



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

### RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL TÉRMINO FAVORABLE DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE CONSTRUCTORA PACAL S.A. APERTURADO POR RESOLUCIÓN EXENTA N° 507/2023.

**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° 467 del 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega facultades en funcionarios que indica; la Resolución Exenta N° 1062 del 14 de diciembre de 2022 del SERNAC; la Resolución Exenta N° 105 del 10 de febrero de 2023 del SERNAC, que modifica Resoluciones y delega facultades en funcionarios que indica; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023, que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022; 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; 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, 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 **31 de julio de 2023**, la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente, "el SERNAC", dictó la **Resolución Exenta N° 507** que dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **CONSTRUCTORA PACAL S.A.**, en adelante e indistintamente, "**PACAL**" o "**el proveedor**", por las razones que en dicho acto administrativo se detallan y, que en todo caso,



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/C58D9K-213>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

dieron cuenta de la evaluación de los antecedentes efectuados por el SERNAC, respecto de la existencia de indicios de afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores.

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

**4°.** Que, con fecha **22 de agosto de 2023**, el **SERNAC** y **PACAL** 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° 701 del 13 de noviembre de 2023** de este origen, se prorrogó de oficio y, en conformidad con lo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, por tres meses, el plazo de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

**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 **PACAL**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

### ACUERDO

#### **I. Consumidores comprendidos en el presente acuerdo**

El presente acuerdo, en adelante "Acuerdo", beneficiará a los consumidores, que, habiendo suscrito una reserva de compra de unidad/es<sup>1</sup> 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

<sup>1</sup> Entendiéndose por tal, la reserva de unidades de vivienda, estacionamiento, bodega, según corresponda, or cada consumidor.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/C58D9K-213>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

fondos y/o dineros, no valorizando **Constructora PACAL S.A.** el valor de la Unidad de Fomento (en adelante, "UF") al momento del pago efectivo de la devolución.

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

En resguardo de los principios consagrados en el artículo 54 H inciso 1° 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, entre otros aspectos, al menos: "1. *El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores*".

#### **Al respecto:**

Para los efectos señalados en el párrafo anterior, **PACAL** declara haber implementado las siguientes acciones:

a) **Modificaciones a las métricas de análisis en call centers y las otras vías de contacto de PACAL**, con el objeto de fortalecer la respuesta a los clientes. En tal sentido, **PACAL** ha implementado mejoras de las métricas de control de su área comercial y que guardan relación con: **1)** la cantidad de días desde que el cliente se contacta hasta que firma desistimiento; **2)** la cantidad de días desde la firma del desistimiento hasta la firma del finiquito; **3)** la cantidad de días desde la firma del finiquito hasta el pago efectivo y **4)** el monto pagado por mes, de acuerdo a lo comprometido con el consumidor.

Se hace presente que las medidas antes mencionadas y, de acuerdo a lo que ha señalado la empresa a lo largo de la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo, ya han sido implementadas. Los verificadores de cumplimiento respectivos, serán acompañados al SERNAC, a través del informe de auditoría externa comprometido en el presente Acuerdo.

Por su parte, se contemplan las siguientes medidas que **PACAL** implementará en el futuro:

i) **Modificar sus políticas de devoluciones de reserva en el sentido de que aquellas, se realizarán con el valor de la UF actualizada la fecha de firma del finiquito.** Adicionalmente, **PACAL** se compromete a que una vez suscrito el finiquito, se procederá a la devolución efectiva de la reserva en un **plazo máximo de 10 días hábiles administrativos** contados desde la suscripción del mismo.

ii) **Determinación de áreas de cobertura de salas de venta: PACAL**, asignará, con criterio de cercanía geográfica, una sala de venta para cada uno de los proyectos inmobiliarios de su cartera, ello con el objeto de recibir las consultas y requerimientos de los consumidores. Para tales efectos, **PACAL** dispondrá de dicha información (salas de venta), actualizada, en su



