

RESOLUCIÓN EXENTA N°

RANCAGUA,

**RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS
TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL
TÉRMINO FAVORABLE DEL
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO
COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO
NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y GALILEA
S.A DE INGENIERIA Y CONSTRUCCION,
APERTURADO POR RESOLUCIÓN EXENTA
N° 9/25-06-2024.**

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 en los Directores Regionales; 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 exenta N° RA 405/854/2023 que nombra a don Ignacio Javier Tello Cardone como Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor en la región de O'Higgins; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1°. Que, el objetivo del Procedimiento Voluntario para la protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores (en adelante e indistintamente, "**Procedimiento Voluntario Colectivo**" o "**PVC**"), es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

2°. Que, con fecha **24 de junio del presente año**, la Dirección Regional de O'Higgins del Servicio Nacional del Consumidor (en adelante e indistintamente, el "**SERNAC**"), dictó la **Resolución Exenta N° 9/25-06-2024** que dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **Galilea S.A de Ingeniería y Construcción** (en adelante



también, el “**proveedor**”), por las razones que en dicho acto administrativo se detallan.

3°. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, **Galilea S.A de Ingeniería y Construcción**, oportunamente, manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

4°. Que, con fecha **13 de septiembre**, el **SERNAC y Galilea S.A de Ingeniería y Construcción** iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, a las cuales comparecieron apoderados del proveedor, habiendo acreditado tener facultades para transigir.

5°. Que, mediante **Resolución Exenta N° 15/7-10-2024** de este origen, se prorrogó **a solicitud del proveedor** y en conformidad con lo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, el plazo de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo por tres meses.

6°. Que, para efectos de los términos del Acuerdo contenido en el **considerando 8°** a que se hará referencia en la presente Resolución, se tuvo en especial consideración, lo consensuado con el proveedor en las comunicaciones efectuadas hasta antes de la dictación del presente acto administrativo.

7°. Que, durante la tramitación de este Procedimiento Voluntario Colectivo, el **SERNAC** dio cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 54 L y 54 N, ambos de la Ley N° 19.496, publicándose en el sitio web de este Servicio Público, la manifestación por la cual el proveedor aceptó someterse al procedimiento, el estado de éste y la solución ofrecida por el proveedor. Asimismo, se ha sustanciado el presente procedimiento conforme a derecho.

8°. Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, los términos del Acuerdo alcanzado entre el **SERNAC y Galilea S.A de Ingeniería y Construcción**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

ACUERDO

I. CONSUMIDORES COMPRENDIDOS EN EL PRESENTE ACUERDO

El presente acuerdo (en adelante e indistintamente, el “**Acuerdo**”), beneficiará a los consumidores residentes y propietarios que, conforme a la Resolución Exenta N° 09/25-06-2024, se han visto afectados por determinadas situaciones y desperfectos que afectan principalmente a los espacios comunes de las propiedades vendidas en el año 2022 por **Galilea S.A. de Ingeniería y Construcción** (en adelante “**Galilea**”), pertenecientes al Condominio Cumbres de Santa Blanca de la comuna de Rancagua (en adelante “**el Condominio**”).



De conformidad a los hechos que fundan el presente procedimiento voluntario colectivo, las problemáticas y desperfectos que afectan los espacios comunes del condominio son las siguientes:

- a) Mal estado de los sensores de luz en pisos del condominio.
- b) Fallas y defectos en la sala de bombas del condominio.
- c) Problemas con la hermeticidad de la techumbre de las 4 torres de departamentos.
- d) Problemas con el alumbrado al interior del condominio.
- e) Problemas en ciertos tramos de la reja perimetral del conjunto habitacional.
- f) Filtraciones tubería exterior.
- g) Inmuebles con problemas en el funcionamiento de la citofonía.
- h) Inmuebles con obstrucción del ducto de su desagüe en la Torre I del Condominio.

A. De los consumidores beneficiarios del Acuerdo y la Administración del Condominio Cumbres de Santa Blanca:

Para los efectos del presente acuerdo y la implementación de las medidas y compromisos contemplados en este, se tendrá en consideración lo siguiente:

1. Respecto de las gestiones relacionadas con las Medidas de Cese de Conducta contempladas en los **numerales 1 y 2 del acápite II** y las compensaciones e indemnizaciones contempladas en los **numerales 1, 2, 3, 4, 5, 6 del acápite III**, los consumidores beneficiados del acuerdo se entenderán representados por la **Administración del Condominio Cumbres de Santa Blanca** (en adelante e indistintamente, la **"Administración del Condominio"**).

En este caso corresponde al Comité de Administración del Condominio la representación de los consumidores beneficiados, atendido que, salvo los casos puntuales que se detallarán específicamente, las problemáticas existentes en el condominio afectan principalmente bienes de propiedad común (en adelante también, los **"bienes comunes"**), siendo la Administración del Condominio el órgano que reúne la representación de la asamblea de copropietarios quienes a su vez son los destinatarios finales de los acuerdos arribados en el presente procedimiento.

Entendemos por *"bienes comunes"*, a aquellos definidos en el artículo 2º N° 3 de la Ley N° 21.442 (Nueva Ley de Copropiedad Inmobiliaria): [Los bienes] *"necesarios para la existencia, seguridad, conservación y funcionamiento del condominio, permitiendo el uso y disfrute adecuado de quienes ocupan las unidades, tales como el terreno en que se emplazan las edificaciones, circulaciones o áreas verdes; los elementos constructivos estructurales horizontales y verticales, como muros, fachadas, losas y techumbres; las redes e instalaciones de servicios básicos; los bienes destinados al servicio, recreación y esparcimiento; o los bienes necesarios para el desempeño de funciones por parte del personal contratado; entre otros, incluidos aquellos bienes comunes que pueden ser asignados en uso y goce exclusivo a ciertas unidades"*.

2. Respecto de las gestiones relacionadas con Medidas de Cese de Conducta contempladas en el **numeral 3 del acápite II** y las compensaciones e indemnizaciones contempladas en el **numeral 7 del acápite III**, los



consumidores beneficiados serán considerados en términos directos e individuales.

En resguardo de los principios consagrados en el artículo 54 H y las exigencias dispuestas por el artículo 54 P de la Ley N°19.496, los términos del Acuerdo que da cuenta la presente Resolución son los que a continuación se expresan:

II. DEL CESE DE LA CONDUCTA

El artículo 54 P, N°1 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: *"1. El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores"*.

Al respecto:

En el marco de lo tratado en el presente acápite y con la finalidad de evitar la ocurrencia de los hechos que dieron origen al PVC en referencia, **Galilea** se compromete a implementar las siguientes medidas de cese de conducta:

A. En relación a los problemas con el alumbrado al interior del condominio:

En este punto las principales incidencias detectadas suponen una instalación defectuosa del sistema de alumbrado al interior del condominio el que genera prolongados cortes de luz, especialmente en días de lluvias, con el consecuente riesgo para los residentes del condominio.

