuario, sea persona natural o persona jurídica, que califique como consumidor final de acuerdo con las disposiciones del **CÓDIGO** y además mantenga una relación de consumo con la entidad afiliada a la **ASOCIACIÓN**.

Los parámetros, límites y criterios corresponderán a lo referido en el numeral 1) del artículo IV del Título Preliminar del **CÓDIGO**.

- e) **DEFENSOR(ES):** Es una o más personas naturales - designadas por la **ASOCIACIÓN** - que se encargan de resolver los reclamos vinculados al consumidor inmobiliario en los términos del **REGLAMENTO**. Cuando la **ASOCIACIÓN** nombre más de un (1) defensor, los **DEFENSOR(ES)** actuarán como cuerpo colegiado.
- f) **DCI:** La Defensoría del Cliente Inmobiliario es un órgano de apoyo y servicio de la **ASOCIACIÓN** que tiene por finalidad ser una vía alternativa para la prevención, mediación, conciliación y resolución de reclamos entre los **CLIENTES** y la(s) entidad(es) afiliada(s) a la **ASOCIACIÓN**.
- g) **DÍAS:** Días hábiles.
- h) **GRUPO ECONÓMICO:** Conjunto de personas y/o entes jurídicos que tengan acuerdos, de cualquier naturaleza, para tomar decisiones en un mismo sentido. Constituyen un grupo económico las entidades bajo el control común de una o más personas o entes jurídicos y las personas o entes jurídicos que ejerzan el referido control, así como las personas que tengan parentesco, salvo que en este último caso se demuestre que no toman decisiones en un mismo sentido.

El Grupo Económico podrá mantener estructura piramidal donde exista una sociedad matriz o sociedad holding, según sea el caso.

Asimismo, se consideran dentro de un mismo grupo económico aquellas empresas vinculadas al negocio inmobiliario que expongan dentro del mercado nacional el nombre comercial y/o la principal marca de referencia del correspondiente **GRUPO ECONÓMICO**, cualquiera que sea el título por el cual actúan, incluyendo contratos de licencia y cesión de marca, contratos de franquicia, contratos asociativos o de colaboración empresarial, entre otros vínculos o figuras corporativas.

- i) **ÓRGANO AUXILIAR:** Es el CENTRO contratado por la **ASOCIACIÓN** y/o personal administrativo que esta contrate para tal efecto, que actúa como nexo de apoyo en la tramitación del reclamo según las facultades asignadas en el PAR.
- j) **PAR:** Procedimiento de atención de reclamos de la DCI.

- k) **PROVEEDOR:** Empresa proveedora de servicios inmobiliarios, afiliada a la **ASOCIACIÓN**, que, conforme a lo dispuesto por los Estatutos Sociales y demás documentos vinculantes, desarrolla sus actividades dentro del mercado nacional.
- l) **ENTIDAD AFILIADA:** **PROVEEDOR** incorporado como afiliado a la **ASOCIACIÓN** conforme a lo establecido en el Estatuto de la **ASOCIACIÓN**, Convenio de Afiliación y demás documentos vinculantes.
- m) **INDECOPI:** Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
- n) **RECLAMO:** Es la manifestación por escrito del **CLIENTE** acerca de una controversia surgida en las relaciones entre este y el **PROVEEDOR** en el marco de una relación de consumo.
- o) **REGLAMENTO:** El presente Reglamento.
- p) **RELACIÓN DE CONSUMO:** Es el vínculo por el cual un **CLIENTE** adquiere un producto o servicio con un **PROVEEDOR** a cambio de una contraprestación económica para su uso o disfrute dentro de su entorno personal o familiar.

