



DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

## ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO


(CÓDIGO: PRDCSC001, VERSIÓN: 06)

Aprobado:

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta  
Presidente de la Defensoría del Consumidor

Fecha:



 <b>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</b> GOBIERNO DE CHILE	<b>ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO</b>		
	DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS		
	CÓDIGO: PRDCSC001	VERSIÓN: 06	PÁGINA: 2 de 15

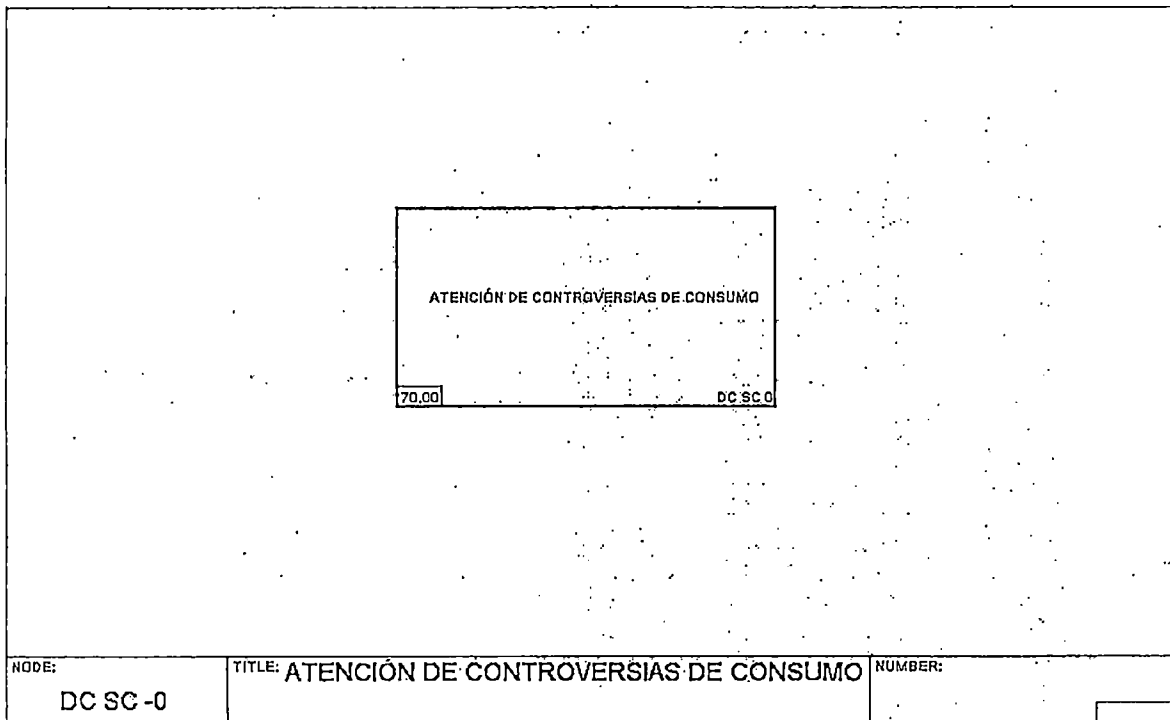
**6. CAMPO DE APLICACIÓN**

Tribunal Sancionador (TSDC).  
Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM).

**7. INDICADORES**

Tramitación de denuncias individuales en avenimiento.  
Tramitación de denuncias individuales en conciliación.

**8. DIAGRAMA DE PROCESO**





DEFENSOÍA  
DEL CONSUMIDOR

GOBIERNO DE

ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CÓDIGO: PRDCSC001

VERSIÓN: 06

PÁGINA: 3 de 15

RECEPCIONAR RECLAMOS

5,00

DC SC 1

TRAMITAR RECLAMOS RECIBIDOS

05,00

DC SC 2

NODE:

DC SC 0

TITLE: ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO

NUMBER:



DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CÓDIGO: PRDCSC001

VERSIÓN: 06

PÁGINA: 4 de 15

BRINDAR  
ATENCIÓNES  
DE FORMA  
PRESENCIAL

0,00

DC SC 1

BRINDAR  
ATENCIÓNES  
DE FORMA NO  
PRESENCIAL

0,00

DC SC 2

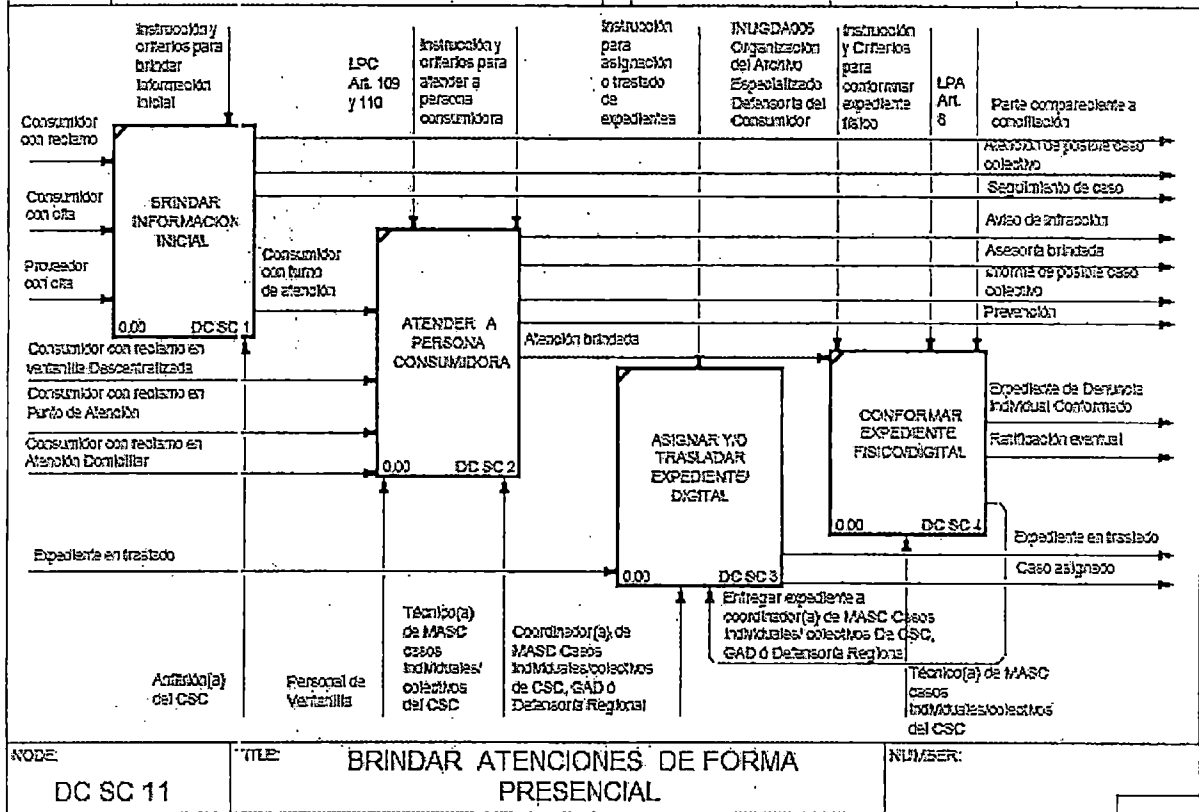
NODE:

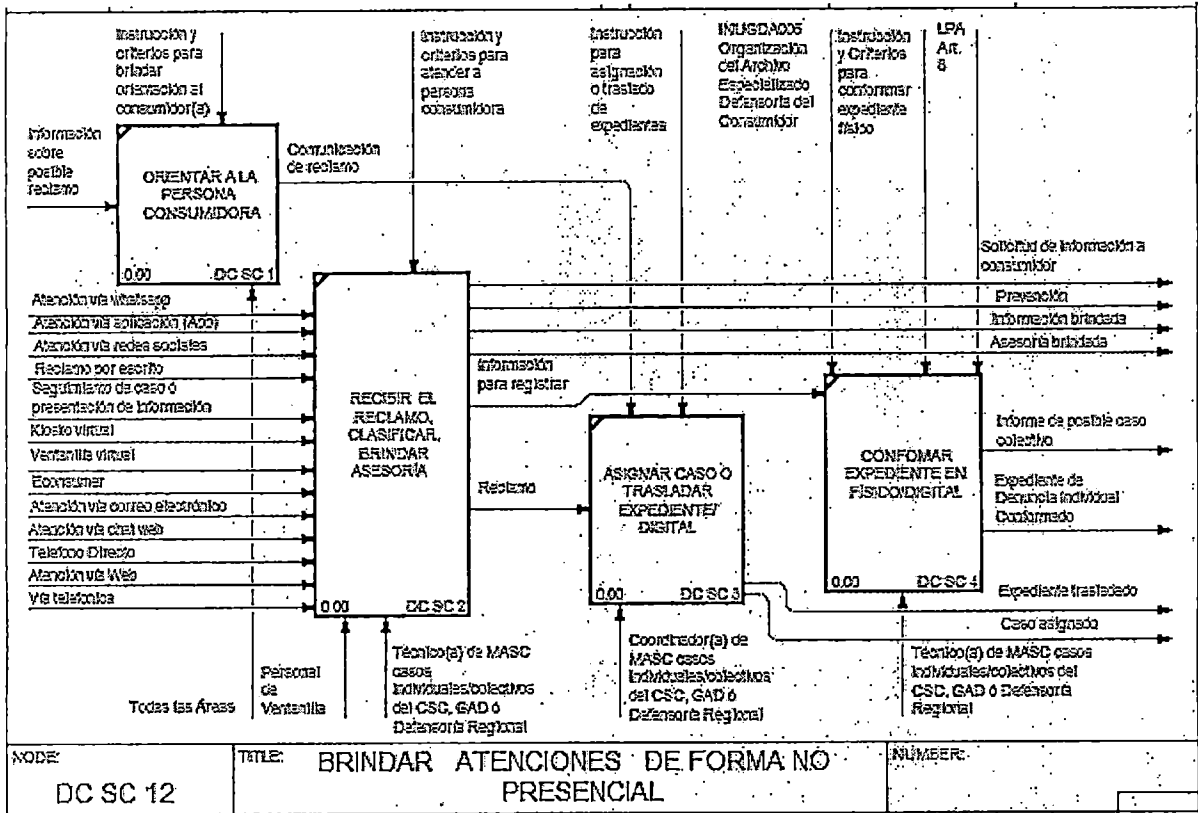
DC SC 1

TITLE:

RECEPCIONAR RECLAMOS

NUMBER:







DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CÓDIGO: PRDCSC001

VERSIÓN: 06

PÁGINA: 7 de 15

TRAMITAR DENUNCIA

.70,00

DC SC 1

NODE:

DC SC 2

TITLE:

TRAMITAR RECLAMOS RECIBIDOS

NUMBER:





DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

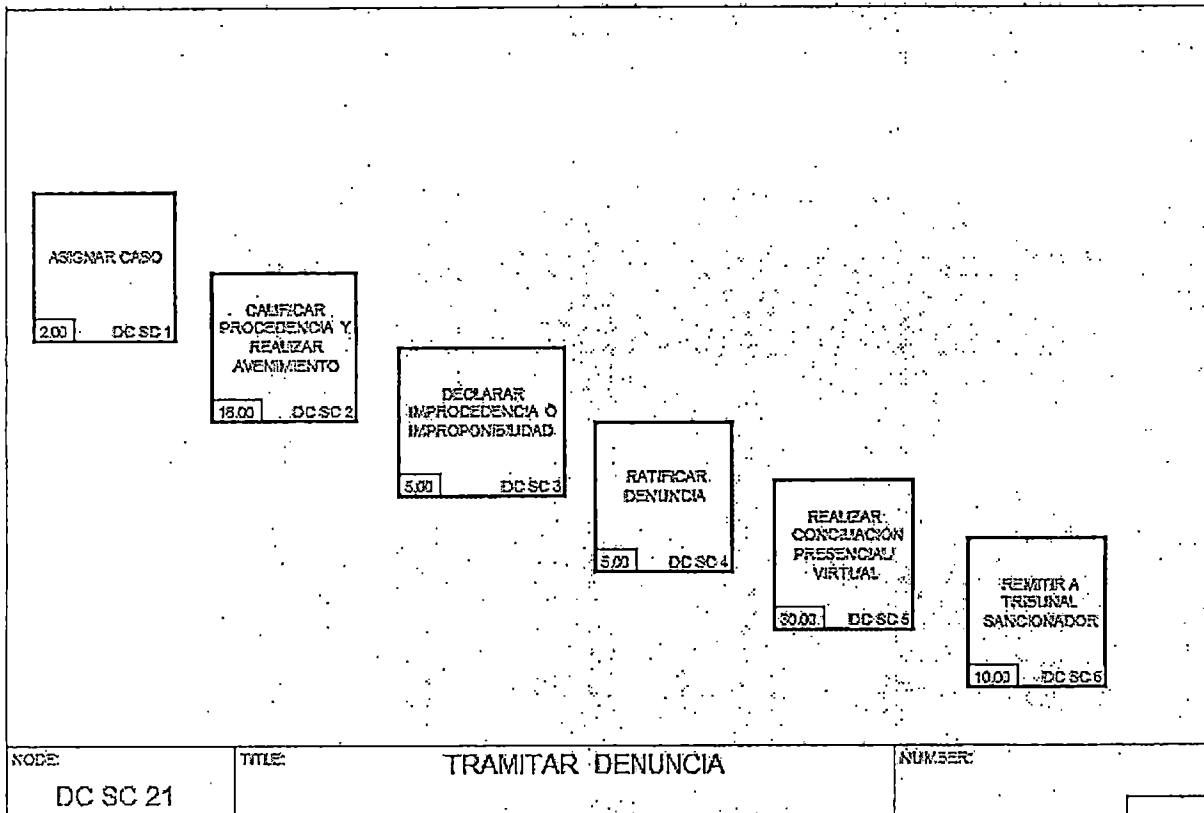
ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CÓDIGO: PRDCSC001