Sobre el particular, **Galilea** se compromete a reparar los problemas del alumbrado interior del condominio bajo la siguiente modalidad:

- **Galilea** solicitará a la Administración del condominio la entrega de tres presupuestos para los trabajos de reparación del alumbrado interior del condominio, dentro del plazo de 60 días corridos contados desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo, conforme al **acápito VI**.
- Efectuado lo anterior, **Galilea** aprobará el presupuesto que resulte más conveniente desde el punto de vista técnico y económico, dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde la fecha de recepción de los antecedentes remitidos por la Administración del Condominio.
- Seguidamente, **Galilea** pagará los servicios de reparación efectuados por el tercero según las condiciones que establezca la respectiva factura emitida por ese tercero.

En el caso que la Administración no presente a **Galilea** los 3 presupuestos indicados dentro del plazo ya mencionado, las reparaciones las deberá realizar directamente **Galilea** o un contratista bajo su encargo, dentro del plazo de 60 días corridos contados desde la expiración de plazo formulado para el envío de los presupuestos por parte de la Administración del Condominio.



B. En relación a los problemas en ciertos tramos de la reja perimetral del conjunto habitacional:

Respecto a este punto, se detectaron problemas en la estructura de la reja o cierre perimetral del condominio existiendo algunas separaciones entre la reja metálica y los pilares de ladrillo de concreto.

Sobre el particular, **Galilea** se compromete a instalar ángulos adicionales en los puntos donde se detecten separaciones mayores de la reja perimetral, garantizando la seguridad y uniformidad de la estructura. Estos trabajos se realizarán por la propia **Galilea** o un contratista bajo su encargo, dentro de un plazo de 60 días corridos contados desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo, conforme al **acápito VI** del presente instrumento.

C. En relación a los inmuebles con problemas en el funcionamiento de la citofonía:

Respecto a este punto, las principales incidencias detectadas en los departamentos incluyen:

- a. Residentes que no pueden comunicarse con la portería y viceversa.
- b. Llamadas desde la portería que se dirigen a departamentos incorrectos.
- c. Ausencia completa de citofonía en algún departamento.
- d. La instalación eléctrica de los dispositivos de citofonía utilizando alargadores tipo "zapatilla", lo que representa un riesgo de seguridad debido a la posibilidad de sobrecalentamiento.

Ante ello, **Galilea** se compromete a realizar las respectivas reparaciones de acuerdo a la siguiente modalidad:

- Dentro del plazo de 30 días corridos contados desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo, conforme al **acápito VI**, el Condominio informará por escrito, a la contraparte de **Galilea** designada para estos efectos, cuales son los departamentos que presentan algún problema de citofonía. Una vez que **Galilea** reciba esa información y dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde el día hábil siguiente a la fecha de recepción por parte de la empresa de la información precitada, la empresa visitará el Condominio para revisar los distintos inmuebles y determinar cuál es la solución posible para cada uno de ellos.
- **Galilea** enviará a la Administración del Condominio la propuesta de solución para cada caso, dentro del plazo de 7 días hábiles contados desde el día hábil siguiente de realizada la visita al condominio.
- Cada consumidor afectado deberá responder si acepta o rechaza el ofrecimiento de **Galilea**, dentro del plazo de 30 días corridos contados desde el día hábil siguiente a la fecha en que la empresa envíe la propuesta de solución a la Administración del Condominio. Dicha respuesta deberá ser comunicada por cada consumidor, de forma individual, vía correo electrónico u otro medio escrito, a la Administración del Condominio. La respuesta del total de los consumidores afectados deberá comunicarse a **Galilea**, por medio



de la Administración del Condominio, dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde el día hábil siguiente al vencimiento del plazo otorgado a los consumidores para aceptar o rechazar el ofrecimiento o, una vez que la Administración del Condominio cuente con la totalidad de la información entregada por los consumidores, lo que suceda primero.

- En caso de que no se reciba respuesta por parte de un consumidor, se entenderá que el respectivo consumidor rechaza la propuesta de **Galilea**.
- Las reparaciones o implementaciones de las soluciones destinadas a resolver este problema, serán ejecutadas por **Galilea** o por un contratista externo, designado por aquel.

Las actividades descritas y comprometidas en el presente acápite serán susceptibles del informe de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en los **acápites VII y VIII** del presente instrumento.

III. DEL CÁLCULO DE LAS COMPENSACIONES E INDEMNIZACIONES RESPECTIVAS PARA CADA UNO DE LOS CONSUMIDORES AFECTADOS

El artículo 54 P, N°2 de la Ley N°19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "2. *El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda*".

Al respecto:

A. Compensaciones e indemnizaciones relacionadas a los desperfectos evidenciados en los espacios comunes y otros de las propiedades pertenecientes al Condominio Cumbres de Santa Blanca de la comuna de Rancagua:

Las compensaciones e indemnizaciones para cada tipo de problemática originada en el condominio serán las siguientes:

1. Mal estado de los sensores de luz de algunos pisos del condominio

Respecto a este punto los vecinos del condominio detectaron que algunos sensores de luz ubicados en los pasillos de los pisos del condominio se encontraban en mal estado, no existiendo una luminosidad adecuada en dichos espacios comunes. Cabe señalar que la comunidad reparó dicha problemática con recursos propios.

En virtud de lo anterior, **Galilea** pagará la suma de \$178.500 (ciento setenta y ocho mil quinientos pesos) correspondiente a los gastos incurridos por la comunidad en la reparación del desperfecto.

El pago se realizará a la Administración del Condominio dentro del plazo de 30 días corridos contados desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo, conforme al **acápito VI** del presente acuerdo.



2. Fallas y defectos en la sala de bombas del edificio

En relación con la sala de bombas del condominio, ella se encuentra inhabilitada (no se encuentra operativa) desde que ocurrió la inundación de dicho espacio el día 19 de diciembre de 2022. En virtud de lo anterior **Galilea** pagará a la Administración del Condominio la suma de \$10.000.000 (diez millones de pesos) para la reparación de la Sala de Bombas.

El pago por dicha suma se realizará a la Administración del Condominio dentro del plazo de 30 días corridos siguientes contados desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo, conforme al **acápito VI** del presente acuerdo.

3. Problemas con la hermeticidad de la techumbre de 4 torres de departamentos

Respecto a este punto, vecinos detectaron problemas de hermeticidad y aislamiento en la Torre I del condominio, lo que habría generado en su oportunidad una plaga de palomas. La Administración del Condominio con sus propios recursos contrató a una empresa de control de plagas. Dicha empresa controló y solucionó la infestación de palomas, realizando además la limpieza de los residuos.

En virtud de lo anterior, por este concepto, **Galilea** pagará a la Administración del Condominio la suma de \$2.229.000 (dos millones doscientos veintinueve mil pesos) correspondiente al reembolso de la mitad de los gastos incurridos por parte de la comunidad en la solución de este problema.

