



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N°

RANCAGUA,

RESOLUCIÓN QUE DISPONE EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR GALILEA S.A DE INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N°3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que contiene el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores; la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC, que establece organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022; la Resolución Exenta N° 183 del 27 de marzo del 2024 que delega facultades que indica para a las Direcciones Regionales del SERNAC, entre otros; la resolución exenta N° RA/854/2023 que nombra a don Ignacio Tello Cardone como Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor en la región de O'Higgins; el Decreto Supremo N° 91 del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombró a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1°- Que, conforme dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante e indistintamente, el "**SERNAC**"), es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, representado judicial y extrajudicialmente por su Director Nacional, quien es el Jefe Superior del Servicio.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2°- Que, mediante **Resolución Exenta N° 183 de fecha 27 de marzo de 2024**, publicada en el Diario Oficial el día 7 de mayo de 2024, se delegó, en lo que aquí incumbe, la facultad de dictar las resoluciones de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores (en adelante e indistintamente, el "**Procedimiento Voluntario Colectivo**"), a los **Directores Regionales del SERNAC**.

3°- Que, conforme al mandato legal establecido en la letra f) del inciso segundo del artículo 58 y en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, corresponde al Servicio velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que incluye, la facultad de iniciar Procedimientos Voluntarios Colectivos, los que tienen por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

4°- Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496, este procedimiento tiene el carácter de voluntario para sus participantes, por lo que es indispensable que el proveedor señale expresamente su voluntad en participar en el mismo en el plazo de **5 días hábiles administrativos**, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 K del mencionado cuerpo legal.

5°- Que, se advierte que este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario puede iniciarse de oficio por el **SERNAC**, a solicitud del proveedor o en virtud de una denuncia fundada de una asociación de consumidores, conforme lo dispone el inciso segundo del artículo 54 H de la Ley N° 19.496, y se encuentra condicionado a la aceptación del proveedor, según lo indicado en el considerando anterior. Que, asimismo, está reglado por las normas de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y, por el Reglamento contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo y difuso de los consumidores, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021.

6°- Que, este procedimiento se rige bajo determinados principios básicos que lo infunden y regulan, tales como: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso, además de aquellos propios de su naturaleza, como la preeminencia de la eficacia del proceso en beneficio del resguardo de los intereses de los consumidores afectados, la reserva y el estricto resguardo de la información y antecedentes sensibles o reservados que sean proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

7°- Que, el SERNAC, en virtud de los antecedentes que obran en este Servicio, en relación al proveedor **GALILEA S.A DE INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN**, Rol Único Tributario N° 94.636.000-7, representado legalmente por don Alvaro Tapia Bravo, con domicilio en 34 Oriente N° 965, comuna y ciudad de Talca, ha tomado conocimiento de eventuales incumplimientos a la Ley N° 19.496, los que, sin que la siguiente enumeración deba considerarse de manera taxativa, estarían relacionados con lo siguiente:

Vecinos del Condominio Cumbres de Santa Blanca I, ubicado en la comuna Rancagua, reclaman que, desde de diciembre de 2021, han evidenciado una serie de problemáticas relacionadas con los departamentos entregados por el proveedor, desde el mes de junio del mismo año, y los bienes comunes de dicho conjunto habitacional, dentro de las cuales destacan las siguientes: i) Fallas y defectos en la sala de bombas del condominio, que provocarían una baja presión de agua en los departamentos (circunstancia que se agudizaría en los departamentos que se encuentran en los pisos superiores); ii) Problemas con el alumbrado al interior del condominio, que se manifestarían en cortes de suministro eléctrico en días de lluvia; iii) Problemas con la hermeticidad de la techumbre de 4 torres de departamentos, que provocarían, en su oportunidad, la entrada de palomas a los edificios; iv) Problemas con la citofonía, que impedirían, en su momento, la comunicación entre los residentes y portería; v) Problemas en ciertos tramos de la reja perimetral del conjunto habitacional, consistentes, en su oportunidad, en defectos en su instalación; vi) Mal estado de los sensores de luz de algunos pisos del condominio, lo que, en su momento, afectaría la luminaria de dichas zonas; y vii) Obstrucción del ducto de desagüe en la Torre 1 del conjunto habitacional debido a la presencia de materiales de construcción en el interior del mismo. Estas últimas cinco circunstancias, habrían llevado a los vecinos a incurrir en gastos destinados a su reparación.

8°- Que, los hechos que dan origen al presente procedimiento, son aquellos que se encuentran descritos en el considerando precedente y, configuran una eventual vulneración a los derechos de los consumidores, a lo menos, en lo prescrito en los artículos: 3 inciso 1° letra d), artículo 12 y el artículo 23 inciso primero, todos ellos de la ley 19.496, sin perjuicio de otras normas protectoras de los derechos de los consumidores, que resulten aplicables a los hechos descritos.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

9°- Que, mediante este procedimiento de carácter voluntario, el **SERNAC** persigue obtener la devolución, compensación y/o indemnización que corresponda a los consumidores que hayan sido afectados por los hechos descritos previamente, con reajustes e intereses, si procediere, a través de una solución que sea proporcional al daño o afectación causado, en resguardo del principio de indemnidad del consumidor, basándose en elementos de carácter objetivo, debiendo así, el proveedor **GALILEA S.A DE INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN**, acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios, para su análisis y calificación por parte de este Servicio, considerando asimismo, la adopción de medidas de cese de la conducta, a fin evitar y prevenir la ocurrencia de estos hechos, todo esto, en armonía con las menciones mínimas que contempla el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 que debería contener un eventual Acuerdo, en el caso de prosperar la negociación.