VERSIÓN: 06

PÁGINA: 8 de 15





DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

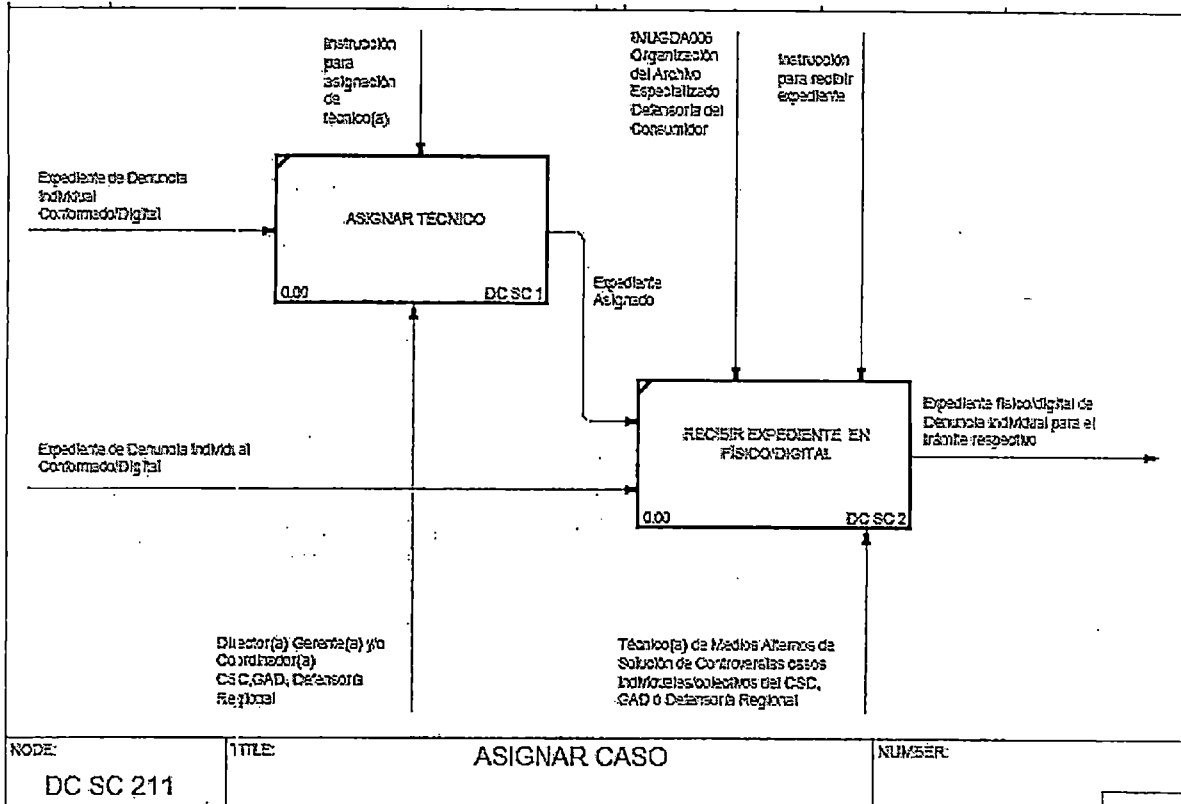
ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO

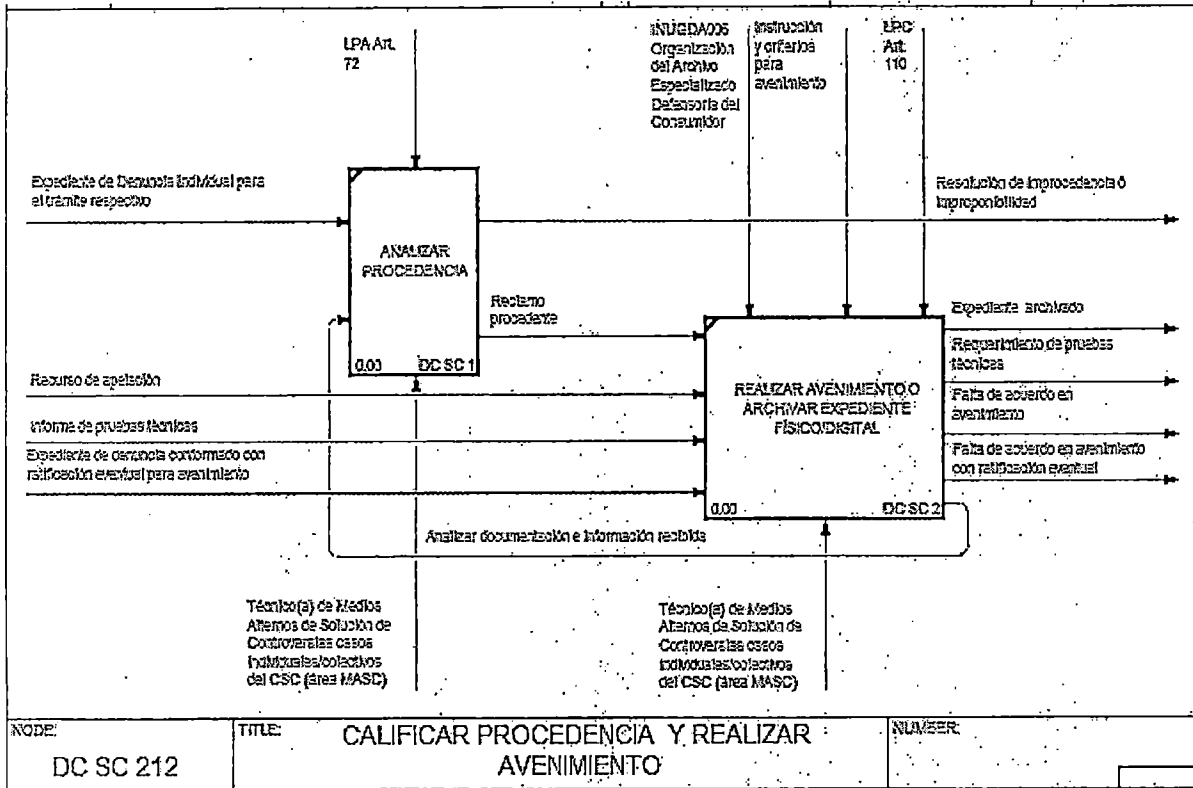
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CÓDIGO: PRDCSC001