Es menester indicar que con ocasión de los trabajos que realizó la comunidad se retiró la totalidad del material de aislación que existía en la techumbre de la Torre 1, por lo que actualmente esta debe reponerse.

Es por ello que **Galilea** pagará a la Comunidad la suma de \$574.998 (quinientos setenta y cuatro mil novecientos noventa y ocho pesos) por concepto de reembolso de gastos incurridos en material aislante de techumbre y mano de obra de instalación.

El pago de ambos montos se realizará a la Administración del Condominio dentro del plazo de 30 días corridos siguientes contados desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo, conforme al **acápito VI** del presente acuerdo.

4. Problemas en ciertos tramos de la reja perimetral del conjunto habitacional

Sin perjuicio de lo indicado en la letra B del **acápito II**, la Administración de Condominio incurrió previamente en gastos destinados a reparar los desperfectos de la reja perimetral

Por este concepto, **Galilea** pagará a la comunidad la suma de \$446.075 (cuatrocientos cuarenta y seis mil setenta y cinco pesos) monto que corresponde lo gastado por la comunidad en la reparación de este desperfecto.



El pago se realizará a la Administración del Condominio dentro de los 30 días corridos siguientes contados desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo, conforme al **acápito VI** del presente acuerdo.

5. Filtraciones tubería exterior

Respecto a este punto, consistente en una filtración en la tubería exterior ubicada en la caseta del conjunto habitacional, la comunidad por medio de la Administración del Condominio dio solución a dicha problemática con recursos propios.

En virtud de lo anterior, **Galilea** pagará a la comunidad la suma de \$214.200 (doscientos catorce mil doscientos pesos) monto que corresponde lo gastado por la comunidad en la reparación de este desperfecto.

El pago se realizará a la Administración del Condominio dentro de los 30 días corridos siguientes contados desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo, conforme al **acápito VI** del presente acuerdo.

6. Inmuebles con obstrucción del ducto de su desagüe en la Torre I del Condominio

En la unidad 101 de la Torre 1 del condominio, se evidenció una obstrucción en el ducto de desagüe, lo que provocó una filtración en dicha unidad. Se detectó que la obstrucción fue causada por un tapón de prueba de grifería, lo que sugiere que este elemento quedó, de forma inadvertida, en el ducto durante el proceso de construcción. Dicho tapón fue retirado por la comunidad con sus propios recursos.

En virtud de lo anterior, **Galilea** pagará a la comunidad la suma de \$285.600 (doscientos ochenta y cinco mil seiscientos pesos) monto que corresponde a lo gastado por la comunidad en la reparación de este desperfecto.

El pago se realizará a la Administración del condominio dentro de los 30 días corridos siguientes contados desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo, conforme al **acápito VI** del presente acuerdo.

7. Inmuebles con problemas en el funcionamiento de la citofonía

En caso de que un consumidor rechace la propuesta de reparación de citofonía que formule **Galilea**, de acuerdo a lo informado en el **numeral 3** del **acápito II** del presente Acuerdo, la empresa pagará a título de indemnización final y única por este punto la suma equivalente en pesos a 1,2 Unidades de Fomento (en adelante, "UF").

Este pago deberá realizarse directamente al consumidor por parte de **Galilea** dentro del plazo de 30 días corridos contados desde el día hábil siguiente a la fecha en que el consumidor comunique su decisión de rechazar la propuesta a la contraparte de **Galilea** designada para estos efectos. La compensación citada se pagará de acuerdo con el valor de la UF correspondiente a la fecha en que se realice el pago.





B. Compensación por concepto de “Costo del Reclamo”:

Adicionalmente, se ha integrado a la solución alcanzada, una compensación por concepto “costo de reclamo”, para todos los consumidores que integran el presente Acuerdo y que hayan interpuesto un reclamo ante SERNAC, por los problemas asociados a los hechos que motivaron el inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo que da cuenta el presente instrumento, cuyos reclamos hayan sido ingresados hasta el día previo a la publicación de la propuesta de solución del proveedor, que se realice de conformidad al artículo 54 N de la Ley de Protección de Derechos al Consumidor.

La compensación por concepto “costo de reclamo” será la suma equivalente a la cantidad de:

- 0,021 UTM: para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal Call Center.
- 0,015 UTM: para reclamos realizados por canal Web.
- 0,17 UTM: para reclamos realizados por canal presencial.

El SERNAC enviará la base de reclamos a **Galilea** una vez se cumpla el plazo establecido en este acápite.

La compensación citada se pagará de acuerdo con el valor de la Unidad Tributaria Mensual (UTM) vigente al momento del pago respectivo. Los consumidores beneficiarios de la compensación por costo del reclamo deberán entregar sus datos bancarios para depósito de aquella a la Administración del Condominio, la que canalizará toda la información y la entregará a **Galilea**, para que ésta pueda proceder al pago, dentro del plazo de 10 días corridos contados desde que **Galilea** envíe la primera comunicación a la Administración del Condominio. El plazo para el depósito será de 15 días corridos contados desde la fecha en que la Administración del Condominio envíe la información a **Galilea**.

En consecuencia, y en primer término, el Acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo, beneficia a un total referencial de **320** personas consumidoras, y considera un **monto referencial de \$ 13.939.477 (trece millones novecientos treinta y nueve mil cuatrocientos setenta y siete pesos)** que se desglosa de la siguiente manera:

Problemática a compensar	Monto compensación
Mal estado de los sensores de luz de algunos pisos del condominio.	\$178.500
Fallas y defectos en la sala de bombas del edificio	\$10.000.000
Problemas con la hermeticidad de la techumbre de 4 torres de departamentos	\$2.803.998
Problemas en ciertos tramos de la reja perimetral del conjunto habitacional	\$446.075





Filtraciones tubería exterior	\$214.200
Inmuebles con problemas en el funcionamiento de la citofonía. * En caso de que un consumidor rechace la propuesta de reparación de citofonía que formule Galilea	1,2 UF * Por consumidor
Inmuebles con obstrucción del ducto de su desagüe en la Torre I del Condominio	\$285.600
Costo de Reclamo	Considerando el valor de la UTM a diciembre de 20224, se estima un monto referencial total de \$11.104 considerando 11 reclamos todos en el canal web.
Compensación Total a la Administración del Condominio * Sin contar compensación a consumidores en caso que rechacen propuesta de reparación de citofonía	\$13.939.477

Se hace presente que todos los montos relativos a compensaciones y universo (cantidad) de las personas consumidoras mencionadas en el presente instrumento, son referenciales y han sido determinados a lo largo de la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo.

Las actividades descritas y comprometidas en el presente acápite serán susceptibles del informe de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en los **acápites VII y VIII** del presente instrumento.

IV. LA SOLUCIÓN ES PROPORCIONAL AL DAÑO CAUSADO, ALCANZA A TODOS LOS CONSUMIDORES AFECTADOS Y ESTÁ BASADA EN ELEMENTOS OBJETIVOS

El artículo 54 P, N°3 de la Ley N°19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: “3. Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos”.

