

## EXTRACTO

### **RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERNAC Y CONSTRUCTORA PACAL S.A., CONFORME AL ARTÍCULO 54 Q DE LA LEY N° 19.496.**

En procedimiento no contencioso caratulado “Servicio Nacional del Consumidor”, **Rol V-42-2024 del 5° Juzgado Civil de Santiago**, por sentencia de fecha 19 de abril de 2024, notificada personalmente al solicitante con fecha 23 del mismo mes, y su rectificación realizada mediante resolución de fecha 28 de mayo del mismo año, notificada personalmente al solicitante con fecha 31 de mayo del mismo año, se aprobó el acuerdo (en adelante, “Acuerdo”) contenido en la **Resolución Exenta N° 86 del SERNAC de fecha 14 de febrero de 2024**, alcanzado entre el SERNAC y CONSTRUCTORA PACAL S.A. (en adelante, “PACAL”) en el marco del Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo y Difuso de los Consumidores aperturado mediante la Resolución Exenta N° 507 del SERNAC de fecha 31 de julio de 2023, declarándose expresamente que éste cumple con los requisitos legales establecidos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, produciendo en consecuencia, el efecto erga omnes. A continuación, los términos extractados del Acuerdo contenido en la citada **Resolución Exenta N° 86 del SERNAC: I. Consumidores comprendidos en el Acuerdo:** De conformidad con el **acápite I** del considerando 8° de la citada **Resolución Exenta N° 86 del SERNAC**, el Acuerdo beneficiará a los consumidores, que, habiendo suscrito una reserva de compra de unidad/es (entendiéndose por tal, la reserva de unidades de vivienda, estacionamiento, bodega, según corresponda por cada consumidor) con PACAL y desistiendo de aquella, a través de comunicación formal suscrita ante el proveedor, durante el periodo 2022 y 2023, y que además, se encuentren en una de las siguientes condiciones: i) Falta de información veraz y oportuna en relación al plazo de devolución de los fondos y/o dineros asociados a la reserva de unidades en diversos proyectos inmobiliarios; ii) Retardo en el plazo de devolución de los fondos y/o dineros asociados a la reserva de unidades de diversos proyectos inmobiliarios del referido proveedor; y iii) Devolución de fondos y/o dineros, no valorizando Constructora PACAL S.A. el valor de la Unidad de Fomento (en adelante, “UF”) al momento del pago efectivo de la devolución. Además, el presente Acuerdo beneficiará a todos los consumidores de la Constructora PACAL S.A., respecto a las medidas de cese de conducta que a continuación se describen. **II. Del cese de la conducta:** De conformidad con el **acápite II** del considerando 8° de la citada **Resolución Exenta N° 86 del SERNAC**, para los efectos señalados en el párrafo anterior, PACAL declara haber implementado las siguientes acciones: a) Modificaciones a las métricas de análisis en call centers y las otras vías de contacto de PACAL, con el objeto de fortalecer la respuesta a los clientes. En tal sentido, PACAL ha implementado mejoras de las métricas de control de su área comercial y que guardan relación con: 1) la cantidad de días desde que el cliente se contacta hasta que firma desistimiento; 2) la cantidad de días desde la firma del desistimiento hasta la firma del finiquito; y 3) la cantidad de días desde la firma del finiquito hasta el pago efectivo y 4) el monto pagado por mes, de acuerdo a lo comprometido con el consumidor. Se hace presente que las medidas antes mencionadas y, de acuerdo a lo que ha señalado la empresa a lo largo de la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo, ya han sido implementadas. Los verificadores de cumplimiento respectivos, serán acompañados al SERNAC, a través del informe de auditoría externa comprometido en el presente Acuerdo. Por su parte, se contemplan las siguientes medidas que PACAL implementará en el futuro: i) Modificar sus políticas de devoluciones de reserva en el sentido de que aquellas, se realizarán con el valor de la UF actualizada la fecha de firma del finiquito. Adicionalmente, PACAL se compromete a que una vez suscrito el finiquito, se procederá a la devolución efectiva de la reserva en un plazo máximo de 10 días hábiles administrativos contados desde la suscripción del mismo; ii) Determinación de