VERSIÓN: 06

PÁGINA: 9 de 15







DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

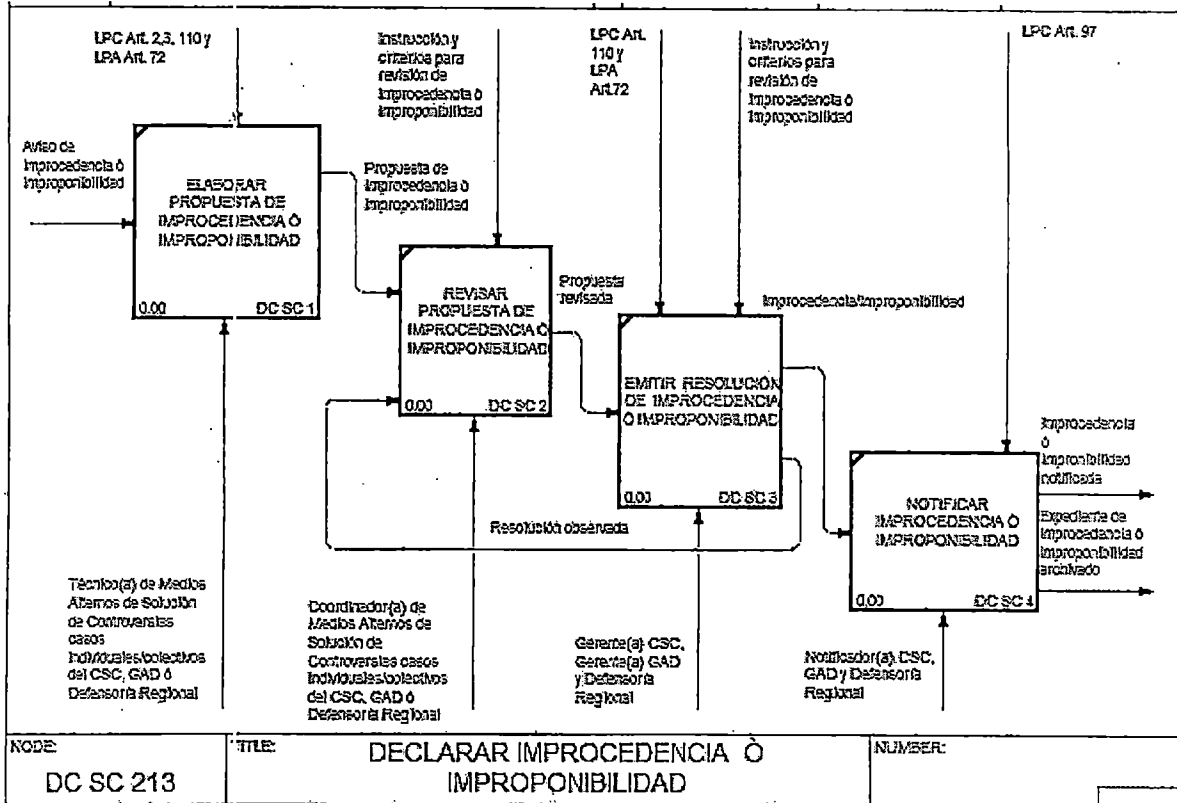
ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CÓDIGO: PRDCSC001

VERSIÓN: 06

PÁGINA: 11 de 15





DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

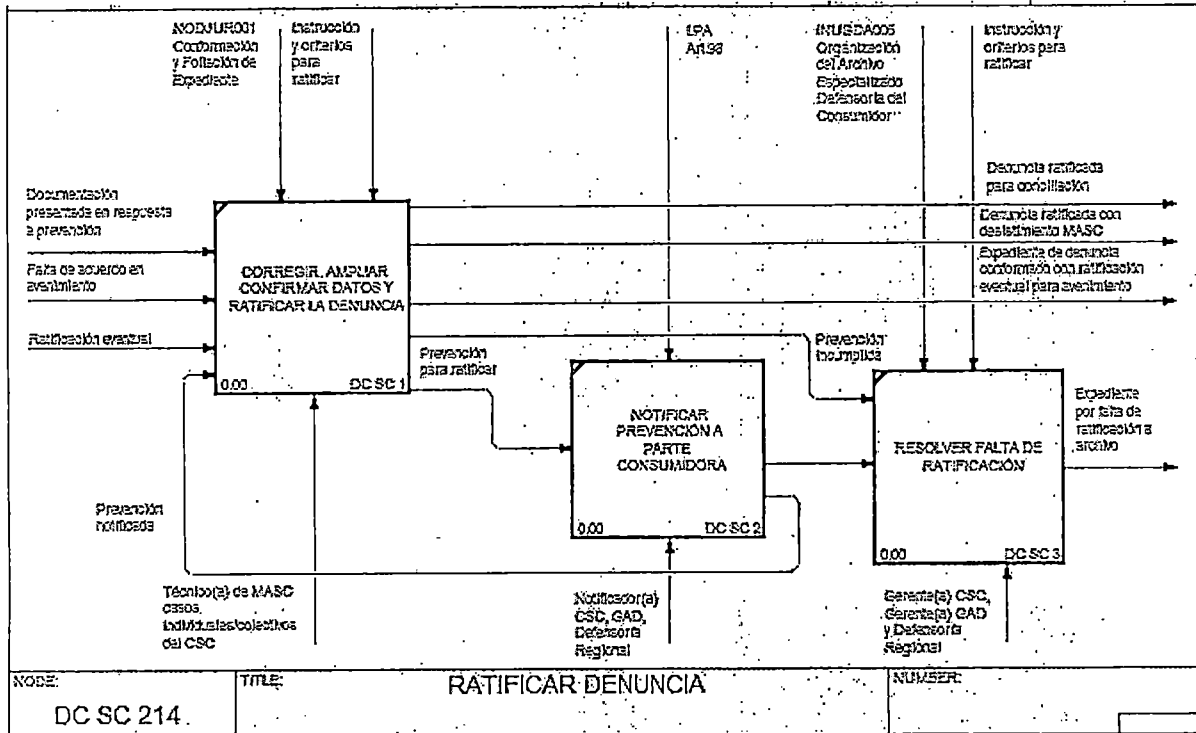
ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CÓDIGO: PROSC001