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/C58D9K-213>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

página web: [www.pacal.cl](http://www.pacal.cl) a través de un banner que se denominará "Salas de Ventas" y que los consumidores podrán consultar directamente. Por lo anterior y, a la fecha del presente acto administrativo, **PACAL** compromete lo siguiente<sup>2</sup>:

a) Zona Norte:

Ciudad/Comuna Sala de Venta	Ubicación Sala de Venta (proyecto)	Dirección	¿Qué proyecto atenderá?
Arica	Parque Canteras	Linderos N° 1421, Arica	Portal El Alwa I y II
			Portal Azapa I y II
			Parque Canteras
Alto Hospicio	Portal Sur	Av. Las Américas N°4710, Local Comercial, Alto Hospicio	Condominio Arunta I y II
			Portal Sur
Copiapó	Laguna Verde	Colipi N° 500, Copiapó	Lirios del Campo
			Bahía Remanso
			Totoral
Coquimbo	Los Fundadores	Baquedano N° 401, Coquimbo	El Mañil
			Los fundadores
Ovalle	Los Aromos	María Inés Corral s/n Esquina Costanera, Ovalle	Valle Limarí
			Los Aromos

b) Zona Centro:

Ciudad/Comuna Sala de Venta	Ubicación Sala de Venta (proyecto)	Dirección	¿Qué proyecto atenderá?
Los Andes	Barrio Oriente II	Miske 433, Barrio Oriente II, Los Andes	Aires de Aconcagua (Los Andes)
			Vista Aconcagua (Los Andes)

<sup>2</sup> En el futuro las direcciones de las salas de ventas podrán sufrir modificaciones respetando siempre el criterio de cercanía geográfica.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/C58D9K-213>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

			Vista San Francisco I y II (Limache)
			Condominio Robles del Aconcagua (Los Andes)
			Condominio El Real (San Felipe)
Quilpué	Camino del Sol	Cumming 1621, Quilpué	Camino del Sol
			Altos del Marga Marga I-II-III (Quilpué)
			Vista Marga Marga I y II (Quilpué)
			Piedra Montaña (Curauma)
San Antonio	Cumbres de Miramar V	José Ángel Ortúzar 990, San Antonio	Cumbres de Miramar V
			Cumbres de Miramar I, II, III, IV, Vb (San Antonio)
			Cumbres de Miramar VI (San Antonio)
Rancagua	Vista Alameda	Pasaje Mauque 0525, Depto 113, Condominio Vista Alameda, Rancagua	Mirador Alameda (Rancagua)
			Los Molinos (Rengo)
			Vista Alameda
Santa Cruz	Parrones de Santa Cruz	Adriano Diaz 785, Santa Cruz	Los Libertadores (San Fernando)
			Parrones de Santa Cruz

### c) Zona Sur:

Ciudad/Comuna Sala de Venta	Ubicación Sala de Venta ( proyecto)	Dirección	¿Qué proyecto atenderá?
Talca	Gran Roble (Talca)	Avenida San Miguel 3400, Talca	Gran Roble (Talca)
			Cumbres de San Miguel
			Vista San Miguel - Los Laureles



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/C58D9K-213>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Chillán	Nuevo Lantaño (Chillán)	Camino Las Rosas 488, Cumbres de Lantaño, Chillán	Nuevo Lantaño (Chillán)
			Cumbres de Lantaño
			Valle La Arbolada (Linares)
			Conde del Maule (Chillán Viejo)
Hualpén	Condominio Cumbres (Hualpén)	Avenida Cristóbal Colón 8543, Hualpén	Condominio Cumbres (Hualpén)
			Condominio Alto Mirador (Hualpén)
Coronel	El Canelo (Coronel)	Llacolen 4500, sector Escuadrón, Coronel	El Canelo (Coronel)
Los Ángeles	Las Orquídeas (Los Ángeles)	Comandante Luis Soto 759, Los Ángeles	Las Orquídeas (Los Ángeles)
Osorno	Sendero del Bosque (Osorno)	Felizardo Asenjo 980, Osorno	Sendero del Bosque (Osorno)

