

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : 5° Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : V-42-2024
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR/

Santiago, diecinueve de Abril de dos mil veinticuatro

Vistos:

Que, con fecha 26 de febrero de 2024, a folio 1, comparece doña Ivonne Alejandra Valdivieso Terán, abogada, cédula nacional de identidad N° 12.287.094-4, en representación convencional del Servicio Nacional del Consumidor, ambos domiciliados en calle Agustinas N° 1336, piso 5, comuna y ciudad de Santiago; quien viene en solicitar la aprobación judicial del acuerdo contenido en la Resolución Exenta N° 86 del 14 de febrero de 2024, que se acompaña en el primer otrosí de su presentación, a fin de que éste produzca efecto erga omnes, el que se encuentra previsto en y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley de Protección a los Derechos de Los Consumidores, en atención a los fundamentos de hecho y de derecho que expone, acompañando los antecedentes fundantes de su solicitud.

Que, con fecha 8 de marzo de 2024, a folio 5, se tuvo por interpuesta la solicitud.

Que, con fecha 13 de marzo de 2024, a folio 6, se recibieron los autos para fallo.

Considerando:

Primero: Que, con fecha 26 de febrero de 2024, a folio 1, comparece doña Ivonne Alejandra Valdivieso Terán, abogada, cédula nacional de identidad N° 12.287.094-4, en representación convencional del Servicio Nacional del Consumidor, ambos domiciliados en calle Agustinas N° 1336, piso 5, comuna y ciudad de Santiago; quien viene en solicitar la aprobación judicial del acuerdo contenido en la Resolución Exenta N° 86 del 14 de febrero de 2024, que se acompaña en el primer otrosí de su presentación, a fin de que éste produzca efecto erga omnes, el que se encuentra previsto en y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley de Protección a los Derechos de Los Consumidores, en atención a los fundamentos de hecho y de derecho que expone.

Señala que dentro del marco normativo de La Ley N° 21.081, modificatoria de la Ley 19.496, el Servicio Nacional de Consumidores con fecha 31 de julio del año 2023, dictó resolución de apertura del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, con el proveedor Constructora Pacal S.A., luego de haber tomado conocimiento de la existencia de antecedentes que dan cuenta de eventuales



Foja: 1

incumplimientos a determinadas disposiciones y normativas dispuestas en la Ley N° 19.496, relacionados, entre otros y conforme señala el considerando 8° de la citada Resolución Exenta, relacionados con las obligaciones contenidas en los artículos 3, 4, 12 y 23, todos de la Ley N° 19.496, sin perjuicio de otras normas protectoras de los derechos de los consumidores que resulten aplicables a los hechos descritos.

Expone que respecto al acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y Constructora Pacal S.A., beneficiará a los consumidores que habiendo suscrito una reserva de compra de unidad/es 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 al momento del pago efectivo de la devolución.

Además, el Acuerdo beneficiará a todos los consumidores de la Constructora PACAL S.A., respecto a las medidas de cese de conducta que en él se describen.

Cita el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, indicando que el acuerdo fue alcanzado en Resolución Exenta N° 86 del 14 de febrero de 2024 y que satisface cada uno de los requisitos mínimos exigidos en el inciso segundo del artículo 54 Q para que, una vez aprobado, producto efecto erga omnes.

Manifiesta que en lo referido a la naturaleza de la presente solicitud, y su procedimiento, la presente gestión “tiene por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.”, conforme al inciso 1° del artículo 54 H de la Ley de Protección de Derechos del Consumidor, enmarcándose en este orden de ideas la solicitud de aprobación judicial dentro de un procedimiento de naturaleza no contradictorio o contencioso, pues simplemente busca dotar de efecto erga omnes a un acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y un proveedor en el marco de un procedimiento administrativo especial establecido en dicho cuerpo legal (particularmente, aquel consagrado en el párrafo 4° de su título IV), en miras de permitir hacer extensiva la solución arribada a todos quienes resulten beneficiados del mismo.