VERSIÓN: 06

PÁGINA: 12 de 15





DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

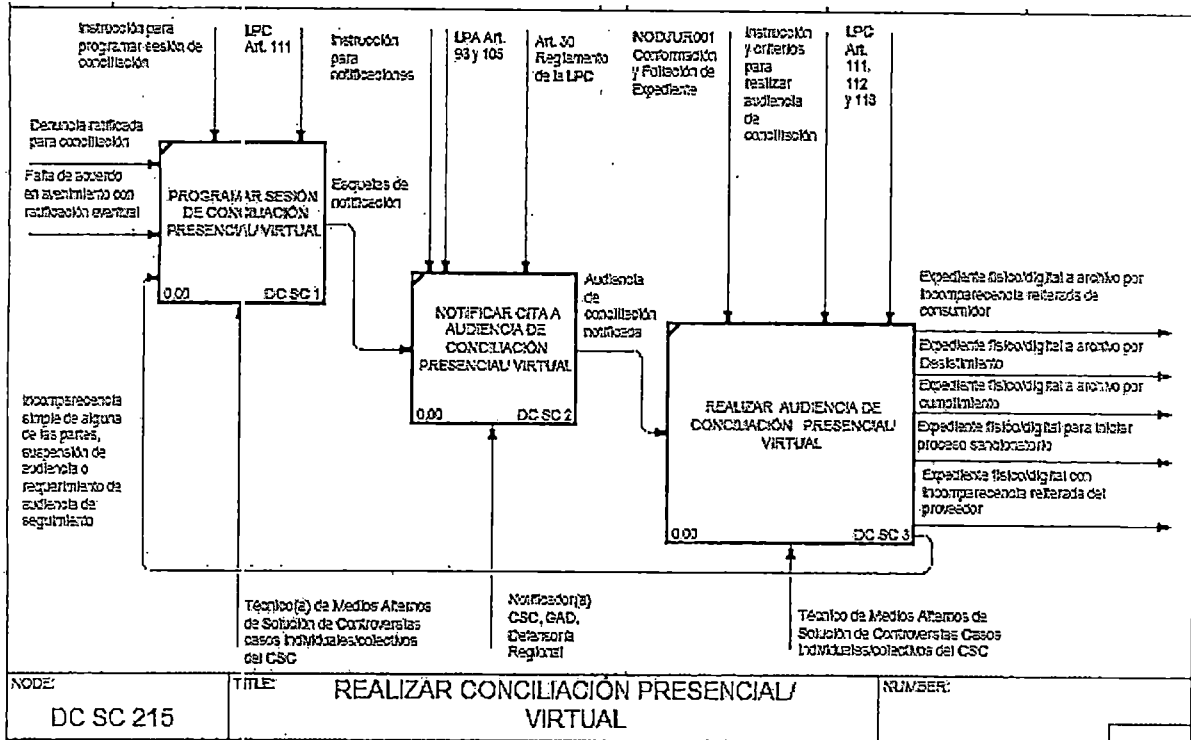
ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO

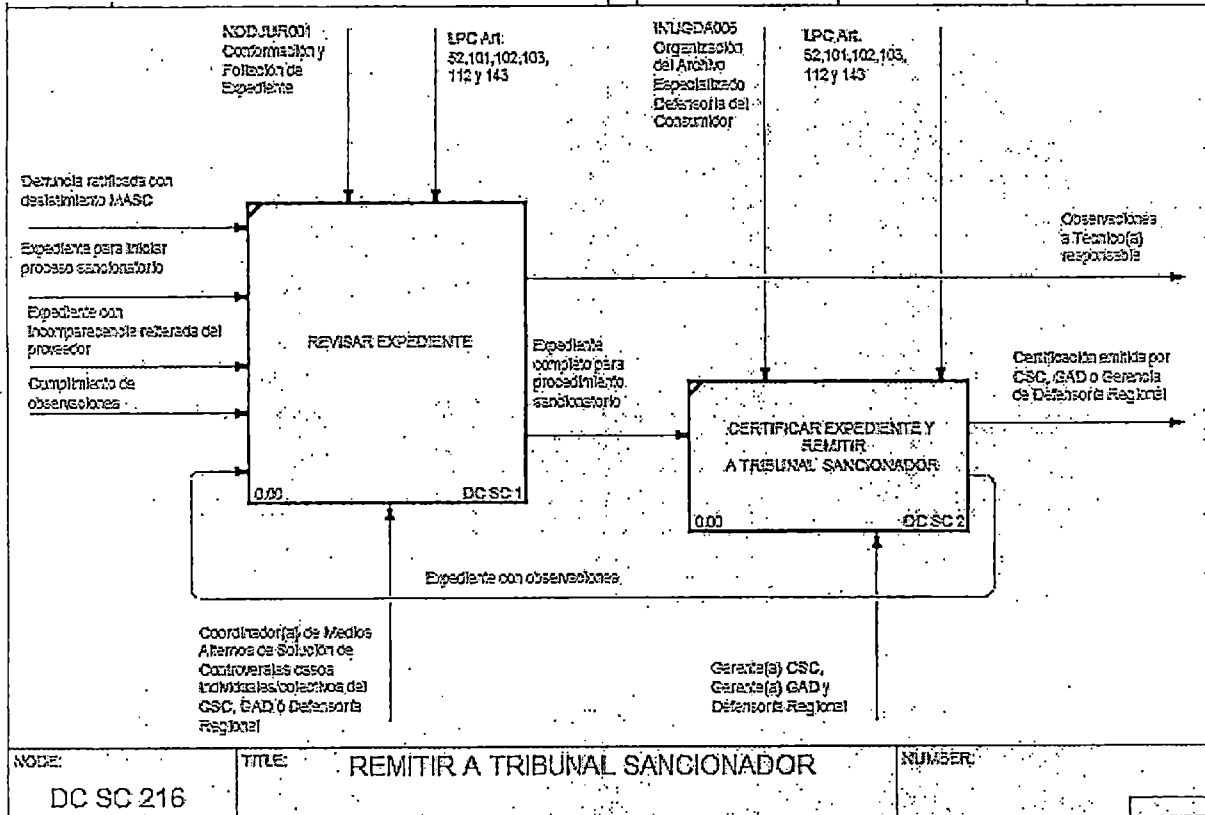
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CÓDIGO: PRDCSC001

VERSIÓN: 06

PÁGINA: 13 de 15





**HISTORIAL DEL DOCUMENTO**

VERSIÓN	FECHA ELABORACIÓN / MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN
06	06/12/2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se modificó el nombre y cargo de la persona que elabora este documento referente a la Gerente de la DCSC.</li> <li>▪ Se cambió código del documento de PRDCSC001 versión 05 a PRDCSC001 versión 06.</li> <li>▪ En el diagrama BRINDAR ATENCIONES DE FORMA NO PRESENCIAL se agrega kiosko virtual y ventanilla virtual como formas de recepción de reclamos y asesorías.</li> <li>▪ En el diagrama CALIFICAR PROCEDENCIA Y REALIZAR AVENIMIENTO se modifica lo del recurso y se establece el recurso de Apelación.</li> <li>▪ De igual forma en el diagrama CALIFICAR PROCEDENCIA Y REALIZAR AVENIMIENTO se agrega a la resolución de improcedencia la opción de improponibilidad.</li> <li>▪ En el diagrama denominado DECLARAR IMPROCEDENCIA se agrega la opción IMPROPONIBILIDAD.</li> <li>▪ De igual forma, en el diagrama DECLARAR IMPROCEDENCIA tanto en casilla de elaborar, revisar, emitir y notificar, se ha agregado la opción de improponibilidad.</li> <li>▪ En el apartado realizar conciliación presencial/virtual se sustituye el art. 30 por el art. 64 LPC.</li> <li>▪ En el apartado realizar conciliación presencial/virtual se agrega el art. 105 LPA.</li> <li>▪ Se sustituye NODJUR001 a INUGDA006 en todo el documento.</li> <li>▪ En declarar improcedencia o improponibilidad se agregó salidas como Recurso de apelación y Recurso de reconsideración.</li> </ul>