**iii) Capacitar a los agentes y ejecutivos de contacto con los consumidores.** En dicho contexto las capacitaciones considerarán al personal de **PACAL**, entre ellos, al personal de sus salas de ventas, gestores de clientes y área comercial. Las temáticas de las capacitaciones guardarán relación con:

- a) El proceso de devolución de reserva a los clientes, con sus subprocesos (contacto inicial de clientes, firma de finiquito y pago a clientes) y,
- b) La definición de responsables en cada una de las etapas, soporte administrativo y de auditoría, métricas definidas y rendición de cuentas exigidas.

Lo anterior, incluirá la realización de una evaluación al personal capacitado, para medir la eficacia de este mecanismo.

Todas las actividades comprometidas en el presente numeral serán susceptibles de los informes de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en los **acápites VII y VIII** del presente instrumento.

### **III. Del cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por 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



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/C58D9K-213>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

aspectos: "2. *El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda*".

### **Al respecto:**

#### **A. Determinación de los Grupos del presente Acuerdo y compensaciones:**

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

#### **B.- Costo de reclamo**

**PACAL**, compensará por este concepto a cada consumidor que hubiere reclamado ante el **SERNAC** con ocasión de los hechos descritos en el **acápite N° I** del presente Acuerdo, entre **el 1 de enero de 2022 y el día previo<sup>3</sup> a la publicación de la propuesta de solución del proveedor**, trámite que se ha ejecutado conforme al artículo 54 N de la Ley N°19.496<sup>4</sup>.

Se deja constancia que las restituciones descritas en la **letra A** del presente **acápite** son compatibles con la compensación por costo del reclamo y, se pagarán conjuntamente, si ésta fuere procedente.

El monto que corresponderá a los consumidores por concepto de costo de reclamo dependerá del canal a través del cual éste se realizó. A saber:

- 0,022 UTM:** para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal *call center*.
- 0,022 UTM:** para reclamos realizados por canal web.
- 0,15 UTM:** para reclamos realizados por canal presencial.

<sup>3</sup> El día previo a la publicación de la propuesta de solución corresponde al día 6 de febrero de 2024.

<sup>4</sup> En caso de que un consumidor hubiere realizado más de un reclamo, se compensará por este concepto sólo or un reclamo, considerando para tales efectos el canal correspondiente al monto más alto.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/C58D9K-213>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Para los efectos del valor de la Unidad Tributaria Mensual (UTM), se considerará el valor correspondiente al mes del pago del costo del reclamo.

\*\*\*\*\*

En consecuencia, el Acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo beneficia a un total referencial de **2.098** consumidores, y considera un monto referencial **132.257 UF (ciento treinta y dos mil doscientos cincuenta y siete Unidades de Fomento)**, que se desglosa de la siguiente manera:

- 1. Grupo 1:** Este universo comprende a un total **de 847 consumidores** por un monto total de **5.398 UF (cinco mil trescientos noventa y ocho Unidades de Fomento)**.
- 2. Grupo 2:** Este universo comprende al 26 de diciembre 2023, un total de **1.251 consumidores** por un monto total de **126.762 UF (ciento veinte y seis mil setecientos sesenta y dos Unidades de Fomento)**.
- 3.** Por concepto de **costo de reclamo**, el número de consumidores beneficiados corresponde a **988**, y el monto total a pagar por dicho concepto, es de **55,144 UTM** (lo que equivale a **97 Unidades de Fomento** a la fecha de la presente resolución).

Se hace presente que todos los montos relativos a compensaciones y universo (cantidad) de consumidores mencionados en el presente instrumento para cada grupo mencionado, son referenciales, según lo informado por **PACAL** a lo largo de la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo. En todo caso, el proveedor declara que el cálculo es referencial, y en la etapa de implementación del Acuerdo, podría sufrir mínimas variaciones, las que deberán siempre circunscribirse a los términos del presente Acuerdo, lo cual será debidamente verificado por la empresa auditora externa.