Al respecto:

Es posible sostener, fundadamente que, considerando la materia tratada en el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, las medidas de cese de conducta descritas en el acápite II del presente instrumento, el monto de las compensaciones e indemnizaciones, que para esta sede administrativa se han estimado procedentes en favor de los consumidores, así como los mecanismos dispuestos para la implementación, acreditación y verificación del cumplimiento de las diversas actividades que comprende el Acuerdo en referencia, resultan ser proporcionales y adecuadas para el logro de los objetivos propuestos por aquel.



A mayor abundamiento, es posible sostener que los términos del Acuerdo contenidos en el presente instrumento, cumplen en la especie, con los principios establecidos en el inciso primero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496. Así, el modelo dispuesto particularmente para esta sede administrativa, aplicado en la especie, reconoce e integra elementos objetivos para lo relativo al cese de conducta y para el cálculo y determinación del cómo se realizarán las compensaciones y/o indemnizaciones.

En consecuencia, la solución que consta en el presente 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 que establece: *"Durante la tramitación del procedimiento las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación a que se refiere el artículo 54 L"*.

En efecto, la propuesta de **Galilea** fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, 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 de los términos del presente Acuerdo.

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 mismo.

V. DE LA FORMA EN QUE SE HARÁN EFECTIVOS LOS TÉRMINOS DEL ACUERDO Y EL PROCEDIMIENTO POR EL CUAL LOS PROVEEDORES EFECTUARÁN LAS COMPENSACIONES O INDEMNIZACIONES A LOS CONSUMIDORES AFECTADOS

El artículo 54 P, N°4 de la Ley N°19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: *"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"*.

Al respecto:

A. Del proceso de contactabilidad a los beneficiarios del Acuerdo:

La implementación de las medidas y compromisos contemplados en el presente Acuerdo, comprenderá un proceso de contactabilidad que estará dirigido a los consumidores beneficiados por el mismo.

En tal sentido, **Galilea** se compromete a enviar cartas informativas, en los términos que a continuación se expone, por medio de correo privado con seguimiento a los domicilios de los beneficiados o correo electrónico a la plataforma de email registrada al efecto:



- a. **Carta informativa a la Administración del Condominio Cumbres de Santa Blanca:** Por medio de la presente carta informativa, se dará cuenta de los términos del Acuerdo, explicando las medidas de cese de conducta comprometidas, los montos a compensar e/o indemnizar, así como los mecanismos y procedimientos de pago y los plazos dispuesto para su implementación.

En la misma comunicación, **Galilea** solicitará a la Administración del Condominio los datos de su cuenta bancaria, con el fin de realizar el depósito o transferencia correspondiente a las compensaciones e/o indemnizaciones referidas en el **acápito III**. Para este propósito y en la misma comunicación, informará a su vez una dirección de correo electrónico para que la Administración del Condominio pueda enviar la información requerida.

Con todo, se hace presente que a la fecha de suscripción del presente documento y sin perjuicio de ser luego rectificadora en su oportunidad, se entiende que la dirección de correo electrónico de la Administración del Condominio, _____, corresponde a _____ la siguiente: cumbresdesantablanca1@gmail.com.

El despacho de la referida comunicación se realizará dentro del plazo de 10 días corridos contados desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo, conforme al **acápito VI** del presente acuerdo.

- b. **Carta informativa a los consumidores beneficiarios de la compensación por concepto de "Costo del Reclamo":** Por medio de la presente carta informativa, se dará cuenta de los términos del Acuerdo, explicando las medidas de cese de conducta comprometidas, los montos a compensar, así como los mecanismos y procedimientos de pago y los plazos dispuesto para su implementación

Asimismo, en dicha comunicación, **Galilea** requerirá a los consumidores que informen, por medio de la Administración del Condominio, los datos de su cuenta bancaria, con el fin de realizar el depósito o transferencia correspondiente a las compensaciones e/o indemnizaciones referidas en **acápito III**. Para este propósito y en la misma comunicación, informará a su vez una dirección de correo electrónico para que los consumidores beneficiarios puedan enviar la información requerida.

El despacho de la referida comunicación se realizará dentro del plazo de 10 corridos contados desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo, conforme al **acápito VI** del presente acuerdo.

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 este instrumento 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 compensaciones e indemnizaciones comprometidas en el presente Acuerdo

El pago de las compensaciones e indemnizaciones tratadas en el **acápito III**, se efectuará de la siguiente manera:

1. **De las devoluciones contempladas en los numerales 1, 2, 3, 4, 5, 6 del acápito III:** El pago se materializará por medio de un **depósito o transferencia electrónica** a la cuenta bancaria de la **Administración del Condominio Cumbres de Santa Blanca**.

Para lo anterior, la Administración del Condominio informará a **Galilea** los datos de su cuenta bancaria, por medio de un correo electrónico emitido a la dirección electrónica dispuesta por este último para tales efectos (el cual fuese informado en su oportunidad en la literal A del presente acápito).

2. **De las compensaciones por concepto de "costo de reclamo", contemplada en el punto B del acápito III:** El pago se materializará por medio de un **depósito o transferencia electrónica** en la cuenta bancaria del consumidor beneficiado.

Para lo anterior, la Administración del Condominio informará a **Galilea** los datos de las cuentas bancarias de los consumidores beneficiados por estos conceptos, por medio de un correo electrónico emitido a la dirección electrónica dispuesta por este último para tales efectos (el cual fuese informado en su oportunidad, a través de la comunicación indicada en el literal A del presente acápito).

De la indemnización contemplada en el numeral 7 del acápito III: En el evento que se cumplan las condiciones establecidas para la procedencia de la presente indemnización, el pago se efectuará por medio de un **depósito o transferencia electrónica** en la cuenta bancaria del consumidor beneficiado.

Para lo anterior, la Administración del Condominio informará a **Galilea** los datos de las cuentas bancarias de los consumidores beneficiados por estos conceptos, por medio de un correo electrónico emitido a la dirección electrónica dispuesta por este último para tales efectos (el cual fuese informado en su oportunidad, a través de la comunicación indicada en el literal A del presente acápito)

Las mencionadas actividades deberán efectuarse en los plazos indicados en los **acápitos II, III, V y VII** de este Acuerdo, y serán susceptibles del informe de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en los **acápitos VII y VIII** del presente instrumento.

VI. CÓMPUTO DE LOS PLAZOS DEL ACUERDO

Los plazos señalados en el presente instrumento para la implementación del Acuerdo serán de días corridos o de meses, en su caso, y comenzarán a computarse, transcurridos 31 días corridos, contados desde la última publicación del extracto de la resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N°19.496, ya sea en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional.



