

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : 17º Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : C-29265-2016
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR /
CONSTRUCTORA SANTA BEATRIZ S.A.

Santiago, veintisiete de Marzo de dos mil diecinueve

Vistos:

A fojas 1 comparece don Ernesto Muñoz Lamartine, Abogado, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor (en adelante Sernac), domiciliado para estos efectos en calle Agustinas N° 853, piso 12, comuna de Santiago, quien de acuerdo a lo señalado por el artículo 59 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante la "LPC"), las disposiciones legales que se invocarán y los hechos que se expondrán, deduce demanda colectiva indemnizatoria por los daños y perjuicios provenientes de las fallas o defectos en la construcción, a través del procedimiento especial establecido en el Párrafo 2° del Título IV de la LPC, con las salvedades indicadas en el artículo 19 de la Ley General de Urbanismo y Construcción, Decreto N° 458 (en adelante indistintamente la LGUC), en contra de la empresa del giro inmobiliario CONSTRUCTORA SANTA BEATRIZ S.A. (en adelante "Santa Beatriz"), RUT 96.880.840-0, empresa del giro inmobiliario, representada legalmente por don Marcelo Escobedo Klein, cédula de identidad N° 10.040.634-9, factor de comercio, ambos con domicilio en Matías Cousiño N°64, piso 30, comuna de Santiago, Región Metropolitana, o bien representada de conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 C, en relación al artículo 50 D, ambos de la LPC, esto es, presumiéndose que representa al proveedor, y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o en representación del mismo.

Señala que en virtud del mandato legal y general contemplado en el artículo 58 inciso primero de la LPC, esto es, velar por el cumplimiento no sólo de ésta última sino también, de toda otra norma que diga relación con los consumidores, como es en el caso de existir daños o perjuicios derivados de fallas o defectos en la construcción, ello sumado al hecho que en la última modificación del año 2010 que cambió el DFL N° 458 -LGUC que dejó vigente el artículo 51 N° 1 letra a) entre otros y, lo dispuesto en el artículo 2 bis b) de la LPC, es que el SERNAC tiene atribuciones para ejercer una acción colectiva sobre esta materia.

Plantea que la Constructora Santa Beatriz, es demandada por haber incurrido en responsabilidad civil por los daños y perjuicios causados a los consumidores afectados con ocasión de las fallas o defectos en la construcción en el Condominio Luis I, del conjunto habitacional Ciudad de los Reyes, ubicado en calle Rivas Vicuña N° 1214, comuna de Quinta Normal.



Foja: 1

En cuanto a las acciones colectivas y el ordenamiento jurídico en materia de protección de los consumidores en relación con la ley general de urbanismo y construcción, dice que la LPC fue modificada en el año 2004 mediante la Ley N° 19.955, a través de la cual se incorporaron diversas mejoras a la normativa sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fundamentalmente enfocadas a entregar herramientas legales más eficientes para la defensa de los mismos, siendo una de estas manifestaciones, la consagración del Procedimiento Especial para la Defensa de los Intereses Colectivos o Difusos de los Consumidores, que permite la tramitación y resolución unitaria (en un sólo juicio y ante un mismo Tribunal), de conductas que afectan de manera análoga a un grupo determinado o determinable de consumidores. Lo anterior, facilita que todos los afectados se vean favorecidos con los eventuales resultados de una sentencia definitiva, lo que extiende el ámbito de efectividad de las normas de protección a los consumidores, y materializa el derecho a acceder a la justicia

Puntualiza que en materia de calidad de construcción el espíritu de protección hacia los consumidores también fue recogido con carácter de colectivo para la LGUC ya que, según consta de su modificación a través de la Ley N° 20.443 del año 2010, tratándose de inmuebles que compartan un mismo permiso de edificación y que presentan fallas o defectos en relación al artículo 18 de la LGUC, es que el legislador le dio aplicación, al procedimiento judicial especial establecido en el Párrafo 2° del Título IV de la Ley N° 19.496.

Para el caso en concreto explica que entre los años 2014 y 2015, el Servicio Nacional del Consumidor, recibió por los distintos canales de atención que tiene a disposición de los consumidores, es decir, vía web, presencial y telefónico, una cantidad importante de reclamos en contra de la demandada, en particular, por la deficiente calidad en la construcción del Condominio Luis I, en el conjunto habitacional Ciudad de los Reyes, ubicado en calle Rivas Vicuña N° 1214, comuna de Quinta Normal. Los referidos reclamos señalan los problemas o daños detectados por los consumidores en sus respectivas viviendas, entre los cuales, cobran especial relevancia los correspondientes a problemas en las instalaciones de agua potable y sanitarias, con las inherentes consecuencias en las viviendas que ocasionan las filtraciones de agua. Efectivamente, los consumidores reclamantes, indican que en sus viviendas se evidenciaron deficiencias en las instalaciones, las cuales propiciaron que se generaran filtraciones de agua, las cuales dañaron pisos flotantes y muros, tanto en sus propias viviendas, como en las colindantes. Adicionalmente, los consumidores dan cuenta de una serie de fallas o defectos en elementos de terminaciones o de acabado de las viviendas, los cuales, según el detalle de los reclamos de los consumidores, se ejemplifican en aspectos como:

Terminaciones de ventanas y ventanales sin finalizar.



Foja: 1

Humedad en la pared, la cual se manifiesta con la proliferación de hongos.

Piso flotante dañado por filtración de baños.

Papel mural dañado por filtración de baños.

Retiro del zócalo de descarga del inodoro para revisar filtración, la cual no repararon y tampoco repusieron el zócalo.

Seguro de puerta de dormitorio no funciona.

Chapa suelta de puerta principal y dificultad al introducir llaves.

Lámpara de interior de media luna en diferente altura.

Rejilla de ventilación de tina suelta.

Problemas en terminaciones de cañerías bajo estanque del inodoro.

Seguro roto de la ventana del dormitorio secundario.

Cableado de Internet y telefonía inexistente.

Citófono sin conexión.

Enchufes y soquetes que no funcionan o no existen.

Seguros de ventanas rotos.

Lámpara de logia inexistente.

Llaves de agua Inexistentes.

Baldosas de piso en mal estado, picadas.

Marcos de puertas de las habitaciones mal colocadas.

Pisos de living y comedor con desniveles.

Rejilla del baño suelta.

El piso de la escalera está desnivelado, hay separaciones entre escalera y el descanso.

Papel Mural despegado.

Puerta de entrada con cerradura y chapa en mal estado.

Alfombra de habitaciones en mal estado.

Calefón con mal funcionamiento.

Fallas en ascensores.

Cantos saltados en los muebles de cocina.

Agrega que los defectos señalados, sin duda son debido a la mala calidad en la construcción de las viviendas, y en específico de sus instalaciones sanitarias y de agua potable, y terminaciones, lo que afecta el vivir y tranquilidad de las familias que, confiadas en una constructora seria y profesional en el servicio que presta, depositaron su confianza y sus ahorros en departamentos que no tienen los estándares adecuados para poder vivir dignamente.

Afirma que la responsabilidad civil por los daños y perjuicios ocasionados a los consumidores a propósito de fallas o defectos en la calidad de la construcción, según lo dispuesto en los artículos 18 y 19 de la LGUC, tiene plazos de prescripción y cómputos diferenciados, según sea el caso, a saber:

Considera que este es un caso sensible para toda la sociedad chilena, puesto que poder obtener una casa propia es el sueño o anhelo de la gran



Foja: 1

mayoría de las familias chilenas, por lo mismo se necesita una protección especial, y no solo por "el sueño de la casa propia", sino por los valores que se manejan actualmente en el mercado inmobiliario, los que son muy elevados. Es por lo anterior, y teniendo en consideración los grandes esfuerzos que realizan la mayor parte de las familias para la adquisición de un bien raíz, que debiesen resultar intolerables ciertas fallas o defectos en la construcción, como las que ofrece acreditar en la etapa procesal correspondiente, y que han acontecido en el Condominio Luis I, del conjunto habitacional Ciudad de los Reyes, ubicado en calle Rivas Vicuña N° 1214, comuna de Quinta Normal. Es por lo mismo, que el desconcierto e indignación en los consumidores son comprensibles, por sobre todo, considerando que se trata de viviendas nuevas.

Asimismo, continua, la frustración, indignación y descontento de los afectados se ha encontrado agravada por el desentendimiento y abandono que ha efectuado la demandada, no obstante sus públicas declaraciones que constan en su página web como Misión y Visión, las que son, a saber:"- Nuestra Misión Construir viviendas de calidad, seguras y bien ubicadas al alcance de todas las familias, con un equipo humano comprometido con la empresa, la comunidad y el medio ambiente.- Visión Ser líderes a nivel internacional en la construcción de viviendas, generando oportunidades de desarrollo para nuestros trabajadores y la comunidad".2

Expone que al leer tanto la misión como la visión de la demandada, nos encontramos con que, no obstante lo declarado por la empresa, lo que queda de manifiesto con los problemas señalados por los consumidores y la despreocupación que la empresa ha mostrado, solo ha buscado maximizar sus propias rentabilidades y despreocupándose de los consumidores, los cuales confiados en este tipo de declaraciones depositan su confianza y sus ahorros para poder comprar la vivienda. En cuanto a la misión, es ser líder internacional, ¿cómo lo logrará una empresa que realiza construcciones de viviendas de mala calidad?, no se debe olvidar que esta empresa se autodenomina como "la Constructora de Chile", es decir, con ese lema, se arroga y se publicita ser la más importante y confiable constructora del país.

En consecuencia, plantea que por los incumplimientos señalados y las fallas o defectos que adolece la construcción del Condominio Luis I, del conjunto habitacional Ciudad de los Reyes, ubicado en calle Rivas Vicuña N° 1214, comuna de Quinta Normal, Sernac en uso de sus facultades legales, interpone demanda colectiva indemnizatoria por los daños y perjuicios provenientes de las fallas o defectos en la construcción, a través del procedimiento especial establecido en el Párrafo 2° del Título IV de la Ley N° 19.496 con las salvedades indicadas en el artículo 19 de la Ley General de Urbanismo y Construcción, Decreto N° 458 en contra de la empresa Constructora Santa Beatriz S.A.

Afirma que en relación a la responsabilidad que le asiste al propietario primer vendedor, en la materia que nos ocupa, aquella es de



Foja: 1

naturaleza objetiva, ello se desprende del tenor literal artículo 18 de LGUC, a saber: "El propietario primer vendedor de una construcción será responsable por todos los daños y perjuicios que provengan de fallas o defectos en ella, sea durante su ejecución o después determinada, sin perjuicio de su derecho a repetir en contra de quienes sean responsables de las fallas o defectos de construcción que hayan dado origen a los daños y perjuicios. En el caso de que la construcción no sea transferida, esta responsabilidad recaerá en el propietario del inmueble respecto de terceros que sufran daños o perjuicios como consecuencia de las fallas o defectos de aquélla".

Asimismo, comenta, la naturaleza jurídica de la responsabilidad que le asiste al propietario primer vendedor, la encontramos ratificada en sentencia definitiva de fecha 28 de junio de 2012, rol 2016- 2011, pronunciada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, la que señala:"1°. - Que una interpretación armónica de los incisos 1° y 30 del artículo 18 de la ley General de Urbanismo y Construcciones nos lleva a concluir que, tanto el propietario primer vendedor, como los constructores, son responsables objetivamente por los daños o perjuicios en las edificaciones que provengan de fallas o defectos en la construcción, de tal suerte, que el afectado podrá hacer efectiva dicha responsabilidad en cualesquiera de ellos o en ambos conjuntamente. En este último caso, el propietario primer vendedor podrá repetir en contra del constructor y este último, a su vez, en contra de los proveedores, fabricantes y subcontratistas."

Sostiene que la pretensión indemnizatoria ejercida por el Sernac está asentada en diversas disposiciones legales de nuestro ordenamiento jurídico, tales como:

El Principio de Intangibilidad de los Contratos, consagrado en el artículo 1545 del Código Civil, es un principio rector en materia contractual, que no hace más que establecer el carácter de obligatorio de las estipulaciones contractuales, así como la imposibilidad de los contratantes de desafectarse unilateralmente de su cumplimiento. Este principio de fuerza obligatoria de los contratos, lo encontramos también presente en el marco de la LPC con un alcance, más amplio que la propia normativa general citada, por cuanto según se desprende del artículo 12 de la LPC, los ofrecimientos dirigidos al público consumidor también adquieren fuerza vinculante para las partes.