CAPÍTULO SEGUNDO **DE LOS PRINCIPIOS**

Artículo 4º: PRINCIPIOS RECTORES

Son principios rectores ante los **RECLAMOS** iniciados ante la **DCI**:

- (i) **Equidad:** En el trato que brinde la **DCI** hacia las partes, entre las partes y de las partes hacia la **DCI**, deben primar en todo momento los criterios de equidad y reciprocidad en la prevención, mediación o resolución de conflictos. Las partes deben actuar de buena fe y colaborar con la actuación de la **DCI** y de **EL(LOS) DEFENSOR(ES)**.
- (ii) **Sometimiento voluntario:** El **CLIENTE** recurre en forma voluntaria a la **DCI**. La presentación de un **RECLAMO** en esta vía no limita su derecho a recurrir posteriormente ante el órgano jurisdiccional o administrativo competente.
- (iii) **Vinculación:** Las resoluciones emitidas por la **DCI** o los acuerdos a los cuales arriben las partes vinculan y obligan a la **ENTIDAD AFILIADA** a su estricto cumplimiento, en mérito a la aceptación expresa de esta en el Convenio de Afiliación.
- (iv) **Mediación:** La **DCI** debe actuar facilitando el entendimiento entre el **PROVEEDOR** y el **CLIENTE**, procurando y promoviendo que se arribe a un

acuerdo como forma de solución de conflictos que se susciten en la relación de consumo.

- (v) **Motivación resolutoria:** Las resoluciones emitidas por **EL(LOS) DEFENSOR(ES)** deben ser razonables, proporcionales y expresamente fundamentadas en virtud de las normas y principios jurídicos pertinentes, las cuestiones técnicas que rigen la actividad inmobiliaria y de construcción, la normativa en materia de protección al consumidor y de edificaciones, los principios de ingeniería y arquitectura generalmente aceptados, los medios probatorios obrantes en el expediente, así como las prácticas comerciales e inmobiliarias.
- (vi) **Celeridad y economía procedimental:** Los trámites que se ventilan ante la **DCI** deben estar dotados de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que los dificulten, a fin de alcanzar una decisión oportuna y razonable, sin que ello signifique la vulneración del debido procedimiento y de las normas del presente **REGLAMENTO**.
- (vii) **Imparcialidad:** La **DCI** actúa con total libertad, sin animadversión o inclinación hacia alguna de las partes que integran el **RECLAMO**.
- (viii) **Rogación:** La **DCI** solo actúa a instancia de parte para conocer un **RECLAMO**, conforme a las disposiciones del presente **REGLAMENTO**.

Artículo 5º: PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

La **DCI** se regirá, además de por los principios mencionados anteriormente, por los principios de independencia y gratuidad - para el **CLIENTE** - en sus actuaciones, promoviendo el diálogo entre el **PROVEEDOR** y el **CLIENTE**, favoreciendo que las relaciones entre tales partes se desarrollen conforme a la buena fe y confianza recíproca y contribuirá a la mejora de la calidad del servicio.

TÍTULO II

CAPÍTULO PRIMERO

DEL INICIO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y LA ETAPA DE MEDIACIÓN

Artículo 6º: PRESENTACIÓN DEL RECLAMO

EL CLIENTE que desee iniciar un **RECLAMO** deberá hacerlo de la siguiente manera:

- a) Debe presentarse utilizando el formulario virtual correspondiente ante la página web de la **DCI**, el cual incluirá campos obligatorios como: contrato, separación y/o negociación, debidamente firmados por el **PROVEEDOR** y el **CLIENTE**. En este

sentido, será fundamental que el **CLIENTE** proporcione su documento de identidad, domicilio, teléfono y correo electrónico de contacto, así como el motivo o la pretensión del **RECLAMO**.

- b) En caso de actuar a través de apoderado o representante legal, este también deberá identificarse y acompañar copia del documento vigente que acredite sus facultades. La formalidad del documento de representación podrá constar en una carta poder con firma legalizada notarialmente o poder debidamente inscrito ante el Registro Personal de Lima.
- c) Tratándose de personas jurídicas que califiquen dentro de una **RELACIÓN DE CONSUMO**, deberá acompañarse, además, copia simple de los documentos que acrediten la identidad y los poderes vigentes del representante legal.

Todos los documentos expedidos por la Oficina Registral competente deberán ser presentados ante la **DCI** manteniendo una antigüedad no mayor a 30 (treinta) días calendario de emitidos por la autoridad pertinente.