áreas de cobertura de salas de venta: PACAL, asignará, con criterio de cercanía geográfica, una sala de venta para cada uno de los proyectos inmobiliarios de su cartera, ello con el objeto de recibir las consultas y requerimientos de los consumidores. Para tales efectos, PACAL dispondrá de dicha información (salas de venta), actualizada, en su página web: [www.pacal.cl](http://www.pacal.cl) a través de un banner que se denominará “Salas de Ventas” y que los consumidores podrán consultar directamente. Por lo anterior y, a la fecha de la citada **Resolución Exenta N° 86 del SERNAC**, PACAL compromete lo siguiente (en el futuro las direcciones de las salas de ventas podrán sufrir modificaciones respetando siempre el criterio de cercanía geográfica): a) **Zona Norte:** aquello que se detalla en la tabla comprendida en **letra a) del literal ii) del acápite II** del considerando 8° de la citada **Resolución Exenta N° 86 del SERNAC**; b) **Zona Centro:** aquello que se detalla en la tabla comprendida en **letra b) del literal ii) del acápite II** del considerando 8° de la citada **Resolución Exenta N° 86 del SERNAC**; y c) **Zona Sur:** aquello que se detalla en la tabla comprendida en **letra c) del literal ii) del acápite II** del considerando 8° de la citada **Resolución Exenta N° 86 del SERNAC**; y iii) Capacitar a los agentes y ejecutivos de contacto con los consumidores. En dicho contexto las capacitaciones considerarán al personal de PACAL, entre ellos, al personal de sus salas de ventas, gestores de clientes y área comercial. Las temáticas de las capacitaciones guardarán relación con: a) El proceso de devolución de reserva a los clientes, con sus subprocesos (contacto inicial de clientes, firma de finiquito y pago a clientes) y, b) La definición de responsables en cada una de las etapas, soporte administrativo y de auditoría, métricas definidas y rendición de cuentas exigidas. Lo anterior, incluirá la realización de una evaluación al personal capacitado, para medir la eficacia de este mecanismo.

**III. Del cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados:** De conformidad con el **acápite III** del considerando 8° de la citada **Resolución Exenta N° 86 del SERNAC**:

**A. Determinación de los Grupos del presente Acuerdo y compensaciones:** **Grupo N°1:** Comprende a aquellos consumidores que recibieron de PACAL, la devolución del monto de su reserva, luego de la firma del respectivo finiquito, pero sin considerar el valor de la UF al momento del pago efectivo de la devolución. En consecuencia, este grupo será beneficiado con la restitución del diferencial del valor de la UF que se generó entre la fecha del desistimiento y la fecha de pago de la restitución del monto pagado por concepto de reserva; y **Grupo N° 2:** Comprende a aquellos consumidores que, suscribieron una reserva de compra de unidad/es con PACAL y se desistieron de la misma a través de una comunicación formal suscrita ante el proveedor a partir del 1 de enero de 2022 y que, a la fecha de la presente Resolución, se encuentra pendiente de restitución del monto en dinero asociado a la reserva por parte de PACAL. En consecuencia, este grupo será beneficiado con la restitución del monto de la reserva, para lo cual, se ha dispuesto un cronograma de pago de restitución, el que se encuentra contenido en el acápite V letra C del considerando 8° de la citada **Resolución Exenta N° 86 del SERNAC**. Asimismo, dicho monto restitutorio se encontrará valorizado con la UF a la fecha de la firma de la suscripción del respectivo finiquito por parte del consumidor.

**B.- Costo de reclamo:** PACAL, compensará por este concepto a cada consumidor que hubiere reclamado ante el SERNAC con ocasión de los hechos descritos en el acápite N° I del presente Acuerdo, entre el 1 de enero de 2022 y el día previo (el día previo a la publicación de la propuesta de solución corresponde al día 6 de febrero de 2024) a la publicación de la propuesta de solución del proveedor, trámite que se ha ejecutado conforme al artículo 54 N de la Ley N°19.496 (en caso de que un consumidor hubiere realizado más de un reclamo, se compensará por este concepto sólo por un reclamo, considerando para tales efectos el canal correspondiente al monto más alto). Se deja constancia que las restituciones descritas en la letra A del presente acápite son compatibles con la compensación por costo del reclamo y, se pagarán conjuntamente, si ésta fuere procedente. El monto que corresponderá a los consumidores por concepto de costo de reclamo dependerá del canal a través del cual éste se realizó. A saber: a) 0,022 UTM: para