Hace presente que lo anterior, cobra más fuerza aún, ya que en nuestra legislación conforme al artículo 22 de Ley Sobre el Efecto Retroactivo de las Leyes, se entienden incorporadas a todos los contratos las leyes que se encontraban vigentes al tiempo de sus celebración, en el caso de autos, la LGUC y LPC. En consecuencia, al desatender la demandada dichos cuerpos legales, lo que se desprende de la circunstancia de no hacerse cargo de daños y perjuicios con ocasión de los defectos y fallas que derivaron de la construcción del Condominio Luis I, del conjunto



Foja: 1

habitacional Ciudad de los Reyes, ubicado en calle Rivas Vicuña N° 1214, comuna de Quinta Normal, da cuenta del incumplimiento respectivo, y por lo tanto, de la necesidad jurídica y legal de indemnizar por los daños y perjuicios ocasionados.

En cuanto a los fundamentos en la Ley General de Urbanismo y Construcción, es ella misma en su Artículo 18., que señala que - El propietario primer vendedor de una construcción será responsable por todos los daños y perjuicios que provengan de fallas o defectos en ella, sea durante su ejecución o después de terminada, sin perjuicio de su derecho a repetir en contra de quienes sean responsables de las fallas o defectos de construcción que hayan dado origen a los daños y perjuicios. En el caso de que la construcción no sea transferida, esta responsabilidad recaerá en el propietario del inmueble respecto de terceros que sufran daños o perjuicios como consecuencia de las fallas o defectos de aquélla. El arquitecto que realice el proyecto de arquitectura será responsable de cumplir con todas las normas legales y reglamentarias aplicables a dicho proyecto y por los errores en que haya incurrido en el ejercicio de sus funciones, si de éstos se han derivado daños o perjuicios.

El profesional competente que realice el proyecto de cálculo estructural, incluidos los planos, la memoria de cálculo, especificaciones técnicas y el estudio de geotecnia o mecánica de suelos, será responsable de cumplir con todas las normas aplicables a estas materias y por los errores en que haya incurrido, en el ejercicio de sus funciones, si de éstos se han derivado daños o perjuicios. En los casos en que el estudio de mecánica de suelos sea realizado por un profesional competente diferente, este estudio será de su exclusiva responsabilidad.

Sin perjuicio, prosigue, de lo establecido en el N° 3 del artículo 2003 del Código Civil, los constructores serán responsables por las fallas, errores o defectos en la construcción, incluyendo las obras ejecutadas por subcontratistas y el uso de materiales o insumos defectuosos, sin perjuicio de las acciones legales que puedan interponer a su vez en contra de los proveedores, fabricantes y subcontratistas. El inspector técnico de obra (ITO) será responsable de supervisar que las obras se ejecuten conforme a las normas de construcción aplicables en la materia y al permiso de construcción aprobado y sus modificaciones, así como al proyecto de arquitectura correspondiente, el proyecto de cálculo estructural y su memoria, y los proyectos de especialidades, incluidos los planos y especificaciones técnicas correspondientes.

Respecto de las responsabilidades, daños y perjuicios a que se refiere este artículo, las personas jurídicas serán solidariamente responsables con el profesional competente que actúe por ellas como arquitecto, ingeniero civil, ingeniero constructor o constructor civil, los que deberán individualizarse en el respectivo permiso de construcción.



Foja: 1

El propietario primer vendedor estará obligado a incluir en la escritura pública de compraventa, una nómina que contenga la individualización del arquitecto que realizó el proyecto de arquitectura, del profesional que realizó el proyecto de cálculo estructural, del profesional a cargo de la obra, de los profesionales a cargo de los proyectos de especialidades, así como del inspector técnico de obra (ITO), del revisor independiente de obras de construcción y del revisor del proyecto de cálculo estructural, cuando corresponda, a quienes pueda asistir responsabilidad de acuerdo a esta ley. Tratándose de personas jurídicas deberá individualizarse a sus representantes legales. Las condiciones ofrecidas en la publicidad se entenderán incorporadas al contrato de compraventa. Los planos y las especificaciones técnicas, definitivos, como asimismo el Libro de Obras a que se refiere el artículo 143, se mantendrán en un archivo en la Dirección de Obras Municipales a disposición de los interesados.

Acota que la responsabilidad civil a que se refiere este artículo, tratándose de personas jurídicas que se hayan disuelto, se hará efectiva respecto de quienes eran sus representantes legales a la fecha de celebración del contrato.

Recuerda que las acciones para hacer efectivas las responsabilidades a que se refiere este artículo prescribirán en los plazos que se señalan a continuación:

En el plazo de diez años, en el caso de fallas o defectos que afecten a la estructura soportante de/inmueble.

En el plazo de cinco años, cuando se trate de fallas o defectos de los elementos constructivos o de las instalaciones.

En el plazo de tres años, si hubiesen fallas o defectos que afecten a elementos de terminaciones o de acabado de las obras.

En los casos de fallas o defectos no incorporados expresamente en los numerales anteriores o que no sean asimilables o equivalentes a los mencionados en éstos, las acciones prescribirán en el plazo de cinco años.

Los plazos de prescripción se contarán desde la fecha de la recepción definitiva de la obra por parte de la Dirección de Obras Municipales, con excepción de/ señalado en el número 3, que se contará a partir de la fecha de la inscripción del inmueble a nombre del comprador en el Conservador de Bienes Raíces respectivo".

Considera que se establece claramente quien o quienes son los responsables y de qué manera deben responder frente a los consumidores afectados por los daños y perjuicios producidos con ocasión de fallas o defectos en la construcción en el Condominio Luis I, del conjunto habitacional Ciudad de los Reyes, ubicado en calle Rivas Vicuña N° 1214, comuna de Quinta Normal. En este caso, es la empresa CONSTRUCTORA SANTA BEATRIZ S.A., por cuanto tiene la calidad de propietario primer vendedor de los inmuebles del proyecto inmobiliario mencionado, y por lo tanto, le asiste la obligación de responder por los



Foja: 1

daños y perjuicios derivados de los defectos o fallas en las instalaciones de agua potable y sanitarias, y las consecuencias que provocaron las filtraciones de agua ocasionadas por dichos defectos, así como también, de los perjuicios derivados de las fallas o defectos en las terminaciones de las viviendas.

No obstante lo anterior, entiende que es el mismo artículo 18 de la LGUC, el que también extiende el ámbito de responsabilidad en otros profesionales y representantes que participaron en la construcción y ello lo hace, tanto de manera solidaria como, para el caso de disolución de la personalidad jurídica. De lo anterior, es posible desprender el espíritu protector que ha establecido por el legislador en pro del adquirente consumidor, y en consecuencia, la finalidad de resguardar la efectiva responsabilidad que se debe asumir por los demandados, frente a los adquirentes consumidores.

En lo tocante a las prescripciones en materia calidad de la vivienda, precisa que as acciones para hacer efectivas las responsabilidades prescribirán en los plazos que se señalan a continuación:

En el plazo de diez años, en el caso de fallas o defectos que afecten a la estructura soportante del inmueble.

En el plazo de cinco años, cuando se trate de fallas o defectos de los elementos constructivos o de las instalaciones.

En el plazo de tres años, si hubiesen fallas o defectos que afecten a elementos de terminaciones o de acabado de las obras.

En los casos de fallas o defectos no incorporados expresamente en los numerales anteriores o que no sean asimilables o equivalentes a los mencionados en éstos, las acciones prescribirán en el plazo de cinco años.

Los plazos de prescripción se contarán desde la fecha de la recepción definitiva de la obra por parte de la Dirección de Obras Municipales, con excepción del señalado en el número 3, que se contará a partir de la fecha de la inscripción del inmueble a nombre del comprador en el Conservador de Bienes Raíces respectivo.

Sostiene que para el caso de la presente demanda colectiva, por tratarse de fallas o defectos en las instalaciones, el plazo para la prescripción debe computarse desde la fecha de recepción definitiva de la obra, la que, para el caso del Condominio Luis I, del conjunto habitacional Ciudad de los Reyes, ubicado en calle Rivas Vicuña N° 1214, comuna de Quinta Normal, corresponde al 31 de enero de 2014.

Por ello, sostiene que la demanda colectiva de autos, ha sido deducida dentro de plazo legal.

Continúa señalando que la demandada debe reparar e indemnizar a los adquirentes consumidores por todos los daños o perjuicios causados con ocasión de las fallas o defectos en la construcción del Condominio Luis I, del conjunto habitacional Ciudad de los Reyes, ubicado en calle Rivas Vicuña N° 1214, comuna de Quinta Normal. Estos daños, se extienden tanto al daño material (daño emergente y lucro cesante), como al daño



Foja: 1

moral, tal como lo señala el artículo 19 N° 4 de la LGUC. En consecuencia, lo que la demandada debe asumir, a título de responsable de los daños o perjuicios con ocasión de las fallas o defectos en la construcción de los proyectos inmobiliarios, es: 1.- A título de daño emergente. Al entender por tal el perjuicio efectivamente causado al consumidor, es que se estima del todo procedente que la demandada debe reintegrar al adquirente consumidor, todos y cada uno de los gastos que se ha debido y deba incurrir, con ocasión de las fallas o defectos en la construcción de los respectivos inmuebles pertenecientes al proyecto inmobiliario materia de autos. 2.- A título de lucro cesante. Al entender por tal que éste, se refiere a todo aquello que en el caso de autos, los adquirentes consumidores dejaron de percibir con ocasión de las fallas o defectos en la construcción de los respectivos inmuebles pertenecientes al proyecto inmobiliario en cuestión, es que la demandada debe ser obligada a restituir con reajustes e interés legales a cada uno de los afectados el total de la suma que integra este concepto. 3.- A título de daño moral. Al entender por tal que éste, se encuentra explícitamente consagrado en el artículo 19 N°4 de la LGUC, es del todo procedente que SS., imponga de acuerdo al mérito del proceso en sentencia definitiva, a la demandada al pago de las indemnizaciones a favor de los adquirentes consumidores de del proyecto inmobiliario ya mencionado, no olvidando considerar las molestias y angustias que fueron traspasadas al grupo familiar de cada uno de los consumidores.

En lo concerniente a los principios básicos del derecho del consumidor, plantea que es necesario tener presente que independientemente que la acción deducida en estos autos, dice relación con incumplimientos a la LGUC, que en el marco de cualquier relación de consumo, aplican en lo pertinente las normas que a favor de los consumidores establece la LPC.

Bajo el párrafo de "principio "pro consumidor", argumenta que como ha establecido el Excelentísimo Tribunal Constitucional (Rol N° 980-2007, Considerando Noveno), el Derecho del Consumidor tiene una "clara impronta social" y es un derecho protector, cuya "(...) normativa se funda en la constatación de las desigualdades o asimetrías presentes en la relación de consumo entre una y otra parte, principalmente traducidas en su diferente nivel de información sobre los bienes o servicios a contratar, en su dispar capacidad negociar y en las distintas dificultades que enfrentan al momento de hacer efectivos sus respectivos derechos (...)", por lo que "(...) el legislador, en este ámbito de regulación, se ha orientado por un predicamento tuitivo de los intereses de la parte más débil o desfavorecida de la relación jurídica, vale decir, el consumidor, lo que imprime a esta normativa un marcado sello tutelar o protector (...)".

Señala que el citado fallo no vino sino a confirmar el carácter de protector que tienen las normas de la LPC en favor del consumidor, respecto de las diversas relaciones de consumo que se producen en los



Foja: 1

distintos mercados, extendiéndolo incluso a aquel proveedor que actúe en calidad de intermediario. Lo anterior, implica un principio general de interpretación en favor del consumidor, conocido como "pro consumidor". Este mismo principio lo han recogido diversos autores, como Francisca Barrientos C., María José Reyes L., Isabel Tapia F. y Santiago Cavanillas M.⁴

Destaca que el principio implícito en la LPC tendiente a proteger a la parte más débil, se encuentra recogido también en la historia fidedigna del establecimiento de la LPC, en donde se establece: "Las cláusulas de los contratos serán interpretadas del modo más favorable al consumidor. Cualquiera otras cláusulas o estipulaciones que impongan condiciones injustas de contratación o exageradamente gravosas para el consumidor, o que le causen indefensión o que sean contrarias al orden público y la buena fe, no producirán efecto alguno en los contratos que las contengan."(Primer Informe Comisión de Economía, Senado, p. 313).