Los números y cantidades definitivas, en cuanto a universo y montos totales que, en virtud de los términos del Acuerdo constan en la presente Resolución, será determinado y verificado por la empresa de Auditoría Externa a través de su respectivo informe y, conforme a lo descrito en los **acápites VII y VIII** 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, las restituciones y compensaciones que, para esta sede



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/C58D9K-213>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

administrativa se han estimado procedentes en favor de los consumidores, y finalmente, los mecanismos dispuestos para la implementación, acreditación y verificación del cumplimiento de las diversas actividades comprometidas por el proveedor en el marco de este Acuerdo, resultan ser proporcionales y adecuadas para el logro de los objetivos propuestos para aquel.

A mayor abundamiento, se cumple en la especie con los estándares de universalidad e indemnidad por cuanto, de acuerdo con los criterios definidos objetivamente, alcanza a los consumidores descritos en el presente instrumento, según lo establecido en el **acápite III** precedente.

Así, el modelo restitutorio y compensatorio 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 restituciones y compensaciones.

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 **PACAL** 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 del procedimiento en cuestión.

Finalmente, se establece expresamente que los términos establecidos en este Acuerdo responden única y exclusivamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

### **V. De la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados**

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:**

##### **1.- Del proceso de contactabilidad a los beneficiados del Acuerdo:**

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/C58D9K-213>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

El proceso restitutorio y compensatorio se iniciará con un proceso de contactabilidad que estará dirigido a los consumidores que de conformidad a lo señalado en el **acápito I** precedente son beneficiados por el presente Acuerdo.

En el marco del proceso de contactabilidad, **PACAL** compromete las siguientes actividades:

- **Primera comunicación**, ésta tendrá por finalidad dar a conocer a los consumidores beneficiados los términos del Acuerdo. **PACAL**, a través de **correo electrónico o su call center**, contactará a los consumidores en el plazo señalado en el **acápito VII** del presente Acuerdo. Los parámetros para la citada comunicación adicionalmente serán:
  - a) La comunicación se realizará con la base de datos de los clientes de **PACAL** que se obtuvieron en los procesos de formalización de reserva.
  - b) Se informará al consumidor respecto del mes en que será contactado para el pago del diferencial de UF tratándose del **grupo N° 1**, y del mes que será contactado para la firma del finiquito y posterior pago en el caso del **grupo N° 2**.
- **Segunda comunicación**, ésta tendrá por finalidad contactar al consumidor, para que concurra a la "Firma del Finiquito" con **PACAL**, donde se le informará el plazo en que se hará efectivo el pago de los dineros adeudados por concepto de reserva de viviendas.
- **Otros medios de información del Acuerdo**. **PACAL**, informará de los términos del presente Acuerdo a través de avisos publicados en la página del sitio web de PACAL, [www.pacal.cl](http://www.pacal.cl). Ésta publicación se encontrará vigente durante el periodo de implementación del Acuerdo en referencia.

### B.- De las comunicaciones y publicidad del presente Acuerdo

Para efectos del presente Acuerdo, el contenido del texto de las distintas y diversas comunicaciones, avisos y publicidad comprometidas en 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 restituciones y compensaciones comprometidas para los distintos Grupos definidos en el presente Acuerdo

La implementación y pago de las restituciones y compensaciones comprometidas para los distintos grupos de consumidores del presente Acuerdo, se realizará conforme al cronograma de pagos que se detallará a continuación, el cual, tendrá un plazo máximo de pago de **33 meses, contabilizados en conformidad a lo establecido en el acápito VI del presente Acuerdo** y con los montos comprometidos a pagar mensualmente



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/C58D9K-213>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

por parte de **PACAL** según lo que aparece a continuación y, en el citado cronograma.