reclamos realizados por canal línea telefónica o canal call center; b) 0,022 UTM: para reclamos realizados por canal web; y c) 0,15 UTM: para reclamos realizados por canal presencial. Para los efectos del valor de la Unidad Tributaria Mensual (UTM), se considerará el valor correspondiente al mes del pago del costo del reclamo. En consecuencia, el Acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo beneficia a un total referencial de **2.098** consumidores, y considera un monto referencial **132.257 UF** (ciento treinta y dos mil doscientos cincuenta y siete Unidades de Fomento), que se desglosa de la siguiente manera: 1. **Grupo 1:** Este universo comprende a un total de 847 consumidores por un monto total de 5.398 UF (cinco mil trescientos noventa y ocho Unidades de Fomento). 2. **Grupo 2:** Este universo comprende al 26 de diciembre 2023, un total de 1.251 consumidores por un monto total de 126.762 UF (ciento veinte y seis mil setecientos sesenta y dos Unidades de Fomento). 3. Por concepto de **costo de reclamo**, el número de consumidores beneficiados corresponde a 988, y el monto total a pagar por dicho concepto, es de 55,144 UTM (lo que equivale a 97 Unidades de Fomento a la fecha de la presente resolución). Se hace presente que todos los montos relativos a compensaciones y universo (cantidad) de consumidores mencionados en la citada **Resolución Exenta N° 86 del SERNAC** para cada grupo mencionado, son referenciales, según lo informado por PACAL a lo largo de la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo. En todo caso, el proveedor declara que el cálculo es referencial, y en la etapa de implementación del Acuerdo, podría sufrir mínimas variaciones, las que deberán siempre circunscribirse a los términos del Acuerdo, lo cual será debidamente verificado por la empresa auditora externa. Los números y cantidades definitivas, en cuanto a universo y montos totales que, en virtud de los términos del Acuerdo, constan en la citada **Resolución Exenta N° 86 del SERNAC**, será determinado y verificado por la empresa de Auditoría Externa a través de su respectivo informe y, conforme a lo descrito en los acápites VII y VIII de dicho instrumento. **IV. La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos:** De conformidad con el **acápite IV** del considerando 8° de la citada **Resolución Exenta N° 86 del SERNAC**, es posible sostener fundadamente que, considerando la materia tratada en el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, las medidas de cese de conducta, las restituciones y compensaciones que, para esta sede administrativa se han estimado procedentes en favor de los consumidores, y finalmente, los mecanismos dispuestos para la implementación, acreditación y verificación del cumplimiento de las diversas actividades comprometidas por el proveedor en el marco de este Acuerdo, resultan ser proporcionales y adecuadas para el logro de los objetivos propuestos para aquel. A mayor abundamiento, se cumple en la especie con los estándares de universalidad e indemnidad por cuanto, de acuerdo con los criterios definidos objetivamente, alcanza a los consumidores descritos en el presente instrumento, según lo establecido en su acápite III. En consecuencia, la solución que consta en el citado instrumento, se encuentra basada en elementos objetivos, por cuanto en su determinación, se cumplen con estándares jurídicos, técnicos y metodológicos para esta sede administrativa. Se deja constancia que, durante la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo, se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496. En efecto, la propuesta de PACAL fue objeto de la consulta contemplada en la citada disposición, cuyas observaciones y sugerencias fueron recepcionadas y procesadas por el Servicio Nacional del Consumidor. En tal sentido, las observaciones y sugerencias recogidas de los consumidores afectados fueron tenidas en consideración para el resultado final del procedimiento en cuestión. Finalmente, se establece expresamente que los términos establecidos en este Acuerdo responden única y exclusivamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del presente Procedimiento Voluntario Colectivo. **V. De la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados:** De conformidad con el **acápite V** del considerando 8° de la citada **Resolución Exenta N° 86 del SERNAC**: A.- Del proceso de