Bajo el párrafo, "derechos básicos e irrenunciables de los consumidores" dice que la LPC, establece con la calidad jurídica de básicos e irrenunciables para los consumidores, los siguientes derechos que también aplican a la cuestión debatida en estos autos. Ellos son a saber: "Artículo 3º.- Son derechos y deberes básicos del consumidor) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos; La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles; El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea...".

Por su parte el artículo 4 de la LPC, dispone literalmente: "Los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores." Lo anterior, refleja la preocupación del legislador por salvaguardar en forma mínima derechos para los consumidores, alcanzando ello a la garantía respecto de la indemnidad del consumidor que se relaciona con un proveedor, ya que establece para este último, la obligación de reparar e indemnizar todo perjuicio que le haya provocado al primero ante cualquier incumplimiento, Lo anterior, no es otra cosa más que la consagración, en materia de consumo, de la regla transversal al ordenamiento jurídico que señala: que quien le causa un perjuicio a otro debe repararlo.

Termina su exposición con un resumen del inmueble como categoría de bien o producto en el derecho del consumidor.

Bajo el párrafo descrito como "Razonables expectativas que genera la adquisición de un inmueble", expone que en relación al consumidor de



Foja: 1

inmuebles, se advierte que, por las características propias del producto, la generalidad de dichos consumidores se encuentra en desventaja de información respecto del proveedor. Esto, ya que la compra o adquisición de un inmueble, ya sea casa o departamento, no es algo que se realice habitualmente, por lo que probablemente el consumidor carece de la experiencia o el conocimiento necesario para poder reconocer la totalidad de factores que inciden para concluir que el producto es seguro. En ese sentido, la desigualdad en la información presente en un contrato que tenga por objeto la transacción de inmuebles es considerablemente mayor que en la generalidad de actos de consumo. De esta manera, no podemos esperar que el individuo que adquiere un inmueble o vivienda asuma el riesgo del producto una vez que acepta el contrato, sino más bien es de esperar que quien construye actúe de buena fe, haciendo buen uso de las normativas presentes en nuestra legislación en relación a la construcción de edificaciones, considerando las condiciones propias de nuestro territorio. Por lo demás, no es muy difícil concluir, en base a nuestra experiencia cotidiana, lo trascendente que se hace para el ser humano la adquisición de una vivienda, acto que traerá aparejado un enorme esfuerzo monetario por parte del adquirente y que por lo mismo implica un esfuerzo de proporciones, que probablemente se realizará solo una vez en la vida. En estos términos, y por la importancia que conlleva, quien se haga dueño o propietario de una vivienda, busca en ella un símbolo de estabilidad, de seguridad, de permanencia. Se busca un hogar duradero, que lo proteja de los riesgos o peligros con los que se convive en el entorno social y natural. Por lo tanto, arguye, quienes construyen inmuebles deben saber que la edificación no sólo debe ser relativamente estable, sino lo suficientemente segura y confiables para entregar a sus consumidores la durabilidad consecuente al trascendente acto de consumo que se realiza.

Considera que en este sentido pesa el deber de conducta en cuanto al nivel de seguridad entregado en este tipo de productos, estándar que se basa en el nivel de seguridad prometido al consumidor o razonablemente esperado por él al momento de realizarse el acto de consumo, en virtud del fin que con el bien se persigue. Dicho deber de seguridad constituye una obligación de resultado, en el entendido de que no se espera que el fabricante actúe con mediana prudencia o diligencia, sino que efectivamente se obliga a una cosa determinada, a un resultado: que la construcción sea segura y que no represente riesgos para la salud, integridad física o patrimonio de los consumidores.

Destaca que los inmuebles pertenecen a una categoría particular de bienes, a los cuales se les denomina "bienes de confianza": "El polo opuesto a los bienes de inspección es aquel de los bienes de confianza. En el caso de estos bienes, el consumidor tarda mucho y hasta a veces no se entera nunca de la calidad del bien o servicio que adquirido, ejemplo de este tipo son la



Foja: 1

resistencia a terremotos de una vivienda, lo oportuno de una intervención quirúrgica y la calidad de un extintor de incendios.

Así tales inmuebles son adquiridos por el consumidor -ante la imposibilidad de cerciorarse inmediatamente de la calidad del mismo- confiando en la condición de experto del proveedor.

Razona por otra parte, mirado el comportamiento de los consumidores desde una perspectiva general o macro, es posible advertir una "racionalidad" en el comportamiento de los mismos -o, en otras palabras- ciertas conductas se reiteran y permiten identificar un patrón de acción. En este sentido, la racionalidad del consumidor responde a la particularidad del bien, se trata de un bien de confianza. El consumidor tendrá dificultad para calcular la ocurrencia de eventos como terremotos, y simplemente confiará en que el producto que está adquiriendo, cumple con los estándares de seguridad establecidos en las normas.

A fojas 56 consta notificación de la demanda al representante legal de la demandada.

A fojas 79 comparece don JOSHUA JORQUERA BARRÍA, abogado, mandatario judicial, en representación de la parte demandada CONSTRUCTORA SANTA BEATRIZ S.A. (en adelante, "la Constructora"), contestando la demanda deducida en contra de su representada, solicitando que se rechace en todas sus partes la demanda de autos, respecto de su representada, todo con ejemplar condenación en costas, por las excepciones y defensas, que ordenan conforme a los títulos siguientes: 1.- no se cumplen los presupuestos del juicio colectivo; 2.- sorpresivo ejercicio de acciones judiciales por parte de sernac; 3.- prescripción; 4.- análisis pormenorizado de las fallas o defectos; 5.-sobre las indemnizaciones solicitadas; 6.-comparecencia de los consumidores; y 7.-otras consideraciones en relación a la acción deducida.

En primer lugar, como defensa, alega que no se cumplen los presupuestos del juicio colectivo, ya que del análisis de los hechos alegados en la demanda se advierte con claridad que el presente juicio no debe regirse por las normas del procedimiento especial contemplado en el artículo 51 y siguientes de la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores (en adelante, "LPC") puesto que los hechos que se reclaman no cumplen con la esencia y finalidad de todo juicio colectivo, según se explica a continuación.

La demandante presenta demanda colectiva en contra de la Constructora por los supuestos daños y perjuicios causados a los consumidores por fallas o defectos en la construcción del Condominio Luis I, en el conjunto habitacional Ciudad de los Reyes, ubicado en calle Rivas



Foja: 1

Vicuña N°1214, comuna de Quinta Normal, en virtud del artículo 19 de la Ley General de Urbanismo y Construcciones (LGUC) que conforme a las modificaciones introducidas por la ley 20.443 del año 2010, hace procedente (con ciertas salvedades) el procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores establecido en la LPC, solo en cuanto se trate de inmuebles que compartan un mismo permiso de edificación y que presenten fallas o defectos según lo dispuesto en el artículo 18 de la LGUC.

Aclara que para fundar su demanda, Sernac aduce que entre los años 2014 y 2015 habría recibido supuestamente una cantidad importante de reclamos en contra de la demandada, en los cuales se señalarían diversos tipos de problemas o daños detectados por un número desconocido de consumidores. Alguna de estas fallas o defectos alegadas por la demandante son: Terminaciones de ventanas y ventanales sin finalizar, humedad en la pared, piso flotante dañado por filtración de baños, chapa suelta de la puerta principal, citófonos sin conexión, seguro de ventanas rotos, baldosas de piso en mal estado, etc. En consecuencia, en el evento que Sernac acreditara la presencia de cada una de estas fallas o defectos alegados, de todas formas el fundamento de su demanda se basa en contingencias totalmente diferentes entre sí que deben ser analizadas de acuerdo a las circunstancias particulares de cada vivienda y no como un antecedente que sirva para iniciar un procedimiento colectivo. Por lo tanto, estima que los hechos no configuran los presupuestos básicos del procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores establecido en la LPC, ya que la lógica y esencia detrás de los juicios de este tipo, es que exista un colectivo de consumidores afectados por los mismos hechos.

En resumen, expresa que la intención del legislador al incorporar el procedimiento para la defensa del interés difuso o colectivo de los consumidores, era regular casos de infracciones de iguales, o a lo menos muy similares características, compartidas entre todos ellos o entre grupos de consumidores.

Puntualiza que en la demanda interpuesta por Sernac se alega la existencia de daños derivados de una larga lista de fallas o defectos del tipo post venta (en total menciona 28), los cuales en la práctica se presentan de diferentes formas en cada una de las viviendas, y su ocurrencia depende de innumerables factores, tanto externos como internos, lo que lo lleva a concluir que es altamente improbable que estos problemas sean comunes a los propietarios de los 5 edificios que componen el Condominio Luis 1 (Estación Graneros, Estación Maule, Estación Curicó, Estación Teno y Estación Rengo). Por ende, de una simple lectura se advierte que en ningún caso los hechos descritos dan lugar a un colectivo de consumidores afectados



Foja: 1

por los mismos hechos, sino que cada contingencia de post venta reclamada por Sernac constituye en sí misma una conducta separada. Afirma que se esta en presencia de una multiplicidad de situaciones disímiles, que afectan a cada consumidor en una medida distinta y para las cuales una sentencia única con efecto erga omnes no sería adecuada en lo absoluto. Así, no tienen un mismo interés ni se han afectado derechos comunes, tal como exige la ley para hacer procedente el juicio colectivo consagrado en la LPC.

Hace presente que al estar compuesto el Condominio Luis I por 5 edificios, es evidente que existen múltiples realidades que pueden dar lugar a su vez a un sin número de problemas diferentes, y en la demanda de autos no se especifica en cuáles y en cuántos de estos edificios se han producido las supuestas fallas derivadas de la construcción de los mismos, ni tampoco se han identificado el número de consumidores afectados por cada uno de los defectos en la calidad de los inmuebles. Considerando la forma ambigua en que ha sido planteada la demanda por Sernac, no queda claro si: a) Una falla es común a un número considerable de personas o solo se ha presentado en una vivienda o b) Todos los desperfectos descritos se han presentado en la totalidad de las viviendas.

Por tanto, sin tener claridad acerca de cómo se han presentado los hechos en lo que respecta a cuantas personas han sido eventualmente afectadas y de qué manera, no es posible que Sernac pretenda entablar este tipo de demandas basado en que existiría un conjunto determinado o determinable de consumidores supuestamente afectados por las mismas circunstancias. A mayor abundamiento, y según los registros que ha podido revisar a la fecha la Constructora, no le constan la existencia de reclamos de consumidores adquirentes de las propiedades que forman parte del Condominio Luis I, de forma tal que la existencia de estos antecedentes deberá ser acreditada y proporcionada en juicio por parte del Sernac.

En síntesis, aclara que la lógica detrás de la aplicación del procedimiento colectivo es que exista un número significativo de consumidores que haga imposible la tramitación individual por razones de economía procesal, evitando de esta forma la dictación de sentencias contradictorias, siempre y cuando se cumplan los presupuestos. En un procedimiento como el de autos, en el que existe supuestamente una multiplicidad de fallas de distinto calibre, la aplicación del principio erga omnes que se tuvo en cuenta en la historia de la ley, sería impracticable, siendo necesario crear subgrupos para cada consumidor individual, desvirtuándose el propósito del procedimiento para el interés difuso o colectivo.

Aduce que es la propia demandante quien ratifica lo señalado



Foja: 1

anteriormente en relación a los presupuestos básicos y fundamentales que deben concurrir para que pueda aplicarse este tipo de procedimientos. En efecto, en la página 3 de la demanda se señalan expresamente los presupuestos bajo los cuales proceden los juicios colectivos y los fines que persigue:

"Una de estas manifestaciones, fue la consagración del Procedimiento Especial para la Defensa de los Intereses Colectivos o Difusos de los Consumidores, que permite la tramitación y resolución unitaria (en un solo juicio y ante un mismo Tribunal), de conductas que afectan de manera análoga a un grupo determinado o determinable de consumidores. Lo anterior, facilita que todos los afectados se vean favorecidos con los eventuales resultados de una sentencia definitiva, lo que extiende el ámbito de efectividad de las normas de protección a los consumidores y materializa el derecho a acceder a la justicia (...)"