El cronograma de pagos tendrá las siguientes etapas<sup>5</sup>:

**Mes 2 y 3:** Se procederá a realizar el pago efectivo a los consumidores pertenecientes al Grupo 1, de acuerdo al siguiente cronograma de pago:

GRUPO 1		
Período	Cantidad de Clientes	Unidad de Fomento (UF)
Mes 2	618	4.284
Mes 3	229	1.114

**Mes 3 a 33:** Se procederá a realizar el pago efectivo a los consumidores pertenecientes al Grupo 2, de acuerdo al siguiente cronograma de pago:

GRUPO 2		
Período	Cantidad de Clientes	Unidad de Fomento (UF)
Mes 3	57	3.300
Mes 4	57	4.286
Mes 5	50	4.186
Mes 6	68	4.281
Mes 7	55	4.286
Mes 8	65	4.284
Mes 9	56	4.258
Mes 10	64	4.252
Mes 11	57	4.273
Mes 12	62	3.784
Mes 13	37	4.231
Mes 14	51	4.238
Mes 15	72	4.287
Mes 16	54	4.254

<sup>5</sup> **Mes 1:** Se procederá a implementar las medidas de cese de conducta dispuestas en el acápite II del presente Acuerdo.

**Mes 2:** Se procederá a realizar la primera comunicación a los consumidores indicada en la letra A del presente acápite.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/C58D9K-213>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Mes 17	47	4.215
Mes 18	39	2.859
Mes 19	34	4.239
Mes 20	62	4.229
Mes 21	55	4.280
Mes 22	65	4.244
Mes 23	69	4.212
Mes 24	56	4.257
Mes 25	60	4.263
Mes 26	61	4.236
Mes 27	57	4.235
Mes 28	74	4.268
Mes 29	51	4.251
Mes 30	54	4.242
Mes 31	55	3.722
Mes 32	40	4.259
Mes 33	34	2.551

Se debe hacer presente que el cronograma de pagos que implementará **PACAL**, considera planillas de pago mensuales que han sido establecidas en listados nominativos conforme al criterio de **antigüedad del desistimiento** presentado por cada consumidor ante el proveedor.

Los pagos se realizarán al valor de la UF del día de firma del finiquito y serán realizados como máximo al **décimo día hábil** desde la suscripción del citado documento.

Respecto al mecanismo de pago, este será mediante **transferencia bancaria**, cuyos datos serán recabados al momento de la firma del finiquito. No obstante, si el consumidor no posee cuenta o se rechaza la transferencia, se procederá por parte de **PACAL** a emitir un **vale vista** a nombre del consumidor, el cual se encontraría habilitado para retirar por caja en cualquier sucursal del **Banco Estado**. La emisión de los respectivos vale vistas y la comunicación que de éstos realizará **PACAL** a los consumidores, se realizará en conformidad a lo establecido en el **acápito VII** del presente Acuerdo. Dicha comunicación deberá ser validada por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen del SERNAC.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/C58D9K-213>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Respecto de la compensación por "**Costo del reclamo**", se pagarán conjuntamente y a través de los mismos mecanismos de pago expuestos en el párrafo anterior.

Todas las actividades comprometidas en el presente numeral serán susceptibles de los informes de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en los acápites **VII** y **VIII** del 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 **30 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<sup>6</sup>, 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
Medidas de cese de conductas	Modificar políticas de devolución de reservas aplicando el valor de la UF actualizada la fecha de firma del finiquito.	1 mes	Desde el hito descrito en el acápite VI.
	Determinación de áreas de cobertura de salas de venta. PACAL, asignará, con criterio de cercanía		