- d) El formulario virtual, debe detallar de manera clara los hechos que motivan el **RECLAMO**, la entidad o entidades contra las cuales va dirigido y la petición concreta cuyo amparo se busca. Deberá adjuntarse, además, los documentos que sustenten su pretensión.
- e) El procedimiento ante la **DCI** es completamente gratuito para los **CLIENTES**.

De verificarse que el **RECLAMO** no cumple con alguno de los requisitos antes señalados, el **ÓRGANO AUXILIAR** le otorgará al **CLIENTE** un plazo de dos (2) días hábiles para subsanar su omisión bajo apercibimiento de ser declarado INADMISIBLE y disponer su archivamiento definitivo. La inadmisibilidad y el archivamiento definitivo del reclamo será declarada por el **ÓRGANO AUXILIAR** en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles de vencido el plazo para la subsanación.

Artículo 7º: IMPROCEDENCIA DEL RECLAMO

Serán declarados improcedentes, al encontrarse excluidas de la competencia de la **DCI**, las siguientes materias:

- a) Si el **CLIENTE** no ostenta dicha calidad.
- b) Si el **PROVEEDOR** no se encuentra afiliado a la **ASOCIACIÓN** al momento de la interposición del **RECLAMO**. Para efectos de **PROVEEDOR**, se incluye a la sociedad inscrita bajo dicha calidad y todo su **GRUPO ECONÓMICO**.
- c) Por inexistencia de una **RELACIÓN DE CONSUMO** entre las partes en materia inmobiliaria.

- d) Si existe previamente interpuesto por **EL CLIENTE** un reclamo o denuncia ante los órganos técnicos del **INDECOPI** en materia de consumo o publicidad comercial. Dicha causal queda sin efecto en caso el propio **CLIENTE** presente desistimiento del reclamo o denuncia correspondiente ante **INDECOPI**.
- e) Si existe previamente interpuesto por **EL CLIENTE** un reclamo o denuncia ante los órganos técnicos del **INDECOPI** en materia de consumo o publicidad comercial el cual contenga una resolución firme y final - en última instancia - agotando toda vía administrativa.
- f) Si existe un **RECLAMO** del mismo **CLIENTE** y de la misma índole, objeto y características interpuesto ante la **DCI** contra el mismo **PROVEEDOR**.

En caso exista un mismo **RECLAMO** de la misma índole, objeto y características hacia un mismo **PROVEEDOR** por parte de varios **CLIENTES**, estos podrán ser acumulados en un mismo expediente.

- g) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar por alguna de las partes y cuya causal no se encuentre comprendida en los demás supuestos del presente artículo.
- h) Las relaciones laborales entre el **PROVEEDOR** y sus empleados.
- i) La ineficacia de las cláusulas generales de contratación y condiciones de contratos inmobiliarios respecto de su legalidad dentro del ordenamiento jurídico nacional.
- j) El **RECLAMO** que sea objeto de procesos judiciales o arbitrales en trámite o hayan sido ya resueltos por cualquier otra autoridad judicial o arbitral, respectivamente.
- k) Las solicitudes de indemnizaciones o resarcimientos de cualquier naturaleza en favor de **CLIENTES**, así como la aplicación de sanciones en contra del **PROVEEDOR**.
- l) Los acuerdos privados o transacciones extrajudiciales arribadas con el **PROVEEDOR** fuera del procedimiento de **RECLAMO**.
- m) Las peticiones que, por su naturaleza y contenido, deban ser dirigidas en contra de entidades distintas a las entidades inmobiliarias.
- n) El **RECLAMO** que no sea presentado dentro del plazo de dos (2) años, computado desde el día en que se hubiese descubierto el hecho o hechos determinantes de aquel o desde producido el mismo, según las circunstancias que operen para el caso en particular.

- o) La solicitud de determinación de obligaciones derivadas de la interpretación de cláusulas contractuales, salvo el cliente adjunte a la interposición del reclamo, un sustento de reconocimiento de obligación por parte del proveedor.
- p) Si la entidad afiliada adscrita a la **DCI** ha dejado de formar parte de la **Cámara Peruana de la Construcción - CAPECO** y/o **Confederación de Desarrolladores Inmobiliarios del Perú – CODIP**, aun cuando hubiera estado afiliada al momento de la interposición del **RECLAMO**.