Señala que los fundamentos, finalidades y presupuestos para que proceda la aplicación de todo juicio colectivo también son llevados a la práctica, ya que la generalidad de las causas que se han iniciado en virtud del procedimiento establecido en el artículo 51 y siguientes de la LPC, se sustancian en defensa del interés de un colectivo grande de consumidores y por hechos que los afectan por igual. En efecto, se trata de juicios cuyo resultado va a afectar a cientos o miles de consumidores, siendo la lógica de este tipo de procedimientos el reunir los intereses de un volumen tal de consumidores cuya litigación individual sería casi impracticable y atentaría contra la economía procesal. Así, vale la pena recordar que el caso Sernac con Cencosud S.A. (Rol 0-21910-2006 del 10° Juzgado Civil de Santiago) benefició a alrededor de 700.486 consumidores; por su parte en el juicio de Sernac con Inversiones SCG S.A. y Corpolar S.A. (La Polar) (Rol 0-12105-2011 del 1° Juzgado Civil de Santiago), el acuerdo benefició a 1.075.000 clientes repactados; en el caso en contra de la Universidad del Mar (Rol C-4815-2014 del 3° Juzgado Civil de Viña del Mar) se interpuso en defensa de más de 20 mil estudiantes; y en el juicio Sernac con Esval S.A. (Rol C-1344-2012 del 2° Juzgado Civil de Viña del Mar) se logró una compensación para alrededor de 66 mil clientes.

Bajo el párrafo, “sorpresivo ejercicio de acciones judiciales por parte de Sernac”, argumenta que le llama poderosamente la atención la circunstancia que Sernac haya iniciado el presente juicio colectivo sin haber existido de manera previa una instancia con la empresa para procurar solucionar el pretendido conflicto de consumo que afectaría a un número significativo de consumidores, ya que la práctica generalizada de este Servicio ha sido abrir procedimientos voluntarios de Mediación Colectiva con los proveedores en los casos que se ha identificado una conducta del respectivo proveedor que implique la afectación de derechos de los



Foja: 1

consumidores, y en este caso Sernac ha improvisado ante tribunales una vía de tutela completamente ajena a lo que ha sido su accionar en todos los casos en que se ven afectados grupos o colectividades de consumidores afectados.

Su parte lamenta la forma cómo ha actuado Sernac en relación con estos hechos, toda vez que en diversas oportunidades ejecutivos y profesionales de su institución sostuvieron reuniones con abogados de la División Jurídica Nacional del Sernac en las cuales se comunicó la intención de la Constructora de obtener en conjunto con dicho Servicio soluciones efectivas y de pronta implementación en beneficio de los consumidores, de manera de evitar justamente dilaciones propias de los procesos judiciales. Prueba de ello han sido los oficios presentados ante Sernac post reuniones, con el fin de concretizar por escrito las intenciones de la Constructora en orden a propiciar el contacto directo y fluido con Sernac para que todos los problemas de consumo que pudiere detectar Sernac en Quinta Normal, fueren abordados conjuntamente en procesos de mediación colectiva para la propuesta y discusión de soluciones integrales. Por tanto, queda de manifiesto la buena fe y proactividad de la demandada en el actuar con sus clientes y con la autoridad en relación a los eventuales problemas que pudieran ocasionarse en el Condominio Luis I.

Por otra parte, y como prueba de la relación que se estaba propiciando de parte de la Constructora con Sernac, destaca que con fecha 2 de diciembre de 2016 fue cerrado favorablemente el proceso de Mediación Colectiva con Sernac respecto a problemas de post venta generados en el Condominio don Guillermo de la comuna de Tomé, acuerdo cerrado exitosamente y con la aprobación de todos los consumidores debido al buen entendimiento entre las partes involucradas durante todo el proceso de mediación, lo cual demuestra que la Constructora tiene y ha tenido intenciones serias y reales de solucionar los problemas generados mediante acuerdos y en entendimiento de las partes.

Hace hincapié en que la decisión del Sernac de iniciar un juicio colectivo sin haber negociado previamente con la demandada, tendrá un impacto negativo en los derechos de los consumidores, ya que implicará que estos deberán esperar años para eventualmente obtener resultados, solo bajo el supuesto que Sernac haya presentado una demanda con fundamento plausible- lo que en los hechos no ocurrió- y presente pruebas suficientes que acrediten los hechos denunciados. En suma, conforme a los antecedentes mencionados, su parte considera que sin ninguna dificultad podría haberse generado una instancia extrajudicial para abordar este problema, y evitar el desgaste y uso ineficiente de los recursos públicos, tanto del tribunal como del propio Sernac.



Foja: 1

Para la prescripción, cita el artículo 18 de la LGUC establece que los plazos de prescripción de las acciones para hacer efectivas las responsabilidades en el caso de fallas en la estructura soportante del inmueble serán de 10 años, y por fallas o defectos de los elementos constructivos o de las instalaciones serán de 5 años. Los plazos de prescripción anteriormente mencionados se contarán desde la fecha de la recepción definitiva de la obra por parte de la Dirección de Obras Municipales. Por su parte, las acciones para hacer efectivas las responsabilidades por fallas o defectos que afecten las terminaciones o el acabado de las obras prescribirán en 3 años, plazo que se contará a partir de la inscripción a nombre del comprador en el Conservador de Bienes Raíces correspondiente.

Enfatiza que como ya se indicó, el Condominio "Luis I" está compuesto por 5 edificios construidos en diferentes etapas, por tanto, cada uno de ellos cuenta con un Certificado de Recepción Definitiva individual. Es decir, los plazos de prescripción de las acciones de los compradores de departamentos en cada uno de los edificios serán distintos, dependiendo de la fecha de obtención del certificado antes mencionado y de la fecha de inscripción en el Conservador de Bienes Raíces correspondiente.

Al efecto, comenta que el primer Certificado de Recepción Definitiva respecto de uno de los edificios referidos fue emitido por la Ilustre Municipalidad de Quinta Normal el día 30 de diciembre del año 2010, y por tanto, al haber transcurrido más de 6 años desde su otorgamiento, es de entender que la mayoría de las acciones de los propietarios que pudieren haber alegado fallas o defectos que afecten, ya sea a los elementos constructivos o de las instalaciones, así como los elementos que afecten las terminaciones o el acabado de las obras, se encontraban prescritas a la fecha de la notificación de la demanda de autos.

Hace ver que lo anterior refuerza su planteamiento respecto a que estas acciones deben ser consideradas de manera individual y en ningún caso podrían resolverse mediante un juicio colectivo, toda vez que cada una de las acciones cuenta con plazos de prescripción distintos y en particular, las acciones por fallas o defectos que afecten las terminaciones o el acabado de las obras prescribirán dependiendo de la fecha de inscripción del inmueble en consideración a cada propietario en particular. Por tanto, y considerando los requisitos y trámites que deben cumplirse para que se pueda inscribir una propiedad, cada consumidor inscribirá en distintas fechas, sumando así otro elemento para considerar que estos reclamos deben tramitarse de manera individual y no colectiva. En estos términos, y sin perjuicio de lo que se diga en el título quinto de esta presentación, los consumidores presuntamente afectados deberán concurrir de manera de



Foja: 1

acreditar los antecedentes que en cada caso demuestren que por lo menos en lo relativo a los defectos de terminaciones se encuentran dentro de los plazos de prescripción.

En cuanto al análisis pormenorizado de las fallas o defectos, señala que la demandante aduce que se habrían producido daños y perjuicios a causa de fallas o defectos en la construcción del Condominio Luis I, es decir, existirían diversos problemas del tipo post venta en un número indeterminado de viviendas. Como es habitual en el área de la construcción, luego del proceso de venta y entrega de las viviendas, viene una eventual etapa de post venta en la que los usuarios comunican a la Constructora sobre la presencia de desperfectos en los inmuebles, y solo en caso de constituir fallas imputables a la empresa, éstas son subsanadas. Lo anterior, debido a que en conjunto con la firma del acta de entrega, se suscribe el documento titulado "Recepción de información", en el cual se deja constancia que el cliente recepciona como uno de los antecedentes, el "Manual de uso y mantención de su vivienda" (en adelante "Manual"), documento que tiene por finalidad informar y aconsejar a cada uno de los clientes sobre algunos aspectos relacionados con la mantención general y las medidas preventivas que se deben considerar para conservar y disfrutar al máximo la vivienda prolongando su vida útil. En consecuencia, es posible que luego de la venta del inmueble se presenten defectos en el mismo, lo cuales no necesariamente se derivan de la mala calidad de la vivienda sino que son imputables al mal uso y mantención que el propietario le ha otorgado.

Considera que en el caso de autos, Sernac se limitó a señalar de un modo ininteligible 28 supuestos defectos o fallas sin especificarlos en forma suficiente y sin indicar si los mismos se deberían a errores del proyecto, de la construcción, intervenciones de los usuarios, mal diseño o de otra índole, sin perjuicio de que tampoco especificó a que edificios corresponden los reclamos, ya que como señalamos anteriormente, el Condominio Luis I está compuesto de 5 edificios llamados: Estación Graneros, Estación Maule, Estación Curicó, Estación Teno y Estación Rengo. En este punto se evidencia una vez más la inconsistencia de la demanda presentada por Sernac, ya que si efectivamente recibió "una cantidad importante de reclamos en contra de la demandada" (página 8 de la demanda), esas alegaciones deberían indicar a qué departamento corresponde y por ende, a qué edificio del Condominio Luis I pertenece, pero el demandante decidió omitir esa información, haciendo que su demanda se vuelva absolutamente ambigua.

Detalla que no obstante lo anterior, que en lo relativo a la humedad alegada, se trata de uno de los aspectos específicamente señalados en el capítulo III del Manual, en el cual se explican las causas que pueden



Foja: 1

generar la presencia de humedad en las viviendas, dentro de las cuales se mencionan: la humedad del primer año (por la utilización de materiales que ocupan gran cantidad de agua y que demora en eliminarse totalmente), humedad por las lluvias, humedad de jardines, terrazas o logias y la condensación y humedad interior. En cada uno de estos ítems, se explica el cómo podría llegar a generarse la humedad respectiva (y eventualmente la proliferación de hongos), lo que en la mayoría de los casos se debe a falta de mantenimiento del propio usuario, por tanto, el Manual otorga una serie de recomendaciones para evitar justamente la presencia de humedad. Así, este supuesto vicio o defecto constructivo, no es tal ya que la aparición de hongos y humedad tiene como causa la falta de mantenimiento, que básicamente consiste en airear y ventilar la casa en especial el primer año de construcción, como lo ordena el Manual.

A continuación extracta algunas recomendaciones del Manual no implementadas por los usuarios, que seguramente explican la presencia de humedad y hongos en las viviendas:

En lo tocante al piso flotante y papel mural dañado por filtración de baños; papel mural despegado (N°3, 4y 23). Argumenta que este supuesto defecto en la construcción no se entiende, ya que al decir piso flotante y papel mural "dañado" es bastante ambiguo, porque puede ser desde una pequeña fisura a una falla de gran envergadura o simplemente estar sucio; por otro lado, asumir que ese daño se debe a la filtración de los baños, puede solo constituir una ocurrencia del consumidor o de Sernac y no verificarse en los hechos, considerando además que este es un típico caso de mala ventilación, lo cual produce condensación interior de la vivienda provocando que el papel mural se despegue. Por tanto, esto obedece a una mala mantención y no constituye un defecto constructivo, ya que según el Manual en el capítulo III punto 2.4.2, se recomienda "1.Evite que la condensación al interior de la vivienda moje y afecte el papel mural, en ese caso séquelo evitando así el riesgo de la aparición de hongos o que el papel se despegue o englobe. 2. El papel vinílico es 100% lavable y se limpia con una esponja húmeda con agua y jabón".

En cuanto al "Retiro del zócalo de descarga del inodoro para revisar filtración, la cual no repararon y tampoco repusieron el zócalo (N°5), advierte que es difícil advertir cuál es el supuesto defecto que proviene de la construcción misma, y además, al igual que en la mayoría de las fallas enumeradas en la demanda, es necesario revisar las circunstancias en las cuáles se habría generado la falla para establecer si se debe a negligencia de mantención o por la misma construcción. Por otro lado, no sabe si ésta específica y particular situación le sucedió a todo el supuesto colectivo de reclamantes o solo a unos varios. En suma, se trata de una acción que



Foja: 1

supuestamente habría cometido su representada, pero no se entiende cuál sería el defecto en la construcción.