Sostiene que le juez competente para la aprobación del acuerdo, corresponde al juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor, y que en este caso Constructora Pacal S.A., se encuentra ubicada en San Pío X 2460, piso 4, oficina 404, comuna de Providencia, de la Región Metropolitana, siendo competente este tribunal para conocer respecto de este acuerdo.

Segundo: Que para acreditar su pretensión, el peticionario acompañó como antecedente, a folio 1, copia de Resolución Exenta N° 86 de fecha 14 de febrero



Foja: 1

de 2024, en la que consta el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y Constructora Pacal S.A.

Tercero: Que las modificaciones introducidas por la Ley N° 21.081 a Ley N° 19.946, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, establecieron un procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, el que según lo previsto en su artículo 54 H, tiene por finalidad conseguir una solución para los casos en que existan conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores, solución que debe ser expedita, completa y transparente.

En este contexto, y para el caso en que se llegue a un acuerdo que beneficie el interés de los consumidores, el artículo 54 P de Ley N° 19.946, prescribe que el Servicio Nacional del Consumidor dictará una resolución que establezca los términos y cada una de las obligaciones que asumirán las partes en virtud del acuerdo arribado, el que deberá ser sometido a aprobación del Juez de Letras en lo Civil (artículo 54 Q inciso primero de Ley N° 19.496), y deberá contener al menos, los siguientes aspectos:

“1. El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. 2. El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda. 3. Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos. 4. La forma en la 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. 5. Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor. La resolución podrá contemplar la presentación por parte del proveedor de un plan de cumplimiento, el que contendrá, como mínimo, la designación de un oficial de cumplimiento, la identificación de acciones o medidas correctivas o preventivas, los plazos para su implementación y un protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento. La solución propuesta por el proveedor no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción. Cuando el acuerdo contemple la entrega a los consumidores de sumas de dinero, se estará a lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B” .

Cuarto: Que, del análisis del acuerdo que dio origen a la presente gestión, el que se encuentra contenido en Resolución Exenta N° 86, de fecha 14 de febrero de 2024, y que fue dictada por el Servicio Nacional del Consumidor, se verifica que ella, presenta los términos del acuerdo alcanzado entre el Servicio referido y la Constructora Pacal S.A., declarando el término favorable del Procedimiento Voluntario Colectivo, que fue aperturado según Resolución Exenta 507 de fecha 31 de julio del año 2023, y que el contenido del acuerdo da cumplimiento a los requisitos establecidos en el artículo 54 P de la Ley Sobre Protección de Los Derechos de Los Consumidores, y en consecuencia, deberá darse lugar a la solicitud.



Foja: 1

Por estas consideraciones, y visto lo dispuesto en los artículos 54 H, 54 P y 54 Q de la Ley N° 19.496, **se declara:**

I.- Que, se aprueba el acuerdo arribado entre el Servicio Nacional del Consumidor y Constructora Pacal S.A., cuyos términos y obligaciones se encuentran contenidos en la Resolución Exenta N° 86, de fecha 14 de febrero de 2024, emitida por el solicitante, el que cumple con los requisitos legales establecidos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, produciendo en consecuencia, el efecto erga omnes.

II.- Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia, un extracto de la misma, autorizado por el Secretario del Tribunal, deberá ser publicado en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor. Asimismo, Publíquese por el Servicio solicitante en su página web institucional, de conformidad con lo dispuesto en el inciso cuarto del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

III.- Que, la aprobación efectuada mediante el presente fallo, no obsta a que los consumidores afectados puedan hacer valer sus derechos, de conformidad con los medios que la Ley N° 19.496 establece.

Regístrese, notifíquese e inscribese.

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Santiago, diecinueve de Abril de dos mil veinticuatro**



V-42-2024

Foja: 1



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: FZVCXNTDHMB