**contactabilidad a los beneficiados del Acuerdo:** El proceso restitutorio y compensatorio se iniciará con un proceso de contactabilidad que estará dirigido a los consumidores que de conformidad a lo señalado en el acápite I del considerando 8° de la citada **Resolución Exenta N° 86 del SERNAC** son beneficiados por el presente Acuerdo. En el marco del proceso de contactabilidad, PACAL compromete las siguientes actividades: - **Primera comunicación**, ésta tendrá por finalidad dar a conocer a los consumidores beneficiados los términos del Acuerdo. PACAL, a través de correo electrónico o su call center, contactará a los consumidores en el plazo señalado en el acápite VII del considerando 8° de la citada **Resolución Exenta N° 86 del SERNAC**. Los parámetros para la citada comunicación adicionalmente serán: a) La comunicación se realizará con la base de datos de los clientes de PACAL que se obtuvieron en los procesos de formalización de reserva. b) Se informará al consumidor respecto del mes en que será contactado para el pago del diferencial de UF tratándose del grupo N° 1, y del mes que será contactado para la firma del finiquito y posterior pago en el caso del grupo N° 2.- **Segunda comunicación**, ésta tendrá por finalidad contactar al consumidor, para que concurra a la “Firma del Finiquito” con PACAL, donde se le informará el plazo en que se hará efectivo el pago de los dineros adeudados por concepto de reserva de viviendas.- **Otros medios de información del Acuerdo.** PACAL, informará de los términos del presente Acuerdo a través de avisos publicados en la página del sitio web de PACAL, [www.pacal.cl](http://www.pacal.cl). Ésta publicación se encontrará vigente durante el periodo de implementación del Acuerdo en referencia. **B.- De las comunicaciones y publicidad del presente Acuerdo:** Para efectos del presente Acuerdo, el contenido del texto de las distintas y diversas comunicaciones, avisos y publicidad comprometidas en el considerando 8° de la citada **Resolución Exenta N° 86 del SERNAC** serán enviadas al SERNAC, previo a su despacho, difusión y/o publicación, para la validación correspondiente del Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen del SERNAC. Las comunicaciones no podrán contener información distinta a aquella que diga relación con el Acuerdo contenido en este instrumento y, con lo que se ha definido en el mismo. **C.- Determinación del procedimiento para la implementación y pago de las restituciones y compensaciones comprometidas para los distintos Grupos definidos en el presente Acuerdo:** La implementación y pago de las restituciones y compensaciones comprometidas para los distintos grupos de consumidores del presente Acuerdo, se realizará conforme al cronograma de pagos que se detalla en la **letra C del acápite V** del considerando 8° de la citada **Resolución Exenta N° 86 del SERNAC**, el cual, tendrá un plazo máximo de pago de 33 meses, contabilizados en conformidad a lo establecido en el acápite VI del presente Acuerdo y con los montos comprometidos a pagar mensualmente por parte de PACAL según lo que aparece a continuación y, en el citado cronograma. El cronograma de pagos tendrá las siguientes etapas (Mes 1: Se procederá a implementar las medidas de cese de conducta dispuestas en el acápite II del presente Acuerdo; y Mes 2: Se procederá a realizar la primera comunicación a los consumidores indicada en la letra A del presente acápite): **Mes 2 y 3:** Se procederá a realizar el pago efectivo a los consumidores pertenecientes al Grupo 1, de acuerdo al respectivo cronograma de pago establecido en la **letra C del acápite V** del considerando 8° de la citada **Resolución Exenta N° 86 del SERNAC**; y **Mes 3 a 33:** Se procederá a realizar el pago efectivo a los consumidores pertenecientes al Grupo 2, de acuerdo al respectivo cronograma de pago establecido en la **letra C del acápite V** del considerando 8° de la citada **Resolución Exenta N° 86 del SERNAC**: Se debe hacer presente que el cronograma de pagos que implementará PACAL, considera planillas de pago mensuales que han sido establecidas en listados nominativos conforme al criterio de antigüedad del desistimiento presentado por cada consumidor ante el proveedor. Los pagos se realizarán al valor de la UF del día de firma del finiquito y serán realizados como máximo al décimo día hábil desde la suscripción del citado documento. Respecto al mecanismo de pago, este será mediante transferencia bancaria, cuyos datos serán recabados al momento de la firma del finiquito. No obstante, si el consumidor no posee cuenta o se rechaza la transferencia, se procederá por parte

de PACAL a emitir un vale vista a nombre del consumidor, el cual se encontraría habilitado para retirar por caja en cualquier sucursal del Banco Estado. La emisión de los respectivos vales y la comunicación que de éstos realizará PACAL a los consumidores, se realizará en conformidad a lo establecido en el acápite VII del presente Acuerdo. Dicha comunicación deberá ser validada por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen del SERNAC. Respecto de la compensación por “Costo del reclamo”, se pagarán conjuntamente y a través de los mismos mecanismos de pago expuestos en el párrafo anterior. Todas las actividades comprometidas en el presente numeral serán susceptibles de los informes de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en los acápites VII y VIII del considerando 8° de la citada **Resolución Exenta N° 86 del SERNAC**.