Para el “Seguro de puerta de dormitorio que no funciona; Chapa suelta de puerta principal y dificultad al introducir llaves; Seguro roto de la ventana del dormitorio secundario; Seguros de ventanas rotos; Puerta de entrada con cerradura y chapa en mal estado; Marcos de puertas de las habitaciones mal colocadas (N°6, 7, 11, 15, 19, y 24).”, indica que se desprenden varias cuestiones que es preciso hacer notar para demostrar la inconsistencia del demandante al alegar la presencia de fallas o defectos que evidentemente no provienen a raíz de la mala calidad de la vivienda: a.- Se trata de fallas muy específicas que deben ser analizadas caso a caso, ya que su desperfecto dependerá del uso y cuidado que los propietarios le den y en ningún caso provienen de fallas o defectos derivados de la construcción. Algunas de las recomendaciones del Manual a este respecto son: "Es importante no golpear las puertas o cerrarlas ya que éstas se deterioran" (punto 2.2.5) "Cuidar el funcionamiento de los pestillos y cierres" (punto 2.2.6; b.-En particular, respecto a las cerraduras, chapas y perillas, el Manual expresamente expresa en el capítulo III punto 2.4.7 lo siguiente, que demuestra que no es posible atribuir todas las fallas a la mala construcción de la vivienda, sino que el futuro desgaste por el uso de la vivienda esta previamente informado a cada consumidor con el fin de que éste tome las medidas preventivas que sean necesarias para evitar daños (i) "...son productos de primera calidad lo que garantiza su buen funcionamiento durante largo tiempo dependiendo del buen uso y mantención", (II) "Las cerraduras y chapas de puertas funcionan correctamente con una sencilla mantención. Sin embargo, con el tiempo pueden necesitar ligeros ajustes, debido a la contracción normal de la estructura y ocasionalmente puede ser necesario apretar sus tomillos"

Alfombra de habitaciones en mal estado (N°25): Expresamente este deterioro es mencionado en el Manual, ya que no se debe a una falla de la construcción, sino que al tránsito normal que las personas hacen en una casa. Al respecto, se advierte lo siguiente en el Manual: "El alfombrado se desgasta debido al tráfico y a las partículas de suciedad que quedan atrapadas profundamente en el tejido o pelo, más allá de la succión de la aspiradora. Las partículas de suciedad desgastan las fibras con un efecto de lima destiñendo las alfombras. Por ello resulta fundamental para el alfombrado que ésta se aspire ligeramente todos los días y minuciosamente una vez por semana... la alfombra es un elemento de la vivienda que se usa permanentemente, donde se pueden presentar algunas condiciones o daños por uso" (punto 2.4.4).

Para el “Piso de living y comedor con desniveles; Piso de escalera



Foja: 1

desnivelado, con separaciones entre escalera y el descanso; Baldosas de piso en mal estado, picadas”. (N°20, 22, y 18), plantea lo siguiente:

a. En cuanto a las baldosas, no se trata de una falla o defecto constructivo, sino que se trata de elementos que comúnmente se pueden quebrar o desprender, y el Manual explica y recomienda que "Las palmetas de cerámica son frágiles, al caer un objeto pesado o punzante pueden soltar su superficie o trazarla. Los pisos de cerámica se pueden limpiar fácilmente, por lo que deben ser simplemente aspirados o barridos cuando sea necesario y ocasionalmente pasar un paño húmedo" (punto 2.4.3).

b. En cuanto a la supuesta desnivelación de los pisos, para verificar que efectivamente esto se haya producido -al igual que respecto de todas las fallas reclamadas- es necesaria una revisión en terreno y por expertos que puedan evaluar el desperfecto, ya que por la mera afirmación no es posible darla por cierta. En este caso, cree que el demandante denota ambigüedad y poca precisión en su lenguaje, lo cual afecta significativamente las posibilidades de defensa, porque no queda claro a qué se refiere con la palabra "Cantos saltados", lo que puede dar lugar a distintas interpretaciones subjetivas si es que no se verifica la ocurrencia del hecho a través de un informe técnico de personas expertas que así lo declaren.-

Precisa que asumiendo que pueden presentarse algunas fallas por el uso de los muebles, el Manual recomienda que para el cuidado de los muebles de cocina (puertas y cajones), superficies (laminadas-lacadas) "utilizar un paño húmedo, no utilizar detergentes abrasivo o virutillas", y por otro lado, para cuidar las cubiertas de los muebles de cocina y baño, y así evitar saltos en los mismos, se recomienda "usar tabla de cortar para proteger sus cubiertas de cortes, piquetes o ralladuras", "no uses las cubiertas como tablas de planchar, ya que se desprenderá el revestimiento de su base", entre varias otras recomendaciones en este sentido (punto 2.4.8)

En lo relativo al "Cableado de internet y telefonía inexistente; Lámpara de logia inexistente; Llaves de agua inexistentes. (N° 12, 16v 17): no se entiende de qué manera esto constituye una falla o desperfecto, si en al parecer en la práctica no existen y las razones por las cuales esto sucedió de esta forma, dependerá de las circunstancias particulares de cada vivienda.

Del análisis pormenorizado de cada una de las fallas enumeradas por Sernac, deduce de manera certera lo siguiente: a.- Queda en evidencia que cada uno de los defectos señalados en la demanda deben ser revisados y acreditados caso a caso, dependiendo de las circunstancias particulares que



Foja: 1

rodean cada una de las viviendas, puesto que se trata de fallas muy específicas y diversas que variarán según el uso que cada familia le dé a su hogar. b.- A priori asumir y afirmar que las fallas son causadas por la construcción y no por el mal uso del propietario u otras causales, significaría dar lugar a la proliferación de demandas basadas en meras afirmaciones, lo que podría constituir un enriquecimiento injusto para los reclamantes que podrían verse beneficiados por una indemnización que no corresponde. C.- En relación a lo anterior, ha procurado aclarar que la gran mayoría de las fallas señaladas por la demandante corresponden a los típicos casos de defectos que se producen por descuido o mal uso de la vivienda por parte de los clientes, lo que es advertido previamente por el Manual que justamente entrega recomendaciones para evitarlo. d.- Por lo tanto, habiendo sido entregada la información sobre el correcto mantenimiento de la vivienda de forma veraz y oportuna a través del Manual, es al demandante a quien le corresponde acreditar que los consumidores dieron cabal cumplimiento a las instrucciones señaladas en dicho documento para la adecuada mantención del inmueble. Por tanto, en el evento que Sernac acredite que habiendo cumplido los consumidores con las recomendaciones del Manual, igualmente se presentaron defectos en las viviendas, aquellas fallas podrían llegar a ser imputables a su representada, pero solo bajo estos supuestos.

Sobre las indemnizaciones solicitadas, cree que no se cumplen los requisitos para hacer procedentes las indemnizaciones, ya que en lo que dice relación con las indemnizaciones de los supuestos perjuicios sufridos por los consumidores de la Constructora, el artículo 53 C) de la LPC establece que "En la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, deberá: Declarar la procedencia de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones y el monto de la indemnización o la reparación a favor del grupo o de cada uno de los sub grupos, cuando corresponda."

Entiende que se encomienda entonces al juez determinar las "correspondientes" indemnizaciones, sin que la ley indique a que se refiere con esa expresión, razón por la que hay que remitirse a las normas y principios generales de toda responsabilidad.

Plantea que en este contexto la demanda interpuesta por Sernac, en la eventualidad que así lo determine el Tribunal, derivaría en una responsabilidad del tipo contractual, según establece el artículo 50 de la LPC: "Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan, de conformidad a las normas señaladas en el párrafo 2° de este Título, será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados."



Foja: 1

Una vez determinado lo anterior, es dable aplicar las reglas de la responsabilidad contractual, la cual exige la concurrencia de ciertos requisitos para que sea procedente, siendo esencial: la existencia de daño. Así lo ha determinado una sentencia dictada con fecha 27 de enero 2017, emanada de este mismo tribunal en causa rol C-15092-2014, caratulada "SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR con CONSTRUCTORA SANTA BEATRIZ S.A." , la cual en su considerando sexagésimo noveno expresa lo siguiente

"En consecuencia, la efectividad de haberse producido el daño o perjuicio reclamado, deviene en un requisito esencial para efectos de determinar la existencia de la responsabilidad civil del proveedor, o lo que es lo mismo, la obligación de reparar el daño provocado a los consumidores."

Cita el artículo 51 N°2 de la LPC (que sí es aplicable en este caso porque la LGUC no le resta vigencia) establece que en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, bastará señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine, conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en igual situación. Sin embargo, la amplitud de la norma no debe interpretarse de manera tal que habilite al demandante para solicitar sin más una indemnización de perjuicios genérica sin justificar la misma en un daño específico que supuestamente se ha sufrido, aunque el monto de los perjuicios quede con posterioridad a criterios del Tribunal. En este mismo sentido se pronuncia la sentencia de fecha 27 de enero de 2017 que se mencionó anteriormente y que se dictó en este mismo tribunal, puesto que en el considerando septuagésimo primero expresa que: "Que luego, la actora en su libelo ni siquiera "señala" cuál o cuáles son los daños que a su juicio merecen una reparación civil por parte del proveedor, indicando solamente que ellos deberá establecerse conforme al mérito del proceso, por lo que a juicio del tribunal, dicha petición no se ajusta a la letra de la ley, que exige, cuando menos, la determinación de la naturaleza de los perjuicios".

Con todo, estima que no es suficiente por sí sola la afirmación de la existencia de una falla o defecto que supuestamente ha causado daño para que sea procedente la aplicación de indemnizaciones, sino que esto debe ser referenciado, expuesto y probado por la parte demandante.

Para el daño emergente, continua, Sernac señala que se trata del perjuicio efectivamente causado al consumidor, y que en este caso correspondería a los gastos en que ha incurrido con ocasión de las fallas o defectos en la construcción. Al respecto, no se especifican cuáles serían los gastos en que incurrieron los consumidores para reparar cada una de las fallas enumeradas, por lo que para hacer procedente las indemnizaciones solicitadas, y en el supuesto que Sernac pruebe que el daño existe, y que



Foja: 1

además es a causa de la construcción, es preciso que se acrediten cada uno de los gastos en que se haya incurrido para que de esta forma proceda el pago de indemnización por concepto de daño emergente. Aún más, incluso en el evento improbable que se dieran todos los supuestos anteriores, el daño emergente en este caso solo es indemnizable en la medida que corresponda a gastos razonables, prudentes y útiles, de forma tal que no resultan indemnizables aquellos costos y expensas que excedan el valor promedio para generar la corrección del pretendido defecto.

Seguidamente para el Lucro Cesante, manifiesta, que en palabras del demandante, el lucro cesante "se refiere a todo aquello que en el caso de autos, los adquirentes consumidores dejaron de percibir con ocasión de las fallas o defectos en la construcción de los respectivos inmuebles...". Aun cuando el numeral 4 del artículo 19 de la LGUC señala que en estos casos es procedente el daño moral y el lucro cesante, es impresentable que Sernac desvirtúe esta institución de nuestro ordenamiento jurídico y alegue su existencia sin fundamento alguno, ya que no se entiende qué es lo que habría dejado de percibir un consumidor con ocasión de una falla como la rejilla suelta de una tina, un papel mural despegado, chapa suelta, etc. Desde ya quedan excluidos de la noción de lucro cesante que deba hacerse cargo un proveedor respecto de un consumidor en el contexto de una relación de consumo, aquellas sumas de dinero o ganancias económicas que él o los respectivos consumidores están dejando de percibir (tales como un eventual provecho que el consumidor obtendría con el arriendo de la casa u otro similar, y que se ve frustrado por los eventuales defectos en el inmueble que impiden razonablemente un arriendo a terceros) dado que se trataría siempre de beneficios que el consumidor estaría recibiendo en una función económica que lo aparta de la noción de destinatario final, esto es, el uso del bien únicamente para la satisfacción de necesidades privadas, particulares o domésticas.

Finalmente para el daño moral, expresa que respecto de aquel que pudieren haber sufrido los adquirentes de las viviendas con motivo de los problemas de post venta que se hubieren presentado, Sernac se limita a afirmar en la demanda que la LGUC permite en este tipo de procedimiento alegar el daño moral y agregando en dos líneas en la parte respectiva de la demanda "...no olvidando considerar las molestias y angustias que fueron traspasadas al grupo familiar de cada uno de los consumidores".-

Advierte que resulta insólita la pretensión de un organismo público como Sernac que de manera tan frívola, carente de todo fundamento y justificación, simplemente pretenda obtener indemnizaciones o compensaciones por concepto de daño moral cuando ni siquiera expresa y aclara cuáles podrían haber sido las efectivas razones específicas que



Foja: 1

fundamentarían la respectiva pretensión indemnizatoria. Si bien la LGUC permite que un juicio de estas características un legitimado activo pueda solicitar indemnización para el daño moral causado, los más elementales principios y reglas aplicables exigen que una pretensión de ese tipo vaya justificada, explicada, y desarrollada con los antecedentes que permitan considerar tanto al juez como a la contraparte las razones que dan cuenta de la pretensión; de otra forma se torna imposible hacerse cargo al demandado de una pretensión tan ambigua, genérica e indeterminada.