En todo caso, si el día en que ha de principiarse y/o terminarse la implementación de las actividades comprometidas en el presente Acuerdo, recayera en un día inhábil administrativo, el día de inicio y/o término, se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

VII. PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN Y DE OTRAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL PROCEDIMIENTO PROPIAMENTE TAL

1. Actividades y plazos relacionados con la implementación del Acuerdo:

Actividad de Implementación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
La Administración del Condominio deberá presentar a Galilea tres presupuestos para los trabajos de reparación alumbrado al interior del condominio (Acápites II, literal A).	60 días corridos.	Contados desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo, conforme al acápite VI del presente acuerdo.
Aprobación de presupuesto por Galilea (Acápites II, literal A).	5 días hábiles.	Contados desde la fecha de recepción de los antecedentes remitidos por la Administración del Condominio.
No presentación de presupuesto por parte de la Administración del Condominio. Reparación por parte de Galilea y/o contratista bajo su encargo (Acápites II, literal A).	60 días corridos.	Contados desde la expiración de plazo formulado para el envío de los presupuestos por parte de la Administración del Condominio.
Instalación de ángulos adicionales en los puntos donde se detecten separaciones mayores (Acápites II, literal B).	60 días corridos.	Contados desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo, conforme al acápite VI del presente acuerdo.





Servicio Nacional
del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Informar a Galilea sobre los departamentos que presentan algún problema de citofonía (Acápite II, literal C).	30 días corridos.	Contados desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo, conforme al acápite VI del presente acuerdo.
Visita a terreno por parte de Galilea para revisar inmuebles y determinar posible solución (Acápite II, literal C).	10 días hábiles.	Contados desde el día hábil siguiente a la fecha de recepción por parte de Galilea de la información remitida por la Administración del Condominio.
Propuesta de solución a los problemas de citofonía (Acápite II, literal C).	7 días hábiles.	Contados desde el día hábil siguiente de realizada la visita al condominio por parte de Galilea .
Aceptación o rechazo de propuesta por parte de los consumidores (Acápite II, literal C).	30 días corridos.	Contados desde el día hábil siguiente a la fecha en que la empresa envíe la propuesta de solución a la Administración del Condominio.
Pago por parte de Galilea de monto ascendente a \$178.500 por concepto de reembolso de los gastos incurridos por la comunidad por reparación de sensores de luz (Acápite III, Literal A, punto 1).	30 días corridos.	Contados desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo, conforme al acápite VI del presente acuerdo.
Pago por parte de Galilea de la suma de \$10.000.000 a la Administración del Condominio para la reparación de la Sala de Bombas (Acápite III, Literal A, punto 2).	30 días corridos.	Contados desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo, conforme al acápite VI del presente acuerdo.
Pago por parte de Galilea de la suma de \$2.229.000 por concepto de reembolso parcial de mano de obra en reparación de techumbre de	30 días corridos.	Contados desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo, conforme al acápite VI del presente acuerdo.





las torres. (Acápite III, Literal A, punto 3).		
Pago por parte de Galilea de la suma de \$574.998 por concepto de reembolso de gastos incurridos en material aislante de techumbre y mano de obra de instalación (Acápite III, Literal A, punto 3).	30 días corridos.	Contados desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo, conforme al acápite VI del presente acuerdo.
Pago por parte de Galilea de la suma de \$446.075 por concepto de reembolso de reparación de reja perimetral (Acápite III, Literal A, punto 4).	30 días corridos.	Contados desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo, conforme al acápite VI del presente acuerdo.
Pago por parte de Galilea de la suma de \$214.200 por concepto de reembolso por los trabajos de eliminación filtración tubería exterior de caseta (Acápite III, Literal A, punto 5).	30 días corridos.	Contados desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo, conforme al acápite VI del presente acuerdo.
Pago por parte de Galilea de la suma de \$285.600 por concepto de reembolso de los gastos incurridos para realizar los trabajos de limpieza y destape del ducto (Acápite III, Literal A, punto 7).	30 días corridos.	Contados desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo, conforme al acápite VI del presente acuerdo
En caso de que un consumidor rechace la propuesta de reparación de citofonía que formule Galilea , aquel recibirá a título de indemnización final y única por este punto, la suma	30 días corridos.	Contados desde el día hábil siguiente a la fecha en que el consumidor comunique su decisión de rechazar la propuesta a la contraparte de Galilea designada para estos efecto





de 1,2 UF (Acápite III, Literal A, punto 6).		
Pago por concepto de "costo del reclamo" (Acápite III, Literal B).	15 días corridos.	Desde que la Administración del Condominio envíe la información de las cuentas bancarias de los consumidores a Galilea .

2. Base de reclamos

La Dirección Regional de O´Higgins del SERNAC remitirá a **Galilea**, 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 podrán 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:

Actividad de verificación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Entrega de Informe Final de auditoría externa.	3 meses.	Desde el cumplimiento del plazo de implementación integral del acuerdo.

4. Actividades y plazos relacionados con el remanente del Acuerdo:

Actividad del remanente	Plazo	Desde cuándo se computa
Entrega del Informe Final de Remanente.	1 mes.	Desde el vencimiento del plazo de dos años para la formación del remanente que trata el acápite XIII del presente acuerdo.
Transferencia o depósito bancario por pago de remanente a SERNAC (artículo 11 bis y 53 B Ley N°19.496).	1 mes.	Contado desde la fecha del correo electrónico del SERNAC que da cuenta de la revisión sin observaciones respecto del Informe Final de Remanente.





Envío de comprobante de transferencia o depósito bancario de remanente a SERNAC (artículo 11 bis y 53 B Ley N° 19.496).	15 días corridos.	Contado desde la fecha de la transferencia o depósito bancario.
---	-------------------	---

VIII. DE LA VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO

El artículo 54 P, N°5 de la Ley N°19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "5. *Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor*".

Al respecto:

A. Informes de auditoría externa:

El Informe de auditoría externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo de la letra A.1 y el Informe de auditoría externa del remanente de la letra A.2., ambos del presente acápite, se realizarán a costa del proveedor, a través de una empresa auditora externa seleccionada por éste, entre las que se encuentran inscritas en el registro de empresas de auditoría externa de la Comisión para el Mercado Financiero.

Los referidos informes deberán ser presentados en los plazos establecidos en el **acápite VII** del presente Acuerdo.

Con todo, y sin perjuicio de lo que a continuación se indica, el proveedor deberá coordinar previa y oportunamente con el Departamento de Investigación Económica del SERNAC, los términos específicos que deben contemplar los respectivos informes.

A.1. Informe de auditoría externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo.

El proveedor, hará entrega al SERNAC de un informe de auditoría de carácter externo, en adelante, el "*Informe Final de auditoría externa*", en donde consten los resultados arribados con respecto al cumplimiento de los términos del Acuerdo, conforme a lo que a continuación se señala. En todo caso, la verificación de cumplimiento de los términos comprendidos en el **acápite XII** denominado "Del remanente", serán aquellos señalados en la letra A.2. siguiente.