**VII. Plazo de implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con el procedimiento propiamente tal:** De conformidad con el **acápito VII** del considerando 8° de la citada **Resolución Exenta N° 86 del SERNAC**:

**1. Actividades y plazos relacionados con la implementación del Acuerdo:** Al respecto, el numeral 1° del citado acápite establece plazos para las actividades de implementación del Acuerdo que indica.

**2. Base de reclamos:** La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos remitirá a PACAL, la base de reclamos para los efectos de aplicar la compensación por concepto de costo de reclamo a los consumidores beneficiados por aquélla, desde el hito descrito en el acápite VI. Lo anterior, sin perjuicio del requerimiento que a su respecto también podrá realizar el proveedor al SERNAC, para efectos de la implementación del pago de la referida compensación.

**3. Actividades y plazos relacionados con la verificación del cumplimiento del Acuerdo:** Al respecto, el numeral 3° del citado acápite establece plazos para las actividades de verificación del Acuerdo que indica.

**VIII. De la verificación del cumplimiento del Acuerdo:** De conformidad con el **acápito VIII** del considerando 8° de la citada **Resolución Exenta N° 86 del SERNAC**:

**A. Informes de verificación de cumplimiento del Acuerdo:** La verificación del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del Acuerdo se realizará a costa del proveedor, a través de una empresa auditora externa seleccionada por aquel, entre aquellas que se encuentran inscritas en el registro de empresas de auditoría externa de la Comisión para el Mercado Financiero. Lo anterior, sin perjuicio de los “Informes internos parciales de cumplimiento del Acuerdo” que deban ser elaborados y presentados por el proveedor al SERNAC, de conformidad con lo que se dispone en la letra A.1. del citado acápite. El análisis y los resultados de la respectiva empresa auditora externa, junto con los respectivos estados de avance del cumplimiento del Acuerdo que deba presentar el proveedor, constarán en informes que serán emitidos de conformidad con lo señalado en el citado acápite. Para tales efectos, se establecen los siguientes informes:

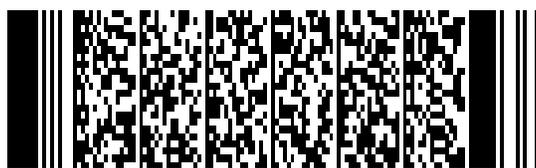
**A.1. Informes internos parciales de cumplimiento del Acuerdo** (cuyo contenido se especifica en el **literal A.1.** del **acápito VIII** del considerando 8° de la citada **Resolución Exenta N° 86 del SERNAC**);

**A.2. Informe de Auditoría externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo** (cuyo contenido se especifica en el **literal A.2.** del **acápito VIII** del considerando 8° de la citada **Resolución Exenta N° 86 del SERNAC**); y

**A.3. Informe Complementario de Auditoría externa por Remanente que trata el acápite XII del presente Acuerdo** (cuyo contenido se especifica en el **literal A.3.** del **acápito VIII** del considerando 8° de la citada **Resolución Exenta N° 86 del SERNAC**)

**B. Acreditación de cumplimiento en relación al depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N° 19.496:** En relación a lo tratado en este literal, el proveedor deberá remitir al SERNAC, en el plazo dispuesto en el acápite VII del presente Acuerdo, el comprobante que dé cuenta de aquello. Dicho plazo, se computará desde que el SERNAC informe al proveedor los datos de la respectiva cuenta bancaria dispuesta para tales efectos. **Por su parte, téngase presente las demás disposiciones contenidas en el citado Acuerdo.** Para mayores antecedentes sobre el Acuerdo contenido en la **Resolución Exenta N° 86 de fecha 14 de febrero de 2024**, visite el siguiente enlace web: [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl). Se realiza esta publicación en

cumplimiento de lo dispuesto en el inciso 4° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496. Notifica a los eventuales consumidores beneficiados y demás interesados. La Secretaria.



035856191864