En conclusión, estima y afirma que a la demandante le corresponde acreditar las fallas o defectos supuestamente causantes de daño a los consumidores del Condominio Luis I, y como se ha sostenido latamente, en todo caso no existe el daño que Sernac pretende, y no existe porque la Constructora ha ajustado su actuar a la normativa vigente. En otras palabras, cada una de las fallas o defectos que se habrían presentado en las viviendas de los consumidores deberán ser probadas por Sernac, en virtud del artículo 1698 del Código civil, norma general en nuestro ordenamiento jurídico y que se aplica en esta materia.

En relación a la responsabilidad objetiva, previa acreditación de daños y causalidad, precisa que según se desprende del artículo 18 de la LGUC, considera que sin perjuicio de la discusión que pudiera surgir en este sentido, lo relevante para estos efectos es que de todas maneras es necesario, como principio fundante de toda responsabilidad civil, probar los daños y el nexo causal que existe entre los perjuicios generados y un hecho atribuible a un actuar deficiente de la Constructora, y no a factores que están fuera de su ámbito de control. De lo contrario, estaríamos frente a una responsabilidad a todo evento, que busca resarcir cualquier tipo de daño que presentare el inmueble, fuere o no responsabilidad del vendedor, lo cual representaría una carga injustificada sobre la Empresa.

Por lo tanto, enfatiza que no basta que la parte demandante señale simplemente la existencia de fallas, sino que también deberá probar, además de los supuestos perjuicios causados (que en este caso no existen), que éstos defectos encuentran su nexo causal en un actuar deficiente de la empresa que justifique la existencia de aquellos daños, lo cual como se ha mencionado, y en el caso que efectivamente se hayan producido esos perjuicios, se deben a mal uso y mantención de la vivienda.

Para el punto de la comparecencia de los consumidores, reitera que Sernac alega la existencia de daños derivados de una larga lista de fallas o defectos del tipo post venta, los cuales en la práctica se presentan de diferentes formas en cada una de las viviendas, y su ocurrencia depende de innumerables factores, lo que lo lleva a concluir que es altamente



Foja: 1

improbable que estos problemas sean comunes a los propietarios de los 5 edificios que componen el Condominio Luis I.

Sostiene que en consecuencia, se está en presencia de una multiplicidad de situaciones disímiles, que afectan a cada consumidor en una medida distinta y que por tanto, exigen que los consumidores comparezcan personalmente con el fin de acreditar los hechos alegados. De otra manera, resultaría imposible justificar una demanda como la planteada. Por otro lado, y en relación a lo señalado anteriormente, en el punto 5 del petitorio de la demanda, Sernac solicita que conforme al artículo 53 C de la LPC y en el caso que el Tribunal decrete el pago de indemnizaciones, éstas sean enteradas directamente a los consumidores, y sin necesidad de la comparecencia de aquellos. Plantea que lo anterior constituye absolutamente un despropósito y en los hechos, significa dar a lugar a un enriquecimiento injusto, debido justamente a las características de un reclamo del tipo post venta.

Transcribe el artículo señalado, el que expresa en el último inciso que "el juez podrá ordenar que algunas o todas las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones que procedan respecto de un grupo o sub grupo, se efectúen por el demandado sin necesidad de la comparecencia de los interesados establecida en el artículo 54 C, cuando el juez determine que el proveedor cuenta con la información necesaria para individualizados y proceder a ellas".

Considera que en este caso resulta impracticable e inviable jurídicamente decretar el pago de indemnizaciones únicas para el conjunto de consumidores sin que éstos concurren al juicio a demostrar la ocurrencia de la falla y la manera en que se ha presentado en su vivienda, aun cuando el Tribunal permita la creación de múltiples grupos y subgrupos para efectos de pagar indemnizaciones. Lo anterior, debido a que Sernac no ha proveído la información necesaria respecto a los reclamos que dice haber recibido y que por otra parte su representada no cuenta con la información pertinente para individualizar a los clientes debido a que no se han recepcionado reclamos por los hechos alegados en la demanda. Además, dada la naturaleza del tipo de reclamo de Post Venta, y en el evento improbable que se acredite la existencia de reclamos por fallas o defectos en el Condominio Luis I, cabe agregar que es altamente improbable que en este caso el proveedor y el demandante cuenten con la información necesaria para individualizar a los grupos de consumidores afectados, ya que todos los reclamos que en general recibe la Constructora por problemas de Post Venta son imprecisos e indeterminados, además de distintos uno con otros, por lo que solo la visita inspectiva permite conocer el problema exacto de cada propietario.



Foja: 1

En consecuencia, aclara y explica que es de suma importancia que los consumidores comparezcan al juicio, ya que de otra manera se podrían otorgar pagos a consumidores que no correspondan, dando lugar a un enriquecimiento injusto.

Concluye que ante todo lo expuesto, se debe rechazar la demanda de autos en todas sus partes, debido a que no existen fallas o defectos atribuibles a la Constructora y que en el evento improbable de existir, no califican para dar lugar a un colectivo compuesto por consumidores que han sufrido los mismos tipos de defectos en sus viviendas, y por consiguiente, tampoco existen daños o perjuicios, razón por la que las indemnizaciones solicitadas carecen de fundamento legal y en subsidio de lo anterior, además por encontrarse prescritas las acciones deducidas.

A fojas 110, con fecha 22 de mayo de 2017, se llevó a efecto el comparendo de estilo, con la presencia de ambas partes debidamente representadas por sus apoderados. La demandante acompaña las bases del posible acuerdo, sin éxito, puesto que la diligencia de acuerdo se ve finalmente frustrada, con la salvedad que la demandada manifiesta estar disponible para un futuro acuerdo, una vez que cuente con la información acerca de los reclamos ingresados al SERNAC.-

A fojas 111 se recibió la causa a prueba, rindiéndose la que obra en autos.-

A fojas 727 se citó a las partes a oír sentencia.-

CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LAS TACHAS:

PRIMERO: Que en las audiencias de fojas 146 y siguientes, la demandada dedujo tachas respecto de los testigos doña Tatiana Rivera Gutiérrez; doña Valeria Alejandra Parra Díaz; doña Brígida Eduvina Castillo Espinoza; Mariana Yocelyn Coronado Velázquez, don Niccolo José Stagno Oviedo, y doña Paula Andrea Jara Echevoyen, fundadas, para los 4 primeros en la causal del número 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil y para los dos últimos en el numeral 5 de la misma norma.-

SEGUNDO: Que a su turno la demandante tachó a los testigos de la contraria, en audiencias de fojas 217 y siguientes, y que corresponden a las declaraciones de don Christian Alexander Cortés Cortés; Jorge Ernesto Padilla Segura, Guillermo Alejandro Carrizo García, Luis Alberto Quiñones Cerón, y don Lowry Andrés Doren Vidal, para todos fundadas



Foja: 1

en los numerales 5 y 6 del señalado artículo 358 del Código de Procedimiento Civil.-

TERCERO: Que sin entrar al análisis pormenorizado de cada una de las impugnaciones, es dable señalar que el artículo 51 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece que toda prueba rendida se apreciará conforme a las reglas de la sana crítica, sistema que resulta incompatible con el mecanismo de las tachas, contemplado en el sistema de prueba legal tasada, motivo por el cual las alegaciones efectuadas en tal sentido tanto por la demandada como por el actor habrán de ser desestimadas; ello sin perjuicio del mérito probatorio que esta sentenciadora habrá de atribuirle a la declaración del testigo en cuestión, en su oportunidad.

II.- EN CUANTO AL FONDO:

CUARTO: Que a fojas 1 comparece don Ernesto Muñoz Lamartine, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, deduciendo demanda colectiva indemnizatoria por los daños y perjuicios provenientes de las fallas o defectos en la construcción, a través del procedimiento especial establecido en el Párrafo 2° del Título IV de la LPC, con las salvedades indicadas en el artículo 19 de la Ley General de Urbanismo y Construcción, Decreto N° 458 (en adelante indistintamente la LGUC), en contra de la empresa del giro inmobiliario Constructora Santa Beatriz S.A, ambos debidamente individualizados en la expositiva de esta sentencia, amparado en los argumentos de hecho y de derecho detallados anteriormente, y que se radican específicamente principalmente en responsabilidad civil por los daños y perjuicios causados a los consumidores afectados con ocasión de las fallas o defectos en la construcción en el Condominio Luis I, del conjunto habitacional Ciudad de los Reyes, ubicado en calle Rivas Vicuña N° 1214, comuna de Quinta Normal.

QUINTO: Que a fojas 79 comparece don Jushua Jorquera Barría, mandatario de la demandada constructora Santa Beatriz, contestando la demanda interpuesta en su contra, solicitando su rechazo con condena expresa de costas, por las excepciones y defensa latamente desarrolladas en la expositiva de esta sentencia, alegando –en síntesis- que no se cumplen los presupuestos del juicio colectivo, el sorpresivo ejercicio de acciones judiciales por parte de Sernac saltándose la mediación, prescripción, análisis pormenorizado de las fallas o defectos que no serían vicios de construcción sino defectos de mantención o post venta, que las indemnizaciones son improcedentes y que los presuntos afectados deben comparecer al juicio.

SEXTO: Que la controversia en autos radica principalmente en determinar si los departamentos del Condominio Luis I, del conjunto habitacional Ciudad de los Reyes, ubicado en calle Rivas Vicuña N° 1214,



Foja: 1

comuna de Quinta Normal, sufrieron fallas, errores o defectos en la construcción, y si estos son atribuibles a la denunciada Constructora Santa Beatriz, así como si ello puede ser objeto de una demanda colectiva.

SEPTIMO: Que con el objeto de acreditar sus asertos el actor acompañó al proceso las siguientes probanzas: Documentos: 1.- A fojas 28 y siguientes: Copia simple de Permiso de Edificación del Condominio Luis I, del conjunto habitacional Ciudad de los Reyes, ubicado en calle Rivas Vicuña N° 1214, comuna de Quinta Normal, de fecha 02 de abril de 2009, emanado de la Dirección de Obras Municipales de la comuna antes mencionada; Copia simple de Resolución de Modificación de Proyecto de Edificación señalado en el punto anterior, de fecha 05 de agosto de 2010; y Copia simple de Certificado de Recepción Definitiva de Obras de Edificación, del Condominio Luis I, del conjunto habitacional Ciudad de los Reyes, ubicado en calle Rivas Vicuña N° 1214, comuna de Quinta Normal, de fecha 31 de enero de 2014, emanado de la Dirección de Obras Municipales de la comuna antes mencionada. 2.- Guardados en la *custodia N° 7753-17*, 31 Formularios únicos de atención de público de distintos propietarios de departamentos del Condominio Luis I, todos del año 2014, realizados en la plataforma de reclamos del Sernac, en los que se relatan los daños y defectos en la calidad de sus viviendas, todas adquiridas a la constructora demandada. 3.- A fojas 193 y siguientes Estudio Compensatorio Para El Juicio Colectivo con Constructora Santa Beatriz "Defectos de calidad de viviendas Condominio Luis I, Conjunto Habitacional Ciudad de Los Reyes, Quinta Normal". 4.- Guardados en la *custodia 7711-17*: 1.-Permiso de edificación N°014 de 2 de abril del año 2009; 2.-Especificaciones técnicas del Conjunto habitacional "Ciudad de Los Reyes", Condominio Luis 1, ubicado en Rivas Vicuña N°1214, comuna de Quinta Normal; 3.- Modificación especificaciones técnicas al Conjunto habitacional "Ciudad de Los Reyes", Condominio Luis 1, ubicado en Rivas Vicuña N°1214, comuna de Quinta Normal; 4.-Resolución de modificación de proyecto de edificación N°022, de fecha 5 de agosto del año 2010; 5.- Certificado de recepción definitiva de obras de edificación 3 y 4 del año 2014, respecto de la torre Maule, del Conjunto habitacional "Ciudad de Los Reyes", Condominio Luis 1, ubicado en Rivas Vicuña N°1214, comuna de Quinta Normal; 6.-Certificado de instalaciones de agua potable y alcantarillado de aguas servidas, de fecha 7 de enero de 2014, torre Maule, del Conjunto habitacional "Ciudad de Los Reyes", Condominio Luis 1, ubicado en Rivas Vicuña N°1214, comuna de Quinta Normal; 7.- Certificado de inscripción de instalación eléctrica interior respecto de la torre Maule, del Conjunto habitacional "Ciudad de Los Reyes", Condominio Luis 1, ubicado en Rivas Vicuña N°1214, comuna de Quinta Normal; 8.-Certificado de inscripción de instalación eléctrica interior respecto de la torre Maule, del Conjunto habitacional "Ciudad de Los