La improcedencia o procedencia del reclamo será declarada por el **ÓRGANO AUXILIAR** antes de vencido el plazo máximo para la celebración de la audiencia de mediación, bajo las causales precitadas, siendo dicha declaración irrecusable e inimpugnable. De manera excepcional, se podrá declarar de manera posterior a la audiencia de mediación la **IMPROCEDENCIA** del **RECLAMO** cuando se verifique la configuración de alguna de las causales antes mencionadas.

Artículo 8º: PLAZO DE CITACIÓN A AUDIENCIA, INADMISIBILIDAD E IMPROCEDENCIA.

Una vez recibido el **RECLAMO**, en el plazo de dos (2) días hábiles, el **ÓRGANO AUXILIAR** emitirá una carta, mediante la cual trasladará la información del **RECLAMO** recibido a la fecha y se convocará tanto al **PROVEEDOR** como al **CLIENTE** para que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de presentado el **RECLAMO**, se lleve a cabo la audiencia de mediación. Este plazo tiene carácter de improrrogable.

En la citada carta se podrá además solicitar al **CLIENTE** que, dentro de los dos (2) días hábiles de ingresado el **RECLAMO**, cumpla con un requerimiento de información para subsanar cualquier omisión documental en la interposición del **RECLAMO**, bajo apercibimiento de ser declarado **INADMISIBLE** y disponer su archivamiento definitivo.

Si una vez iniciado el procedimiento hubiesen sobrevenido las causales de improcedencia contempladas en los literales d), e), j) y l), se declarará la improcedencia dando por concluido el trámite y se dispondrá el archivo definitivo del **RECLAMO**, debiendo el **ÓRGANO AUXILIAR** comunicar dicha decisión a las partes dentro del más breve plazo posible. De manera excepcional, se podrá declarar la **IMPROCEDENCIA** del **RECLAMO** en cualquier estado del procedimiento en el que se hubiera tomado conocimiento de alguna de las causales de indicadas en el artículo séptimo, siendo dicha declaración irrecusable e inimpugnable.

Artículo 9º: SEGUIMIENTO DEL RECLAMO

Por cada **RECLAMO** interpuesto ante la **DCI**, el **ÓRGANO AUXILIAR** abrirá un expediente técnico independiente asignando un código correlativo correspondiente (XXXX-AÑO), el cual será resuelto en orden cronológico, salvo caso fortuito o de muy compleja solución. En caso se detecte dualidad o más de expedientes idénticos con el

mismo **PROVEEDOR** antes de la citación a Audiencia de Mediación, por el mismo objeto y/o hechos, la **DCI** lo acumulará automáticamente, teniendo prioridad de vigencia el expediente más antiguo, siendo considerado, para todo efecto, un solo **RECLAMO**. La acumulación puede darse en otra etapa del proceso, en tanto no se afecten los plazos establecidos en el presente **REGLAMENTO** y se haya permitido al **PROVEEDOR** ejercer su derecho de defensa.

Artículo 10º: MEDIACIÓN

El **ÓRGANO AUXILIAR**, a través del **CENTRO**, convocará a las partes a una audiencia de mediación para realizar las gestiones necesarias y efectuar las propuestas oportunas a las partes, destinadas a conseguir un arreglo amistoso. De arribar las partes a un acuerdo total o parcial, este tendrá carácter vinculante, con lo que se dará por concluido el **RECLAMO** presentado, suscribiéndose el acta respectiva, la misma que tendrá carácter ejecutivo.

El día y hora de la audiencia de mediación propuesta en el **CENTRO** deberá coincidir en día hábil entre las 09:00 am y 05:00 pm. La audiencia de mediación será formulada en una única oportunidad y, en caso alguna de las partes opte por un día de mediación anterior a la citación formal realizada por el **ÓRGANO AUXILIAR**, entonces deberá informar ello a el **ÓRGANO AUXILIAR** a efectos de coordinar su celebración.