Son días inhábiles administrativos los sábados, domingos y festivos.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/C58D9K-213>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	geográfica, una sala de venta para cada uno de los proyectos inmobiliarios de su cartera		
	Capacitar a los agentes y ejecutivos de contacto con los consumidores		
Primera comunicación a los consumidores del Grupo 1 y 2.		1 mes	Desde el hito descrito en el acápite VI.
Segunda comunicación a los consumidores del Grupo 2.		Aplica cronograma de acápite V, del grupo N°2.	Desde el hito descrito en el acápite VI.
Proceso de restitución a consumidores del Grupo 1		3 meses	Desde el hito descrito en el acápite VI.
Proceso de restitución a consumidores del Grupo 2		Aplica cronograma de acápite V	Desde el hito descrito en el acápite VI.
Proceso de compensación por concepto de costo del reclamo.		Aplica cronograma de acápite V respecto al grupo N° 1 y 2.	Desde el hito descrito en el acápite VI.
Emisión y comunicación de vales vista		60 días corridos	Desde el vencimiento del último día del mes correspondiente, según el cronograma de pago del acápite V, y se configure alguno de los supuestos descritos en el acápite V letra C.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/C58D9K-213>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Plazo de implementación de las actividades del Acuerdo.	de las	33 meses	Desde el hito descrito en el acápite VI.
---	--------	----------	--

### 2. Base de reclamos

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

### 3. Actividades y plazos relacionados con la verificación del cumplimiento del Acuerdo:

Actividad de verificación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Entrega de Informes Parciales de Cumplimiento.	Cada 6 meses	Computados desde el hito descrito en el acápite VI.
Entrega Informe de auditoría externa.	3 meses	Contados desde el vencimiento del plazo de los 33 meses, considerando el hito descrito en el acápite VI.
Entrega de Informes Parciales de Remanente.	7 meses	Contado desde que comience la vigencia del período de 2 años que trata el acápite XII.
Entrega del Informe Complementario de Remanente.	3 meses	Contado desde el vencimiento del plazo de dos años para la formación del remanente que trata el acápite XII.
Transferencia o depósito bancario por pago de remanente a SERNAC (artículo 11 bis y 53 B Ley N° 19.496).	30 días corridos	Contado desde la fecha del correo electrónico del SERNAC que da cuenta de la revisión sin observaciones respecto del Informe Complementario de Remanente.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/C58D9K-213>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Envío de comprobante de transferencia o depósito bancario de remanente a SERNAC (artículo 11 bis y 53 B Ley N° 19.496).	5 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 verificación de cumplimiento del Acuerdo:**

La verificación del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del Acuerdo se realizará a costa del proveedor, a través de una empresa **auditora externa** seleccionada por aquel, entre aquellas que se encuentran inscritas en el registro de empresas de auditoría externa de la Comisión para el Mercado Financiero. Lo anterior, sin perjuicio de los "Informes internos parciales de cumplimiento del Acuerdo" que deban ser elaborados y presentados por el proveedor al SERNAC, de conformidad con lo que se dispone en la letra **A.1.** del presente acápite.

El análisis y los resultados de la respectiva empresa auditora externa, junto con los respectivos estados de avance del cumplimiento del Acuerdo que deba presentar el proveedor, constarán en informes que serán emitidos de conformidad con lo señalado en el **presente acápite.**

Dichos informes serán puestos a disposición del **SERNAC** en los plazos indicados en el **acápite VII** de este 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. Informes internos parciales de cumplimiento del Acuerdo.**

El proveedor hará entrega al SERNAC de informes de carácter interno, en adelante, los "**Informes Parciales de Cumplimiento**" e "**Informes Parciales de Remanente**", en donde conste el estado de avance de la implementación, los respectivos resultados de las medidas comprometidas en el presente Acuerdo, incluidas las restituciones y compensaciones que han realizado al efecto.

Dichos informes, serán entregados de la siguiente manera:

- **Cada 6 meses** desde que comience la implementación del presente Acuerdo. Tratándose del último informe parcial de cumplimiento, éste se



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/C58D9K-213>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

remitirá **hasta 3 meses antes** de la fecha de entrega del **informe comprendido en la letra A.2. del presente acápite.**

- **Cada 7 meses** desde que comience la vigencia del periodo de dos años que trata el **acápite XII** del presente Acuerdo.