El Informe final de auditoría externa deberá contener la siguiente estructura:

- 1. Introducción y/o antecedentes.
- 2. Objetivos.
- 3. Alcances.
- 4. Resumen ejecutivo.
- 5. Ejecución de los procedimientos acordados.
- 6. Conclusiones y/o hallazgos.
- 7. Anexos en que se adjuntan ejemplos de los medios de verificación que acrediten la implementación de todos los compromisos asumidos en el



presente Acuerdo y de los cuales se apoyó la empresa de auditoría externa para sus observaciones y/o conclusiones respecto de la implementación de este Acuerdo.

Con tal propósito, el Informe final de auditoría externa deberá verificar y dar cuenta de los siguientes aspectos:

1. Respecto de las actividades asociadas al Cese de Conducta descritas en el **acápite II** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el cumplimiento de todas y cada una de éstas, y sus plazos, dando cuenta de sus respectivos medios de verificación.
2. Respecto a las medidas de cese, se deberá, asimismo, adjuntar una declaración jurada hecha por quien tenga la facultad de representar a la empresa, dando cuenta de la implementación de todas las medidas de cese propuestas en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, referidas en el **acápite II** denominado "Del Cese de Conducta.
3. Respecto del pago de compensaciones y/o indemnizaciones, referidas en los **acápites III y V** letra C del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el pago a todos los consumidores beneficiados por el mismo.

Sin perjuicio de lo anterior, el informe deberá incorporar, adicionalmente, la siguiente información específica:

- a. Tamaño del Universo de consumidores beneficiados por el Acuerdo.
- b. Número total de consumidores beneficiados con el costo de reclamo;
- c. Monto total de compensaciones, y/o indemnizaciones del Acuerdo y monto total de las compensaciones, y/o indemnizaciones pagadas según lo establecido en el acuerdo.
- d. Monto de las compensaciones y/o indemnizaciones pagadas según lo establecido en el Acuerdo, desagregado por cada uno de los grupos definidos en el mismo.
- e. Verificar que se hayan efectuado las respectivas reparaciones comprometidas.
- f. Verificar el pago del costo del reclamo a los consumidores, especificando montos compensados, de acuerdo con canal de ingreso del reclamo. Adicionalmente, el número de consumidores beneficiarios del costo del reclamo que a su vez fueron beneficiarios de las otras compensaciones y/o indemnizaciones establecidas en el Acuerdo.
- g. Montos no pagados por concepto de compensaciones y/o indemnizaciones, y costo de reclamo, y el universo de consumidores que representa. Adicionalmente lo anterior, desagregado por cada uno de los grupos definidos en el Acuerdo.
- h. Cantidad de comunicaciones enviadas, recibidas y abiertas, así como aquellas en las que se ingresó al respectivo link, todo desglosado por cada grupo.
- i. De la muestra para los efectos de la auditoría externa. El muestreo será de carácter probabilístico, se considerará a la población como finita. Para el cálculo del tamaño de la muestra se debe realizar en base a la siguiente función:



$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Los parámetros corresponderán a los siguientes:

- n = Tamaño de muestra buscado.
- N = Tamaño de Población.
- Z_{α} = Estadístico dependiente del Intervalo de Confianza.
- e = Corresponde al error máximo aceptado.
- p = Probabilidad de ocurrencia del evento (éxito).
- q = (1-p)=probabilidad de no-ocurrencia del evento.

Con un nivel de confianza de un 95% y un error máximo de 5%.
Esto se traduce en $Z_{\alpha}^2 = 1,96$ y un error máximo aceptado $e=5\%$.
Como supuesto conservador, $p= q = 50\%$.

4. En cuanto al uso y posterior eliminación de la base de reclamos/datos que recibirá el proveedor para efectos de dar cumplimiento al presente acuerdo, el informe deberá verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el **acápito XVI** del presente acuerdo, denominado "Del tratamiento de reclamos y de datos personales", y adjuntar la declaración referida en el mismo.
5. Respecto del proceso de contactabilidad referido en la letra A del **acápito V** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el cumplimiento de aquel, sus plazos, el envío de las comunicaciones comprometidas, así como el número de consumidores contactados.
6. Respecto de las comunicaciones y publicidad de Acuerdo referido en la letra B del mismo **acápito V** anterior, el informe deberá acreditar el cumplimiento de lo ahí señalado.
7. Las fechas de inicio y término de las actividades comprendidas en los acápites del presente Acuerdo y, adicionalmente, la certificación de cumplimiento de los plazos previstos para cada una de ellas.
8. Respecto al monto de las compensaciones, indemnizaciones y del costo de reclamo referido en los **acápites III y V** del presente Acuerdo, que no fue transferido a los consumidores a la fecha del vencimiento del plazo dispuesto para las actividades:
 - a. El monto total no transferido.
 - b. El universo de consumidores que representa el dato de la letra a. precedente, desagregado, según los grupos establecidos en el presente Acuerdo, incluyendo a los beneficiarios por concepto de "costo de reclamo".
 - c. El monto total y universo de consumidores que se encontrasen bajo alguna de las hipótesis dispuestas en el inciso 3° del artículo 54 Q de la Ley N°19.496, desagregado, según los grupos establecidos en el presente Acuerdo.



Se hace presente que SERNAC informará por escrito a **Galilea** de las observaciones que pudieren existir tras la revisión del informe final de auditoría. Para efectos de complementar, corregir o ajustar los aspectos observados del respectivo informe de auditoría, el SERNAC otorgará al proveedor un plazo para ello. Transcurrido el respectivo plazo o bien, si no hubiere observaciones del SERNAC al informe final de auditoría externa, el SERNAC, informará por escrito, el resultado de la referida observación al proveedor. Todo lo anterior, será coordinado en su oportunidad conforme a lo establecido en el presente acápite del presente Acuerdo.

A.2. Informe de auditoría externa del remanente del Acuerdo.

En la medida que el Informe Final de auditoría externa de la letra A.2 precedente de cuenta de la existencia de montos asociados a compensaciones e/o indemnizaciones que no fueron transferidas ni reclamados por los consumidores en los términos que dispone el **acápito III** del presente Acuerdo, el proveedor harán entrega al SERNAC de un informe de auditoría de carácter externo, en adelante, el "*Informe Final de Remanente*", en donde consten los resultados arribados con respecto a la formación, fecha de determinación y monto del remanente referido en el **acápito XII** presente, así como el universo de consumidores que conforman dicho monto.