Sin perjuicio de que no se concrete la audiencia de mediación y/o no se hubiera arribado a un acuerdo en esta audiencia, el **PROVEEDOR** y el **CLIENTE** pueden arribar a un acuerdo sobre uno o más puntos controvertidos en cualquier estado del procedimiento y antes de la emisión de una resolución final. A efectos de concluir el procedimiento, deben informar ello al **ÓRGANO AUXILIAR**.

Excepcionalmente, aun cuando se haya concretado la audiencia de mediación y luego de que el **PROVEEDOR** y el **CLIENTE** no hubieran arribado a un acuerdo en esta audiencia, dada su naturaleza, se dará por concluido el **RECLAMO** en los siguientes casos:

- a) Entrega de documentos de la compra venta (planos, actas de entrega, reglamentos internos, HR – PU, Constancias de NO adeudos, entre otros)
- b) Firma de Escritura Pública.
- c) Independización de las unidades inmobiliarias adquiridas.
- d) Entre otros relacionados a requerimientos de información al **PROVEEDOR**.
- e) Reclamos sobre atención postventa sobre problemas técnicos de las unidades inmobiliarias, siempre que se encuentren dentro de los periodos de garantía brindadas por el fabricante y/o el **PROVEEDOR** (electricidad, focos, pintura, griferías, pisos de madera, laminados, cerámicos, vinílicos, marcos de puertas y ventanas, instalación de muebles en habitaciones, en baños, en cocina, entre otros de similar naturaleza).

CAPÍTULO SEGUNDO

ETAPA RESOLUTIVA

Artículo 11º: ACTA DE LA AUDIENCIA DE MEDIACIÓN

En caso se arribe a un acuerdo entre el **PROVEEDOR** y el **CLIENTE** sobre la totalidad de las pretensiones, el **ÓRGANO AUXILIAR** emitirá el acta respectiva y será trasladará este documento a las partes.

Si las partes hubieran arribado a un acuerdo parcial sobre las pretensiones, entonces el **ÓRGANO AUXILIAR** emitirá un acta respecto de las pretensiones en las que se hubiera determinado una fórmula conciliatoria; asimismo, respecto de las pretensiones en las que no se hubiera arribado a un acuerdo se continuará con el procedimiento. El acta de la audiencia de mediación deberá se emitida el mismo día de la mediación. Este documento contendrá la siguiente información: (i) la fecha y hora de la audiencia de mediación, (ii) las partes involucradas, (iii) las pretensiones que se hubieran discutido en la audiencia, (iv) la fórmula conciliatoria y (v) la firma de las partes.

En caso las partes no hubieran arribado a un acuerdo respecto de la totalidad de las pretensiones, entonces se continuará con el procedimiento, señalando en el acta lo siguiente: (i) la indicación del traslado del acta de audiencia de mediación a las partes, en caso corresponda; (ii) la determinación de los puntos controvertidos que serán analizados en el procedimiento y el artículo del Código que se estaría vulnerando respecto de cada punto controvertido que serán resueltos por el **DEFENSOR(ES)**; (iii) la asignación de plazos respecto de cada punto controvertido; (iv) la indicación del otorgamiento del plazo de descargos al **PROVEEDOR** correspondiente a cinco (5) días hábiles; y, (v) requerimiento de información a las **PARTES**, en caso corresponda. Esta acta será emitida en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de celebrada la audiencia de mediación o de la citación de esta, en caso de inasistencia de alguna de las **PARTES**.

Artículo 12º: CRITERIOS PARA LA ASIGNACIÓN DE PLAZOS.

La asignación de plazos respecto de cada punto controvertido del RECLAMO, que puedan requerir una inspección técnica especializada de un tercero, lo cual deberá realizarse conforme a los siguientes criterios:

Materias de puntos controvertidos	Dificultad	Plazo
Problemas mediana complejidad en su solución (diferencia de áreas del inmueble, incumplimientos contractuales, problemas técnicos semi complejos no atendidos por postventa)	Media	10 días hábiles
Problemas estructurales	Alta	20 días hábiles

(fisuras, instalaciones de gas, etc.).		
--	--	--

Artículo 13°: ELEVACIÓN DEL EXPEDIENTE AL DEFENSOR

Dentro del plazo de dos (2) días hábiles de vencido el plazo de descargos, el **ÓRGANO AUXILIAR** deberá poner el conocimiento del **EL(LOS) DEFENSOR(ES)** la totalidad de los actuados del expediente del **RECLAMO**.