### **A.2. 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 de auditoría externa**", en donde consten los resultados arribados con respecto al cumplimiento de todos y cada uno de los términos del Acuerdo. 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.3.** siguiente.

El informe 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 de auditoría externa deberá verificar y dar cuenta de lo 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, dando cuenta de sus respectivos medios de verificación.
2. Respecto de las **restituciones y compensaciones referidas en los acápites III y V letra C** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el pago de todos y cada uno de los conceptos definidos para los grupos de consumidores beneficiados por el mismo. El Informe deberá incorporar, adicionalmente, la siguiente información específica:
  - a) Según los alcances del acuerdo, verificar el tamaño del Universo de consumidores beneficiados por este;
  - b) Número total de consumidores que integran cada uno de los grupos;
  - c) Monto total de restituciones y/o indemnizaciones pagadas versus lo establecido en el acuerdo.
  - d) Monto de las restituciones, indemnizaciones, desagregados por grupos.
  - e) Montos efectivamente pagados por concepto de compensación y universo de consumidores que representa.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/C58D9K-213>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- f) Verificar el correcto cálculo de los reajustes e interés pagados a los consumidores según lo establecido en el acuerdo
- g) Verificar el pago del costo del reclamo a los consumidores, especificando montos compensados, de acuerdo con canal de ingreso del reclamo.
- h) De la muestra para los efectos de la auditoría externa.
- i) 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.
- $Z_{\alpha}$ =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  $Z_{\alpha}=1,96$  y un error máximo aceptado  $e = 5\%$ .

Como supuesto conservador,  $p = q = 50\%$

3. Respecto del proceso de contactabilidad referido en las **letras A y B del acápite V** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el cumplimiento de aquel, sus plazos y comunicaciones comprometidas.
4. Las fechas de **inicio y término** de las actividades comprendidas en los distintos acápites del presente Acuerdo y, adicionalmente, la certificación de cumplimiento de los plazos previstos para cada una de ellas.
5. Adjuntar la declaración referida en el **acápite XVI** denominado "**Del tratamiento de reclamos y de datos personales**".
6. Respecto de las restituciones y compensaciones referidas en los **acápites III y V letra C** del presente Acuerdo que no fueron transferidas ni reclamadas por los consumidores a la fecha del vencimiento del plazo dispuesto para las actividades del **acápite V** precedente:
  - 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, desagregado, según los grupos establecidos en el presente Acuerdo.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/C58D9K-213>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **A.3. Informe Complementario de Auditoría externa por Remanente que trata el acápite XII del presente Acuerdo.**

En la medida que el **Informe de auditoría externa del A.2 precedente**, dé cuenta de la existencia de montos asociados a restituciones y compensaciones que no fueron transferidas ni reclamadas por los consumidores en los términos que disponen los **acápites III y V** del presente Acuerdo, el proveedor hará entrega al SERNAC de un informe de auditoría de carácter externo, en adelante, el "**Informe Complementario de Remanente**", en donde consten los resultados arribados con respecto a la formación, fecha de determinación y monto del remanente referido en el **acápite XII** presente.

Con tal propósito, el **Informe Complementario de Remanente** deberá acreditar y dar cuenta de lo siguientes aspectos:

1. Las fechas de inicio y término del plazo de dos años que trata el **acápite XII** del presente Acuerdo.
2. La existencia o inexistencia de restituciones y/o compensaciones referidas en los **acápites III y V letra C** precedente que no hayan sido transferidas ni reclamadas por los consumidores, luego de transcurrido el plazo de dos años que trata el **acápite XII** del presente Acuerdo.
3. En caso de constatarse la existencia de restituciones y/o compensaciones no transferidas ni reclamadas por los consumidores luego de transcurrido el plazo de dos años que trata el **acápite 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, desagregado, según los grupos establecidos en el presente Acuerdo.