Con tal propósito, el Informe final de remanente deberá acreditar y dar cuenta de los siguientes aspectos:

1. Las fechas de inicio y término del plazo de dos años que trata el **acápito XII** del presente Acuerdo.
2. La existencia o inexistencia de compensaciones y/o indemnizaciones referidas en el **acápito III** precedente, que no hayan sido transferidas ni reclamadas por los consumidores, luego de transcurrido el plazo de dos años que trata el **acápito XII** del presente Acuerdo.
3. En caso de constatarse la existencia de compensaciones y/o indemnizaciones no transferidas a los consumidores ni reclamadas por estos luego de transcurrido el plazo de dos años que trata el **acápito XII** del presente Acuerdo:
 - a. El monto total correspondiente.
 - b. El universo de consumidores que representa el dato de la letra a. precedente, desagregado según los grupos establecidos en el presente Acuerdo, incluyendo a los beneficiarios por concepto de "costo de reclamo".
 - c. El monto total y universo de consumidores que se encontrasen bajo alguna de las hipótesis dispuestas en el inciso 3° del artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

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 numeral 4° del **acápito VII** del presente Acuerdo, el comprobante que dé cuenta del depósito o transferencia bancaria de fondos para



efectos del artículo 11 bis de la Ley 19.496. Dicho plazo, se computará desde que el SERNAC comunique al proveedor, los datos de la respectiva cuenta bancaria dispuesta para tales efectos.

IX. ALCANCE LEGAL DE LA RESPONSABILIDAD

Conforme lo previene el artículo 54 P de la Ley N°19.496, la solución propuesta por **Galilea** *"no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción"*.

X. DEL EFECTO ERGA OMNES DEL ACUERDO Y SUS EFECTOS

El Servicio Nacional del Consumidor someterá el Acuerdo contenido en el presente instrumento, a la aprobación del juez de letras en lo civil, correspondiente al domicilio del proveedor, para que éste produzca efecto erga omnes.

Todo ello de conformidad a lo dispuesto en los incisos 1°, 2° y 3° del artículo 54 Q de la Ley N°19.496 que señala:

"Para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Servicio produzca efecto erga omnes, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor. El tribunal sólo podrá rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo precedente. El tribunal fallará de plano y sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo. Ejecutoriada la resolución judicial señalada en el inciso anterior y efectuada la publicación indicada en el inciso siguiente, el acuerdo surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de sus acciones de acuerdo al inciso penúltimo".

XI. DE LAS PUBLICACIONES DEL ACUERDO

El artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N°19.496 señala:

"La copia autorizada de la resolución del Servicio en que conste el acuerdo tendrá mérito ejecutivo transcurridos treinta días desde la publicación del extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio, contándose el plazo desde la última publicación. Las publicaciones deberán efectuarse a más tardar dentro de décimo día desde la fecha de la resolución administrativa en la que conste el acuerdo o desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que lo aprueba, según sea el caso".

En consecuencia, dentro del décimo día desde la fecha del certificado emitido por el Tribunal correspondiente que de cuenta que la resolución judicial que aprueba el Acuerdo se encuentra ejecutoriada, se deberá publicar, a costa de **Galilea**, el extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de



circulación nacional (el que podrá ser electrónico). Por su parte, el SERNAC efectuará la publicación en el sitio web institucional de este Servicio. En el caso de ausencia del efecto erga omnes, el proveedor procederá a efectuar las publicaciones tratadas anteriormente dentro del décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1° de la Ley N°19.496.

XII. DEL REMANENTE

En lo referente al remanente, aplicará el inciso final del artículo 53 B de la Ley N°19.496.

Se hace presente que durante el período de los 2 años previos a la formación del remanente, y una vez cumplidas las diligencias de distribución y pago de las compensaciones y/o indemnizaciones, así como del costo de reclamo a cada consumidor beneficiado por el Acuerdo, el proveedor deberán mantener la custodia de las cantidades no transferidas ni reclamadas por los consumidores y tenerlas a disposición de aquellos, a fin de atender su reclamo o solicitud respecto del derecho que le asiste a percibir las sumas de dinero concedidas en virtud de este Acuerdo, ello, dentro del referido plazo de 2 años establecido en este párrafo.

Una vez vencido el plazo de 2 años de formación del remanente, **Galilea**, tendrá un plazo adicional para remitir al SERNAC el "Informe final de remanente" en los términos dispuestos en el **acápite VII y VIII** del presente Acuerdo el que, en todo caso, entregará información respecto de la determinación de la formación del remanente, la fecha de su determinación, el monto de estos dineros, así como el universo de consumidores que conforman dichos montos.

Posteriormente, el proveedor, si fuere el caso, deberán enterar las cantidades no transferidas ni reclamadas por los consumidores al fondo concursable del artículo 11 bis, en armonía con lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B, ambos de la Ley N°19.496, que dispone:

"Transcurridos dos años desde que se cumpla dicho plazo, los remanentes que no hayan sido transferidos ni reclamados por los consumidores caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los respectivos titulares, debiendo el proveedor, o el tercero a cargo de la entrega, enterar las cantidades correspondientes al fondo establecido en el artículo 11 bis".

Se hace presente que, de resultar procedente para el proveedor, el deber de enterar las cantidades de dinero no transferidas ni reclamadas por los consumidores, en virtud de lo dispuesto en el artículo 53 B, y para los efectos del artículo 11 bis, ambos de la Ley N° 19.496, se deberá considerar en la cantidad definitiva a enterar, el respectivo reajuste en los términos dispuestos en el artículo 27 de la citada Ley. En consecuencia, dicho reajuste, será calculado según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se agotaron las actividades para la contactabilidad y pago de las indemnizaciones y compensaciones establecidas en el Acuerdo, descritas en el **acápite III** del mismo, y el mes precedente a la fecha del depósito o transferencia bancaria al SERNAC, según sea el caso.



Finalmente, el proveedor deberá remitir al SERNAC, en el plazo dispuesto en el **acápite VII** del presente instrumento, el comprobante que dé cuenta del depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N°19.496.

XIII. DE LA RESERVA DE ACCIONES INDIVIDUALES

Por su parte y, en atención a la irrenunciabilidad anticipada de derechos que contempla la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en caso que el Acuerdo tenga el efecto *erga omnes*, y conforme lo dispone el inciso 5° del artículo 54 Q de la Ley N°19.496, los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta, deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el Acuerdo, dentro del plazo de 30 días contados desde la última publicación legal, dispuesta en el inciso 4° del artículo 54 Q de la referida Ley, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace.

XIV. DEL INCUMPLIMIENTO DEL ACUERDO

Se deja constancia que el SERNAC hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del Acuerdo y/o de su falta de aprobación.

Asimismo, el incumplimiento de los términos del Acuerdo constituye una infracción de la Ley N°19.496, según lo expuesto en el artículo 54 Q inciso 6° de la misma.

Todo lo anterior, en concordancia con lo establecido en la letra A.2. del **acápite VIII** de este Acuerdo respecto a las eventuales observaciones del SERNAC al informe de auditoría externa.

XV. DE LA PUBLICIDAD

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa, comunicación escrita u otros) que el proveedor se disponga a realizar respecto del presente Acuerdo y de la Resolución que lo contiene, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, sigla y/o iconografía del SERNAC, ni realizar cualquier referencia en relación con aquellos. Lo anterior, salvo que sea previamente validada para su difusión y por escrito, por la Jefatura del Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen del SERNAC. A mayor abundamiento, el presente Acuerdo y la Resolución que lo contiene, podrán ser utilizados única y exclusivamente para sus propios fines.