Foja: 1

Reyes", Condominio Luis 1, ubicado en Rivas Vicuña N°1214, comuna de Quinta Normal; **9.-** Certificado de Central de Gas Licuado de Petróleo y Red de distribución de GLP en Media Presión, de la torre Maule, del Conjunto habitacional "Ciudad de Los Reyes", Condominio Luis 1, ubicado en Rivas Vicuña N°1214, comuna de Quinta Normal; **10.-** Certificado de declaración de instalaciones interiores de gas de la torre Maule, del Conjunto habitacional "Ciudad de Los Reyes", Condominio Luis 1, ubicado en Rivas Vicuña N°1214, comuna de Quinta Normal; **11.-INFORME FAVORABLE N° 719/2014 RECEPCION DEFINITIVA PARCIAL**, de la torre Maule, del Conjunto habitacional "Ciudad de Los Reyes", Condominio Luis 1, ubicado en Rivas Vicuña N°1214, comuna de Quinta Normal; **12.-Plano RDP Maule; 13.-**Certificado de recepción definitiva de obras de edificación N°25, de fecha 10 de julio del año 2013, respecto de la torre Teno, del Conjunto habitacional "Ciudad de Los Reyes", Condominio Luis 1, ubicado en Rivas Vicuña N°1214, comuna de Quinta Normal; **14.-** Plano RDP torre Teno; **14.-**Plano de instalación de agua potable de la torre Teno; **15.-**Plano de instalación de alcantarillado parte 3 de 3 respecto de la torre Teno; **16.-**Informe favorable de revisor independiente de la torre Teno; **17.-**Certificado de declaración de instalaciones interiores de gas de la torre Teno; **18.-**Certificado de instalación de gas licuado de petróleo y red de distribución de GLP en media presión, TC2, respecto de la torre Teno. Certificado de inscripción de instalación eléctrica interior TEL de la torre Teno; **19.-** Certificado de inscripción de instalación eléctrica interior TEL de la torre Teno; **20.-**Certificado de instalaciones de agua potable y alcantarillado de aguas servidas, respecto de la torre Teno, de fecha 21 de junio del año 2013; **21.-**Certificado de recepción definitiva de obras de edificación, respecto de la torre Rengo, del Conjunto habitacional "Ciudad de Los Reyes", Condominio Luis 1, ubicado en Rivas Vicuña N°1214, comuna de Quinta Normal, de fecha 15 de noviembre de 2011; **22.-**Plano RDP, edificio Rengo del Conjunto habitacional "Ciudad de Los Reyes", Condominio Luis 1, ubicado en Rivas Vicuña N°1214, comuna de Quinta Normal; **23.-**Informe favorable N°559/2011 recepción definitiva parcial, del edificio Rengo del Conjunto habitacional "Ciudad de Los Reyes", Condominio Luis 1, ubicado en Rivas Vicuña N°1214, comuna de Quinta Normal; **24.-**Certificado de Aprobación de instalaciones interiores de gas N°251502, emitido por la SEC, respecto de la torre Rengo del Conjunto habitacional "Ciudad de Los Reyes", Condominio Luis 1, ubicado en Rivas Vicuña N°1214, comuna de Quinta Normal; **25.-**Certificado de Declaración de Instalaciones Interiores de Gas N°971820, emitido por la SEC respecto de la torre Rengo del Conjunto habitacional "Ciudad de Los Reyes", Condominio Luis 1, ubicado en Rivas Vicuña N°1214, comuna de Quinta Normal; **26.-**Certificado de inscripción de instalación eléctrica interior N°5944454, emitido por la SEC, respecto de la torre Rengo del Conjunto habitacional "Ciudad de Los Reyes", Condominio Luis 1, ubicado en Rivas



Foja: 1

Vicuña N°1214, comuna de Quinta Normal; **27.-** Certificado de inscripción de instalación eléctrica interior N°603024 del edificio Rengo del Conjunto habitacional "Ciudad de Los Reyes", Condominio Luis 1, ubicado en Rivas Vicuña N°1214, comuna de Quinta Normal; **28.-** Certificado de inscripción de instalación eléctrica interior TEL N°602989 del edificio Rengo del Conjunto habitacional "Ciudad de Los Reyes", Condominio Luis 1, ubicado en Rivas Vicuña N°1214, comuna de Quinta Normal; **29.-** Certificado de instalaciones de agua potable y alcantarillado de aguas servidas N°16323, emitido con fecha 14 de noviembre de 2011, por Aguas Andinas, respecto del edificio Rengo del Conjunto habitacional "Ciudad de Los Reyes", Condominio Luis I, ubicado en Rivas Vicuña N°1214, comuna de Quinta Normal; **30.-** Certificado de Recepción definitiva de obras de edificación de la torre Graneros, del Conjunto habitacional "Ciudad de Los Reyes", Condominio Luis I, ubicado en Rivas Vicuña N°1214, comuna de Quinta Normal; **31.-** Informe favorable N°481/2010 recepción definitiva parcial de la torre Graneros del Conjunto habitacional "Ciudad de Los Reyes", Condominio Luis I, ubicado en Rivas Vicuña N°1214, comuna de Quinta Normal; **32.-** dos Planos RFP del edificio Graneros del Conjunto habitacional "Ciudad de Los Reyes", Condominio Luis I, ubicado en Rivas Vicuña N°1214, comuna de Quinta Normal; **33.-** Plano de ascensores, edificio Graneros del. Conjunto habitacional "Ciudad de Los Reyes", Condominio Luis I, ubicado en Rivas Vicuña N°1214, comuna de Quinta Normal; **34.-** Certificado de inscripción de instalación eléctrica interior TEL N°486251, del edificio Graneros del Conjunto habitacional "Ciudad de Los Reyes", Condominio Luis I, ubicado en Rivas Vicuña N°1214, comuna de Quinta Normal; **35.-** Certificado de central de gas licuado de petróleo y red de distribución de GLP en media presión del edificio Graneros del Conjunto habitacional "Ciudad de Los Reyes", Condominio Luis I, ubicado en Rivas Vicuña N°1214, comuna de Quinta Normal; **36.-** Certificado de Declaración de Instalaciones interiores de gas TC6 N°483604 del edificio Graneros del Conjunto habitacional "Ciudad de Los Reyes", Condominio Luis I, ubicado en Rivas Vicuña N°1214, comuna de Quinta Normal; **37.-** Certificado de instalaciones de agua potable y alcantarillado de aguas servidas; **38.-** Certificado de recepción definitiva de obras de edificación respecto del edificio Curicó del Conjunto habitacional "Ciudad de Los Reyes", Condominio Luis I, ubicado en Rivas Vicuña N°1214, comuna de Quinta Normal; **39.-** Informe favorable N°646/2012 recepción definitiva parcial del edificio Curicó del Conjunto habitacional "Ciudad de Los Reyes", Condominio Luis I, ubicado en Rivas Vicuña N°1214, comuna de Quinta Normal; **40.-** Planos RFP del edificio Curicó del Conjunto habitacional "Ciudad de Los Reyes", Condominio Luis 1, ubicado en Rivas Vicuña N°1214, comuna de Quinta Normal; **41.-** Dos certificados de inscripción de instalación eléctrica interior TEL, del edificio Curicó del Conjunto habitacional "Ciudad de Los Reyes", Condominio Luis 1, ubicado



Foja: 1

en Rivas Vicuña N°1214, comuna de Quinta Normal; **42.-**Certificado de declaración de instalaciones interiores de gas TC6 del edificio Curicó del Conjunto habitacional "Ciudad de Los Reyes", Condominio Luis 1, ubicado en Rivas Vicuña N°1214, comuna de Quinta Normal; **43.-**Certificado de Central de gas licuado de petróleo y red de distribución de GLP en Media Presión del edificio Curicó del Conjunto habitacional "Ciudad de Los Reyes", Condominio Luis 1, ubicado en Rivas Vicuña N°1214, comuna de Quinta Normal; **44.-**Planos de ascensores, torre Curicó del Conjunto habitacional "Ciudad de Los Reyes", Condominio Luis 1, ubicado en Rivas Vicuña N°1214, comuna de Quinta Normal; **45.-**Planos de instalación de agua y alcantarillado del referido edificio; *5.- Guardados bajo la custodia 7754-17, 107* Formularios únicos de atención de público de distintos propietarios de departamentos del Condominio Luis I, todos del año 2014, realizados en la plataforma de reclamos del Sernac, en los que se relatan los daños y defectos en la calidad de sus viviendas, todas adquiridas a la constructora demandada.; Oficio N° 5107, de fecha 21 de octubre del 2014, del Prosecretario de la Cámara de Diputados a la Sra. Ministra de Vivienda y Urbanismo, solicitando información detallada relacionada con la situación acontecida en el Condominio en cuestión; Minuta Numero 27,sobre Limite de la responsabilidad civil en juicio iniciado por el procedimiento a que da lugar la Ley del Consumidor para la defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores. Cámara Chilena de la Construcción; Memoria para optar al grado de ingeniero civil "Consumo de energía a nivel residencial en Chile..."-, Set de 34 fotografías tomadas a las fallas o defectos en la calidad de la vivienda de doña Mariana Coronado, propietaria del departamento 101, Torre Curicó, y Copia de la solicitud de inspección a la propiedad de doña Elsa Cantillana, de fecha 30 de diciembre de 2013.-

OCTAVO: Que según dan cuenta audiencias de fojas 146 y siguientes el actor también rindió testimonial, consistentes en las declaraciones de doña Tatiana Rivera Gutiérrez, doña Valeria Alejandra Parra Díaz, doña Brígida Eduvina Castillo Espinoza; y doña Mariana Yocelyn Coronado Velázquez, quienes legalmente juramentadas, hábiles y habiéndose rechazado las tachas invocadas contra ellas, expusieron -en resumen y en lo estrictamente pertinente- que desde que llegaron a vivir a sus respectivos departamentos han sufrido múltiples desperfectos, que van desde papel mural mal pegado, pisos flotantes y palmetas sueltos, filtraciones de agua, con la consecuente humedad que ello provoca, principalmente en los techos de los departamentos, puertas y manillas sueltas, artefactos mal adosados, hasta filtraciones de gas, por mal estado del calefón.

Las testigos también hacen notar que desde que comenzaron a ocupar sus departamentos los ascensores tenían desperfectos y que uno



Foja: 1

definitivamente siempre ha estado malo, no funcionan, así como también una de las columnas externas del condómino que se encuentra desde el comienzo hundida; agregaron que personal de la Constructora visitó los departamentos, tomaron nota de los desperfectos y fallas pero hasta el día de hoy no han hecho nada. Las tres dice haber sufrido perjuicios de toda índole debido a las fallas, incluso se han visto psicológicamente afectadas frente a la impotencia de no ser atendidas por la Constructora. Por último manifiestan no contar con presupuesto para realizar los arreglos de los departamentos que adquirieron de a demandada.-

NOVENO: Que el demandante también citó a estrados al testigo don Niccolo José Stango Oviedo, ingeniero civil, profesional que preparó y confeccionó el Informe Compensatorio, acompañado por la demandante, al efecto y bajo juramento, señaló -en resumen- que efectivamente de los actos de la demandada se irrogaron perjuicios a los propietarios de las viviendas construidas por la Constructora Santa Beatriz y que lo observado en el estudio por él realizado son de naturaleza económica, determinada por el valor de una serie de defectos de calidad o fallas en el proceso constructivo de terminaciones e instalaciones de las viviendas y espacios comunes del condominio Luis 1, del conjunto Habitacional Ciudad de los Reyes, en dirección Rivas Vicuña 1214, de la comuna de Quinta Normal. Considera importante señalar que los perjuicios asociados a las deficiencias de calidad o incluso incumplimiento de especificaciones técnicas habrían conllevado gastos no esperados por los consumidores del colectivo, en reparaciones y gastos no esperados en pérdida de agua potable por filtraciones de agua e incluso gastos no esperados en calefacción y o ventilación dada las filtraciones de agua, paredes e instalaciones sanitarias, lo que habría provocado presencia de hongos en la generalidad de las viviendas del condominio siendo éstos gastos no esperados los que enmarcan el daño emergente en consecuencia de los defectos constructivos. Agrega que a partir de la información analizada en el desarrollo del estudio, antecedentes entre los cuales se encontraban los reclamos presentados ante el Sernac, con las descripciones y solicitudes de los consumidores, pudo constatar la existencia de perjuicios comunes entre los consumidores del colectivo.