### **B. Acreditación de cumplimiento en relación al depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N° 19.496:**

En relación a lo tratado en este literal, el proveedor deberá remitir al SERNAC, en el plazo dispuesto en el **acápite VII** del presente Acuerdo, el comprobante que dé cuenta de aquello. Dicho plazo, se computará desde que el SERNAC informe al proveedor los datos de la respectiva cuenta bancaria dispuesta para tales efectos.

### **IX. Alcance legal de la responsabilidad**

Conforme lo previene el artículo 54 P de la Ley N°19.496, la solución propuesta por **PACAL** "*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,



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/C58D9K-213>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

correspondiente al domicilio del proveedor, para que éste produzca efecto erga omnes.

Todo ello de conformidad a lo dispuesto en los incisos 1º, 2º y 3º 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 4º 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 dé cuenta que la resolución judicial que aprueba el Acuerdo se encuentra ejecutoriada, se deberá publicar, a costa del **PACAL**, 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 1º de la ley N° 19.496.

### **XII. Del remanente**



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/C58D9K-213>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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 restituciones y compensaciones a cada consumidor beneficiado por el Acuerdo, el proveedor deberá 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, **PACAL** tendrá un plazo adicional, para remitir al SERNAC, el "**Informe Complementario de Remanente**" en los términos dispuestos en el **acápito 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 y el monto de estos dineros.

Posteriormente, el proveedor si fuere el caso, deberá 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, para los efectos del artículo 11 bis de la Ley N° 19.496, se deberá, para tales efectos, considerar el valor de la Unidad de Fomento vigente a la fecha del depósito o transferencia bancaria, según sea el caso.

Finalmente, el proveedor deberá remitir al SERNAC en el plazo dispuesto en el **acápito 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.

En consideración a las características de la solución alcanzada en el presente Acuerdo, las cantidades susceptibles de configurar remanente serán aquellas descritas precedentemente, y para efectos aclaratorios, se comprenden en ellas, la siguientes:

1. Las sumas representativas de dinero correspondientes a aquellos consumidores pertenecientes al **grupo N° 1 y N° 2**, descritos en el **acápito III** del presente Acuerdo, que no hayan sido transferidas ni reclamadas por los consumidores beneficiados por el mismo y;
2. Las sumas representativas de dinero correspondiente al "**costo de reclamo**", descrito en el **acápito III** del presente Acuerdo, que no



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/C58D9K-213>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

hayan sido transferidas ni reclamadas por los consumidores beneficiados.

### **XIII. De la reserva de acciones individuales**

Por su parte y, en atención a la irrenunciabilidad 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, 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.

### **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 Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del SERNAC, remitirá a **PACAL** 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.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/C58D9K-213>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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

En este contexto, será de absoluta responsabilidad de **PACAL** 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, **PACAL** 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, **PACAL** 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, que le han sido proporcionadas por este Servicio a **PACAL** o, a las cuales se le ha proporcionado 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 v/o requerimientos que se le formulen sobre información y antecedentes relativos al Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia y, al presente



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/C58D9K-213>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Acuerdo, se resolverán con sujeción a lo expuesto en este numeral.

### **XVIII. De la orientación para 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](http://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:**

**1° TÉNGASE PRESENTE**, los términos del Acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y **CONSTRUCTORA PACAL S.A.**, en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

**2° DECLÁRESE**, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según **Resolución Exenta N° 507 de fecha 31 de julio de 2023**.

**3° 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 1° del artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

**4° 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.

**5° 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.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/C58D9K-213>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**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, **CONSTRUCTORA PACAL S.A.**, conforme al artículo 54 R de la Ley N°19.496.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE**

**CAROLINA NORAMBUENA ARIZÁBALOS**  
**SUBDIRECTORA(S)**  
**SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE**  
**RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS**

CNA/CCA/MEO

Distribución:

Destinatario (notificación por correo electrónico) - Dirección Nacional - Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos - Departamento de Investigación Económica - Oficina de Partes y Gestión Documental.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/C58D9K-213>