XVI. DEL TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y DE DATOS PERSONALES

La Dirección Regional de O´Higgins del SERNAC, remitirá a **Galilea** una base de reclamos que contendrá datos personales de los consumidores reclamantes, con la única y exclusiva finalidad de que dicho proveedor abone a los consumidores beneficiados todos los montos que incluye este Acuerdo.

Por lo tanto, la antedicha base de reclamos deberá ser utilizada por el proveedor, exclusivamente para la implementación y certificación del cumplimiento del presente Acuerdo, de modo que los datos personales contenidos en dicha base,



en caso alguno, se podrán tratar con una finalidad distinta, quedando especialmente prohibido divulgar los mismos y/o entregarlos a terceros por cualquier causa.

Esta restricción, debe entenderse sin perjuicio de aquella que opera en relación con el acceso que el SERNAC ha proporcionado previamente a **Galilea**, a través del Portal del proveedor.

En este contexto, será de absoluta responsabilidad de **Galilea**, adoptar todas las medidas necesarias para limitar el tratamiento de los datos personales de los consumidores en los términos indicados, e impedir que terceros accedan y/o utilicen los mismos, con una finalidad distinta a la indicada. Esta prohibición no cesa con el término del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia.

Una vez cumplidas las finalidades descritas precedentemente, **Galilea** deberá proceder a la eliminación de las referidas bases de datos de sus registros que obren en su ámbito de control y/o a la cancelación de los datos personales de los consumidores contenidos en ellas.

En consecuencia, **Galilea**, a través de una declaración emitida y firmada por quien tenga la facultad de representar a la empresa, será responsable de constatar:

1. Que las bases de reclamos que contienen datos personales de consumidores y que le han sido proporcionadas por este Servicio o, a las cuales se le ha otorgado acceso: (1) Han sido utilizadas exclusivamente para fines de implementar el presente Acuerdo agotándose en éste; (2) No han sido divulgadas o entregadas a terceros para fines distintos a los indicados.
2. Que han adoptado todas las medidas necesarias tendientes a satisfacer la finalidad indicada e impedir el acceso o uso de la misma por terceros distintos al proveedor.
3. Que una vez satisfecha la finalidad indicada se ha procedido a la eliminación de la base de datos de sus registros y/o a la cancelación de los datos personales de los consumidores contenidas en la misma.

La citada declaración, deberá ser anexada en el Informe de Auditoría Externa indicado en el presente Acuerdo.

XVII. LAS LEYES COMPLEMENTARIAS: LEY N° 19.496, LEY N° 20.285 Y LEY N° 19.628

Se deja constancia que el SERNAC se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos establecidos en la Ley N°20.285 sobre Acceso a la Información Pública y su Reglamento como, asimismo, por las normas contenidas en la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada y cualquiera otra que resulte aplicable en la especie. Adicionalmente, conforme a lo previsto en el artículo 54 H inciso 1° de la Ley N°19.496, el Procedimiento Voluntario Colectivo se regula por el principio de publicidad, ello, considerando la reserva de información y de antecedentes que se hubiese decretado en el mismo, en conformidad con el artículo 54 O de la Ley N°19.496, información y antecedentes que quedan resguardados, conforme a lo establecido en las resoluciones dictadas al efecto, con excepción de aquella información y antecedentes, respecto de la y los cuales, el proveedor ha consentido



expresamente, en incluir en el presente Acuerdo, por ser necesarias/os para su acertada inteligencia. Por lo anterior, las peticiones y/o requerimientos que se le formulen sobre información y antecedentes relativos al Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia y, al presente Acuerdo, se resolverán con sujeción a lo expuesto en este numeral.

XVIII. DE LA ORIENTACIÓN A LOS CONSUMIDORES

Se deja constancia que el SERNAC, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo, a través de todos sus canales de atención, tanto en sus oficinas de atención presencial, como en su call center: 800 700 100, y en su página web www.sernac.cl.

En el mismo orden de ideas, el SERNAC enviará información a los consumidores afectados a través de los medios que estime más idóneos para tales efectos, a fin de que los consumidores tomen conocimiento de los términos del Acuerdo y de sus derechos.

Adicionalmente y, en el contexto de lo expuesto en el párrafo anterior, el proveedor quedará disponible para atender las consultas o reclamos que pudieran presentarse con ocasión de la implementación del presente Acuerdo y, del Acuerdo en sí mismo. De ocurrir aquello, podrán existir coordinaciones particulares entre el SERNAC y el proveedor.

RESUELVO:

1º. TÉNGASE PRESENTE, los términos del Acuerdo alcanzado entre el **Servicio Nacional del Consumidor** y **Galilea S.A de Ingeniería y Construcción** en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

2º DECLÁRESE, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según **Resolución Exenta N° 9/25-06-2024** .

3º TÉNGASE PRESENTE, que el Acuerdo contenido en la presente Resolución, para que produzca efecto erga omnes, se someterá a la aprobación del Juez de Letras en lo Civil, conforme lo dispone el inciso 1º del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

4º PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que se certifique por el tribunal correspondiente que la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto erga omnes del Acuerdo contenido en la presente Resolución administrativa se encuentra ejecutoriada, un extracto en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

5º PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que se certifique por el tribunal correspondiente que la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto erga omnes del Acuerdo contenido en la presente Resolución administrativa se encuentra



ejecutoriada, un extracto en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

6° TÉNGASE PRESENTE, que los consumidores beneficiados que no estén conformes con la solución alcanzada contenida en el Acuerdo, para no quedar sujetos a ésta deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que apruebe el Acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace conforme lo establece el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

7° TÉNGASE PRESENTE, que, una vez transcurrido 30 días desde las publicaciones mencionadas, el Acuerdo tendrá efecto de una transacción extrajudicial respecto de todos aquellos consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de acciones.

8° TÉNGASE PRESENTE, que el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye infracción a la Ley N° 19.496.

9° TÉNGASE PRESENTE, que el SERNAC hace plena reserva en este acto de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial de éste y/o su falta de aprobación.

10° TÉNGASE PRESENTE, que la impugnación de la presente resolución está regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

11° NOTIFÍQUESE, la presente Resolución Exenta por correo electrónico al proveedor, **Galilea S.A de Ingeniería y Construcción**, conforme al artículo 54 R de la Ley N° 19.496.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

**IGNACIO TELLO CARDONE
DIRECTOR REGIONAL
DIRECCIÓN REGIONAL DE O'HIGGINS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

ITC/prh

Distribución: (notificación por correo electrónico).

- Destinatario.
- Dirección Nacional.
- Dirección Regional de **O'Higgins**
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos.
- Oficina de Partes y Gestión Documental.