Artículo 14°: INFORMES PERICIALES O TÉCNICOS

Si fuese necesario un informe técnico o pericial, el **ÓRGANO AUXILIAR** deberá proponer ello a **EL(LOS) DEFENSOR(ES)**, quienes, de considerarlo pertinente, concederá(n) al **PROVEEDOR** un plazo entre diez (10) días hábiles y treinta (30) días hábiles, para que presente un informe pericial de los peritos propuestos por la **DCI**. La determinación del plazo para la emisión del informe pericial será indicada por la **DCI** y las pretensiones del procedimiento que estén relacionadas estarán suspendidas por este plazo hasta que se entregue el informe y/o venza el plazo otorgado al **PROVEEDOR**.

En caso el **PROVEEDOR** no asuma los costos y/o no haga entrega del informe técnico o pericial dentro del plazo, **EL(LOS) DEFENSOR(ES)** continuará(n) con el proceso y emitirá(n) la resolución utilizando el material disponible en el expediente, teniendo en consideración el plazo máximo asignado en su oportunidad.

El costo de los honorarios de los terceros especializados solicitados por **EL(LOS) DEFENSOR(ES)** será a cuenta, costo y riesgo del **PROVEEDOR**. En caso EL **PROVEEDOR** no asuma los conceptos antedichos, **EL(LOS) DEFENSOR(ES)** resolverá(n) el **RECLAMO** con los elementos de juicio y acervo probatorio contenido en el expediente, no paralizándose a causa de falta de pago.

Artículo 15°: RESOLUCIÓN FINAL

Posteriormente, una vez asignados los plazos, **EL(LOS) DEFENSOR(ES)** emitirán su(s) decisión(es) mediante resolución final motivada, debiendo hacerla llegar al **ÓRGANO AUXILIAR** de la **DCI** con todos los actuados dentro del referido plazo para que esta notifique dentro del plazo asignado.

La realización de un peritaje únicamente generará la suspensión del procedimiento respecto de las pretensiones que lo involucren, no siendo aplicables a las demás pretensiones.

Artículo 16°: QUÓRUMS Y MAYORÍAS DE EL(LOS) DEFENSOR(ES)

Si **EL(LOS) DEFENSOR(ES)** está(n) compuesto(s) por un cuerpo colegiado, se requerirá quórums y mayorías mínimas. Para el quórum necesario, se requiere la presencia de más de la mitad de sus miembros, estando que, si es un número impar, corresponderá al número inmediato superior. La resolución será adoptada con el voto favorable de más de la mitad de sus miembros.

En caso de empate, su presidente mantendrá voto dirimente.

Artículo 17°: ABSTENCIONES

EL(LOS) DEFENSOR(ES) está(n) obligado(s) a abstenerse de conocer el **RECLAMO** en los cuales el **CLIENTE** o el **PROVEEDOR**, así como los accionistas, socios, administradores, gerentes o apoderados de estos, en caso de tratarse de personas jurídicas, sean su cónyuge o parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o dentro del segundo grado de afinidad.

Es facultad de **EL(LOS) DEFENSOR(ES)** abstenerse de intervenir en el **RECLAMO** en los que considere, con criterio de conciencia, tener amistad o enemistad con alguna de las partes o con el objeto del **RECLAMO**. En caso de abstención, el miembro de **EL(LOS) DEFENSOR(ES)** no será computado para el quórum pertinente.

Si existen abstenciones en la totalidad de **EL(LOS) DEFENSOR(ES)** o su número impide la conformación del quórum necesario para sesionar, el Consejo Directivo de la **ASOCIACIÓN** deberá designar inmediatamente a uno (1) o más defensores ad-hoc para el caso en mención, lo cual deberá operar en un plazo no mayor de quince (15) días de tomado conocimiento las abstenciones. Tal situación deberá ser informada al **CLIENTE** en el más breve plazo.