10°- Que, en este estado de cosas, el **SERNAC** ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática de consumo, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con **GALILEA S.A DE INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN**, en los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

11°- Que, conforme a lo previsto en el artículo 7° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial el 5 de febrero del año 2021, se requiere al proveedor "**informe acerca de la existencia de causas judiciales pendientes por los mismos hechos**".

Asimismo, y según lo previsto en la misma disposición, a través de este acto administrativo, se insta al proveedor en referencia, **en el evento de aceptar participar en el Procedimiento Voluntario Colectivo, a la entrega de una propuesta de solución** que contemple, además de las medidas de cese de conductas, un modelo de cálculo de devoluciones, compensaciones, o indemnizaciones, por cada uno de los consumidores afectados, habida cuenta de los hechos y circunstancias descritos en los **considerandos 7° 8° y 9°**, principalmente, y sin perjuicio de la circunstancia de considerar en la formulación de una propuesta, los aspectos mandatados en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, y los principios formativos del procedimiento y de las normas protectoras de los derechos de los consumidores, especialmente la indemnidad del consumidor.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

12°- Que, se deja constancia que los reclamos formulados por los consumidores relacionados o que inciden en los hechos que comprende el procedimiento que por este acto se apertura, son indiciarios de parte del universo de consumidores afectados más, el universo total, no se agota en ellos. En consecuencia, un eventual Acuerdo ha de considerar a dichos consumidores y a todos aquellos que corresponda, según sea definido en aquel, con ocasión de los hechos que el procedimiento en referencia involucra, y con independencia de la circunstancia de haber o no formulado un reclamo. Por lo anterior, lo previsto, es sin perjuicio de la compensación específica que se estime aplicable, por concepto de "costo del reclamo".

13°- Que, en atención a todo lo señalado precedentemente,

RESUELVO:

1. DÉSE INICIO al Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, con el proveedor **GALILEA S.A DE INGENIERIA Y CONSTRUCCIÓN, Rol Único Tributario N° 94.636.000-7**, representado legalmente por don **Álvaro Tapia Bravo**, con domicilio en **34 Oriente 965**, comuna y ciudad de Talca, con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente para los consumidores, respecto a los hechos indicados en el cuerpo de esta Resolución, considerando adecuadas restituciones, debidamente reajustadas, compensaciones o indemnizaciones, como también, la adopción de medidas de cese de la conducta, todo ello, conforme a lo prevenido en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2. TÉNGASE PRESENTE que, el proveedor notificado, deberá manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al Procedimiento Voluntario Colectivo que por este acto se inicia, dentro del plazo de **5 días hábiles administrativos**, susceptibles de prórroga, conforme lo previene el artículo 54 K de la Ley 19.496. Asimismo, deberá señalar una dirección o casilla de correo electrónico para los efectos del artículo 54 R de la Ley N° 19.496, sin perjuicio de lo prevenido respecto de la notificación de la presente Resolución. Deberá además, precisar que no ha sido notificado de acciones colectivas conforme lo dispone el artículo 54 H de la Ley N° 19.496.

3. TÉNGASE PRESENTE que, el plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día hábil de la notificación de la presente Resolución, el que sólo podrá ser prorrogado por una vez, hasta por tres meses, por Resolución debidamente fundada.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4. TÉNGASE PRESENTE que, el artículo 4° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021 establece que: *"Todos los plazos de días establecidos en este reglamento son de días hábiles administrativos, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, domingos y festivos"*. Y, respecto de los plazos de meses, señala: *"si el mes en que ha de principiarse un plazo de meses constare de más días que el mes en que ha de terminarse el plazo, se entenderá que expira el último día del mes de término de plazo. Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente"*.

5. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA que, de acuerdo al artículo 54 H, inciso 5°, de la Ley N° 19.496, se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en el referido cuerpo legal, durante el tiempo que medie entre la notificación al proveedor de la Resolución que da inicio a este procedimiento, y la notificación de la Resolución de término del mismo.

6. TÉNGASE PRESENTE que, la comparecencia del proveedor a las audiencias que se fijen, deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir en esta clase de procedimientos administrativos. Por lo anterior, en respuesta a la presente Resolución, el proveedor deberá individualizar al/los apoderado(s), acompañando el respectivo mandato e indicando a esta Dirección Regional, la cláusula (s) respectiva (s), en virtud de la (s) cual (es), consta expresamente la citada facultad para transigir, obligando por tanto, al mandante. Lo anterior, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496 y el artículo 11 inciso 2° del Reglamento precedentemente citado.

7. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA que, el **SERNAC** no ha ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos materia de esta Resolución.

8. NOTIFÍQUESE la presente Resolución al proveedor **GALILEA S.A DE INGENIERIA Y CONSTRUCCIÓN**, Rol Único Tributario N° 94.636.000-7, representado legalmente por **Álvaro Tapia Bravo**, en virtud de lo dispuesto en el inciso primero del artículo 9°, del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, esto es, **por carta certificada**, enviada al domicilio que sea de conocimiento del Servicio respecto del proveedor, entendiéndose practicada al tercer día hábil del despacho de correos, conforme lo previsto en la norma citada precedentemente.

Por Orden del Director Nacional.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

**IGNACIO TELLO CARDONE
DIRECTOR REGIONAL
DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

Distribución: Destinatario (notificación por carta certificada); Dirección Nacional; Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos; Dirección Regional de O'Higgins, Oficina de Partes.