Artículo 18°: CONTENIDO DE LA RESOLUCIÓN

La resolución emitida por **EL(LOS) DEFENSOR(ES)** deberá encontrarse debidamente motivada. En ella se determinará las medidas correctivas correspondientes, de ser el caso. La resolución del **RECLAMO** no dará derecho, bajo ningún supuesto, a conceptos de costas, costos y/o sumas indemnizatorias en favor del **CLIENTE**.

Al momento de emitir resoluciones se tendrá en cuenta el principio de la Motivación Resolutiva definido en el presente **REGLAMENTO**. Con dicha resolución concluye el procedimiento del **RECLAMO**, sin perjuicio de que se continúe bajo el supuesto de incumplimiento de resoluciones, regulado en el Título Cuarto siguiente.

Artículo 19°: ENMIENDAS

EL(LOS) DEFENSOR(ES) solo podrá(n) enmendar sus resoluciones en caso de que las mismas contengan errores manifiestos de escritura o de cálculo o presenten inexactitudes evidentes. La enmienda podrá efectuarse de oficio o a pedido de parte,

siempre que la misma sea solicitada o advertida dentro de un plazo de cinco (5) días de emitida la resolución final.

Dicha enmienda deberá hacerla llegar a la **ÓRGANO AUXILIAR** de la **DCI** dentro del referido plazo para que esta notifique a las partes en un plazo no mayor de tres (3) días de recibida de parte de **EL(LOS) DEFENSOR(ES)**.

Artículo 20°: DESISTIMIENTO DEL RECLAMO

Los **CLIENTES** pueden desistirse del **RECLAMO** en cualquier etapa del procedimiento. El desistimiento deberá realizarse de manera expresa, luego de lo cual se declarará la conclusión y archivo definitivo del reclamo.

Artículo 21°: CONFIDENCIALIDAD

La información contenida en los expedientes materia de **RECLAMO** tendrá carácter reservado y únicamente tendrán derecho a conocer su contenido las partes afectadas.

Siendo ello así, se otorga al **PROVEEDOR** y al **CLIENTE** la facultad de solicitar la confidencialidad de los documentos presentados, siempre que dicha solicitud esté debidamente fundamentada en la protección de secreto comercial, secreto industrial, información que afecte la intimidad personal y familiar de las partes involucradas o información de terceros ajenos al procedimiento de investigación, cuya divulgación sin previa autorización podría causarles perjuicios.

CAPÍTULO TERCERO

DE LOS EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN

Artículo 22°: EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN PARA EL CLIENTE

La resolución emitida por **EL(LOS) DEFENSOR(ES)** agota la instancia de manera definitiva, no siendo posible su impugnación a través de la interposición de recurso alguno. No obstante, el **CLIENTE** no se encuentra obligado a aceptarla, quedando expedito su derecho a efectos de que pueda continuar su **RECLAMO** ante las instancias que considere conveniente según sus intereses y libertad de decisión.

Artículo 23°: EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN PARA EL PROVEEDOR

El **PROVEEDOR** se encuentra obligado a aceptar la resolución emitida por **EL(LOS) DEFENSOR(ES)**, quedando sin posibilidad de impugnarla. En caso de incumplimiento parcial, tardío, defectuoso o total en la ejecución de lo resuelto por **EL(LOS) DEFENSOR(ES)**, **EL CLIENTE** podrá informar la **DCI** sobre **EL PROVEEDOR** con la finalidad de que se realicen las acciones indicadas en el Capítulo Cuarto.

CAPÍTULO CUARTO

SOBRE LA EJECUCIÓN DE LA RESOLUCIÓN

Artículo 24°: INCUMPLIMIENTO

Cuando el **CLIENTE** informe a la **DCI** que el **PROVEEDOR** ha incumplido con la resolución, **EL(LOS) DEFENSOR(ES)** otorgará un plazo máximo de tres (3) días al proveedor para acreditar el cumplimiento de lo ordenado.

Sin perjuicio de las sanciones correspondientes por incumplimiento parcial, tardío, defectuoso o total de la **RESOLUCIÓN** o del acuerdo conciliatorio a que se refiere el artículo 10° precedente, el **CLIENTE** podrá informar a la **DCI** sobre dicho incumplimiento para que, en un plazo no mayor de tres (3) días, solicite al **PROVEEDOR**:

- a) Acreditar el cumplimiento de la **RESOLUCIÓN**, acuerdo privado o sustente los motivos del incumplimiento.
- b) **EL(LOS) DEFENSOR(ES)** podrá(n) exigirle que, en un plazo perentorio, sin posibilidad de ser ampliado, cumpla con lo resuelto en la resolución final materia del **RECLAMO**.

Las únicas causas justificables motivo del incumplimiento corresponden a los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor o hechos a causa del propio **CLIENTE**. Los demás supuestos serán considerados flagrantes incumplimientos a lo resuelto por **EL(LOS) DEFENSOR(ES)**.

Sin perjuicio de lo anterior, la **DCI** podrá recurrir a terceros subcontratados para ejecutar las verificaciones o estudios técnicos correspondientes a fin de concluir si el **PROVEEDOR** ha cumplido con el mandato resolutorio, ello, dentro del plazo otorgado de tres (3) días otorgados para acreditación de cumplimiento. El costo u honorarios de estos terceros subcontratados serán de cuenta del **PROVEEDOR**.

Artículo 25°: SANCIÓN POR INCUMPLIMIENTO

Para asegurar el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas, la **DCI** podrá aplicar como sanción moral el retiro de la calidad de miembro de la **DCI** por incumplimiento injustificado.

Artículo 26°: PRONUNCIAMIENTO FINAL

Con el acervo documentario y sustento probatorio entregado o no por el **PROVEEDOR** a la **DCI**, este correrá traslado a **EL(LOS) DEFENSOR(ES)** para que emita(n) un dictamen final sobre el expediente materia de incumplimiento, según los términos del

artículo precedente, sin perjuicio de que **EL CLIENTE** pueda acudir a las instancias o autoridades gubernamentales correspondientes.

CAPÍTULO QUINTO

REGLAS OPERATIVAS DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 27°: SOBRE LAS NOTIFICACIONES

La **DCI** realizará las notificaciones dirigidas al **PROVEEDOR** en el siguiente orden de prioridad: (i) al correo electrónico registrado en la base de datos de la **DCI**; (ii) a través del Libro de Reclamaciones; y (iii) mediante el contacto designado por el **PROVEEDOR** para el servicio de posventa, en caso se cuente con uno. La responsabilidad de mantener informada a la **DCI** sobre la actualización estos medios de contacto recaen en el **PROVEEDOR**.

Respecto de las notificaciones dirigidas a el **CLIENTE**, estas serán remitidas a través de los medios de contacto proporcionados y consistirán en: (i) el correo electrónico registrado y/o (ii) el número telefónico registrado. La responsabilidad de mantener informada a la **DCI** sobre la actualización estos medios de contacto recaen en **EL CLIENTE**.

El traslado de las cartas y resoluciones será efectuado el mismo día de su emisión y estará a cargo de la **DCI**, que velará por el cumplimiento oportuno y la adecuada recepción de las comunicaciones enviadas a todas las partes.

Artículo 28°: SOBRE EL USO DE LOS MODELOS DE DOCUMENTOS QUE SON ANEXOS

Se deberán utilizar los siguientes: formatos estandarizados para cada tipo de documento con el fin de asegurar la uniformidad y facilitar la organización de la documentación correspondiente a cada expediente:

- **Anexo 1:** Carta de citación a audiencia de mediación / Requerimiento de información al Cliente / Traslado inicial del reclamo.
- **Anexo 2:** Acta de audiencia de mediación.
- **Anexo 3:** Carta de traslado del acta de audiencia de mediación / Determinación de puntos controvertidos y plazos para resolver / Otorgamiento de plazo de descargos / Requerimiento de información a las partes.
- **Anexo 4:** Orden de peritaje.
- **Anexo 5:** Resolución Final.