Añade que no obstante la información disponible, no le permitió calcular el valor del daño de cada hogar o vivienda, sin embargo, considerando los antecedentes revisados y bajo antecedentes de la industria y supuestos de cálculo, definió un modelo compensatorio que podrá ser aplicado a cualquier consumidor del colectivo si la información de cada consumidor no puede ser determinada. Explica que el modelo de compensación definido en el estudio compensatorio comprende el valor de las reparaciones o defectos de calidad de cada hogar, más una indemnización adicional por gastos no esperados. Así considerando que los defectos de calidad de cada hogar son variables y pueden ser complejos de



Foja: 1

determinar caso a caso, se estimó que la compensación por este concepto queda representada por el 2,6% del precio de venta de cada vivienda, más la indemnización por gastos no esperados estimada en 0,05% del precio de venta por cada mes de afectación desde la fecha de entrega de cada inmueble hasta la fecha del pago efectivo de la correspondiente indemnización. Subraya que este modelo de compensación e indemnización debe ser o podrá ser utilizado a todos los consumidores del colectivo y no solamente a quienes presentaron reclamos ante el Sernac. Detalla que para quienes presentaron reclamos ante el servicio se determina una compensación por este concepto equivalente a 0,15UTM.

Relata que para realizar el informe se revisaron diversos presupuestos constructivos del Minvu dando cuenta de los porcentajes que representan cada partida de los procesos de construcción, lo que permitió definir que en promedio las partidas de terminaciones e instalaciones en la construcción de una vivienda con las características del condominio LUIS I es del orden del 65% de todo el presupuesto; adicionalmente en entrevistas y estudios presentados por investigadores y académicos se establece que los gastos de trabajo de Post Venta de la industria inmobiliaria en Chile corresponden en promedio al 4% del presupuesto de una obra, es decir, extrapolando dicha cifra a la fracción que representan las terminaciones e instalaciones del proceso constructivo, se define que los gastos de post venta para dichas partidas, corresponden a la multiplicación del 4% por el 65% del presupuesto o precio de venta para el caso de los consumidores, lo que resulta un valor estimado de un 2,6% del precio de venta, cifra que representa en promedio el valor de los defectos de calidad del colectivo. Comenta que adicionalmente se analizaron y revisaron otros parámetros de la industrial tales como, eficiencia energética y pérdida de energía determinados en una investigación presentada por la Universidad de Chile, antecedente que permitió valorizar el gasto no esperado en energía por deficiencias en aislación térmica y presencia en humedad en las viviendas. Adicionalmente se revisaron antecedentes presentados por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, dando cuenta de la mínima cantidad de agua perdida cuando existen filtraciones y deficiencias en las instalaciones sanitarias.

DECIMO : Que también llamó a declarar a doña Pula Andrea Jara Echegoyen, ingeniero en administración en negocios, quien, en audiencia de fecha 24 de octubre del 2017, señaló ser trabajadora del actor Sernac y haber colaborado en la elaboración del Informe de compensación, que según la base de reclamos y demanda presentada es efectivo que hubo perjuicios para los propietarios de los departamentos, pero que a diferencia de otras compensaciones, el definir un monto específico es complejo dado que al analizar los reclamos existen daños declarados muy parecidos unos con otros, sin embargo se realizó un análisis con diferentes fuentes donde se



Foja: 1

estudia cuanto corresponderían los daños en viviendas por el concepto de terminaciones e instalaciones. Para ellos se realizaron estudios del Minvu de la universidad de Chile, de la Cámara Chilena de la construcción, del Portal Inmobiliario, de la SIS, e inclusive antecedentes de otros juicios de características similares. En virtud de eso se estableció que en promedio un modelo que afecta la calidad de la vivienda debería ser un 2,6% del valor de la vivienda más un 0,05% del valor de la vivienda por mes y en el caso de las personas que reclamaron al Sernac un costo del 0,15UTM. Precisa que estos estudios se basan en parámetros reconocido por la industria y por a la academia como parámetros habituales para la construcción, donde se estima que las terminaciones e instalaciones llegan a un costo del 65% de la vivienda y que habitualmente se deja en tomo a un 4% para arreglo de las post venta. En virtud de esos antecedentes más los estudios realizados por la SIS de cuanto correspondería el daño emergente por las filtraciones y el estudio de la Universidad de Chile de la pérdida calórica de un hogar por malas instalaciones o en su efecto por no cumplir con las normas chilenas en esta materia vigentes desde el ario 2007, permitió estimar en promedio la compensación anteriormente mencionada.

DECIMO PRIMERO: Que a instancias del demandante, esta sentenciadora realizó una la diligencia de Inspección Personal en el domicilio ubicado en Rivas Vicuña N°1214, de la Comuna de Quinta Normal, Condominio Luis 1, Conjunto Parque de los Reyes, con fecha 19 de enero del 2018, la cual se verificó con la asistencia del abogado demandante don Gerardo Levuy y del apoderado de la demanda Franco Anabalón. También estuvieron presentes doña Johana Scott, abogada fiscal de la constructora, y Augusto del Pino, y doña Cecilia Mardones, presidenta del Comité de Administración. Constate que se trata de un condominio de 5 torres, o edificios, de 12 pisos cada uno con un patio interior, de amplias dimensiones, 784 departamentos aproximadamente, Edificios Maule, Teno, Rengo, Curicó y Graneros.

Se dejó constancia en el acta levantada al efecto, que al reconocer el Edificio Teno, departamento 1.111, pude advertir que tiene 3 ascensores, 1 no está operativo; se me informa que el precio promedio de los departamentos era de UF 1000; en el Edificio Maule, la Presidenta del Comité me comunica que no cuenta con citofonia, sin jardines, piso cemento en espacios comunes sin terminar sino rugoso y disparejo, mala calidad interior, de 3 ascensores solo funcionan 2; salas de basura inundadas por desagüe. El arquitecto presente señala que legalmente solo les exigían 2 ascensores.- Acto seguido se observó el departamento 104 del edificio Teno, de propiedad de la señora Erika Ulloa, cedula de identidad 15.920.662-9, quien refiere y hace notar que faltan hojas de shaft en habitación, que se encuentra bloqueada la ventilación; solo en el living hay ventilación. El arquitecto presente dice que esas aberturas son necesarias para ventilación, por humedad.



Foja: 1

También observo que en el edificio Maule, falta asfalto en 4 estacionamientos de superficie; en el mismo Edificio se pueden observar cambios en puertas, celosías, Atenas de televisión, ascensor oscuro, pinturas en los pasillos de mala calidad y piso de cemento sin afinar.-

Revisado el departamento 1202, de propiedad de la señora Maria Luisa Araya, se puede constatar que existen fallas en el baño, específicamente ventana descuadrada; también se observa que hubo cambio de piso en la sala del living por levantamiento y filtración en lavaplatos.

Se me informa que al igual que los otros ascensores en este edificio, también funcionan solo dos de tres ascensores.

En el Edificio Teno me percató que el piso de los pasillos comunes tiene un radier afinado con tinte color.

Visitado el departamento 909, de propiedad de la Sra. Marta Valdivia, cedula de identidad 11.549.131-8, observé que había filtración en el techo del baño desde tina superior, debido a que, según se me informa, el vecino de arriba no repara el desperfecto. El arquitecto indica que falta cierre o limpieza de cañería.

En el departamento número 100, de la Sra. Erika Cayunao, cedula de identidad 11.296.528-9, la tina se inunda de agua, por lo que el piso se levantó, el segundo dormitorio es muy pequeño, no cabe cama de una plaza, mide 2,04x165cm ancho.

En el Edificio Rengo, se visita el departamento 111, de la Sra. Brígida Castillo, cedula de identidad 12.155.602-2, dice que se rompió la cañería en el 2013 y se inundó el piso, se observan juntas dilatadas del piso flotante y guardapolvos dañados.

El Fiscal de la Constructora, presente en la diligencia, señala que está en proceso de Reorganización Concursal, que ya pagaron al acreedor hipotecario, y en marzo empiezan a pagar créditos valistas. Que siguen construyendo en la ciudad de Antofagasta y en Tome, edificios de 14 pisos; con departamentos estándar de 45 metros cuadrados, con equipamiento similar a los objeto de la inspección.

El administrador presente en la Inspección, don Claudio Villegas, Cedula de identidad 13.474.159-7, expresa que asumió en Enero de 2016, que los principales reclamos son por malas terminaciones en Edificio Maule; que el Condominio estaba en quiebra cuando asumió, no tenían recursos, de a poco han ido haciendo fondo. Añade que existen problemas en los espacios comunes, tales como malas terminaciones, losas en desnivel, inundación sala basura, cemento con pintura plástica.

En resumen, pude constatar que en general se trata de un conjunto habitacional de calidad media, con unidades muy pequeñas, en que las terminaciones presentan falencias y denotan desprolijidad.

DECIMO SEGUNDO: Que por su lado la demandada, Constructora Santa Beatriz, allegó al juicio las siguientes probanzas: Documentos: En



Foja: 1

presentaciones de fecha 26 de octubre del 2017: **a)** Carta de octubre de 2017, firmada por Sr. Jaime Lorenzini, que informa resultado de búsqueda de reclamos en plataforma del Servicio Nacional del Consumidor sobre problemas de Post Venta en el Condominio Luis 1, conjunto habitacional Ciudad de Los Reyes, comuna de Quinta Normal; **b)** 19 reclamos sobre problemas de Post Venta de la Constructora en general a lo largo de todo el país; **c)** Declaración jurada de 03 de mayo de 2017 de doña Verónica Santander Poblete, cédula de identidad N° 15.668.999-8, con firma y huella dactilar, que da cuenta del uso indebido de su correo electrónico por parte de los únicos 3 reclamantes del Condominio Luis I- acompañados sus Formularios Únicos de Atención de Público en los numerales 2.1, 2.2 y 2.3., y que además informa que "no existían más reclamaciones por parte del resto de los habitantes del Conjunto Habitacional descrito, lo que me consta porque además vivo desde 2014 en el departamento N° 502 del Condominio Luis I, del Conjunto Habitacional Ciudad de los Reyes, ubicado en calle Rivas Vicuña N° 1214, comuna de Quinta Normal, Región Metropolitana"; **d)** Estado de Su Caso N° C2017M1463729 que informa por doña Verónica Santander que, contrario a lo señalado por los únicos 3 reclamantes, no son representados por ella; **e)** Correo electrónico enviado por doña Verónica Santander, el día 02 de mayo de 2017, a ejecutiva de Constructora Santa Beatriz informando que no representa a los reclamantes antes indicados y que realizó certificado en tal sentido; **f)** Manual de Uso y Mantenimiento de su vivienda de Constructora Santa Beatriz S.A. que es otorgado a los clientes al momento de la entrega de sus departamentos; **g)** "Manual de Uso y Mantenimiento de la vivienda" de Cámara Chilena de la Construcción, que permite apreciar que el documento Manual de Uso y Mantenimiento de su vivienda de Constructora Santa Beatriz S.A. se encuentra conforme a las recomendaciones de la Industria; **h)** Nota de Prensa de El Mercurio de fecha 11 de abril de 2016 que da cuenta de "Reclamos ante el Sernac por la posventa de viviendas nuevas caen 17% en un año"; **i)** Correos electrónicos de fechas 01 de enero de 2017, y 17 de enero de 2017 enviado por Sra. Johanna Scotti, Fiscal de Constructora Santa Beatriz S.A., al Director de Desarrollo Comunitario de la Ilustre Municipalidad de Quinta Normal Sr. Manuel Carrasco solicitando reunión a fin de obtener la lista de clientes supuestamente afectados por problemas de calidad de la vivienda y post venta en general de los inmuebles vendidos por Constructora Santa Beatriz S.A. en la Comuna de Quinta Normal, información para determinar si eran efectivos los hechos, y en la afirmativa, proceder a su solución; **j)** Carta de fecha 23 de enero de 2017, dirigida por Sr. Marcelo Escobedo Klein, Representante Legal de Constructora Santa Beatriz S.A., al Director de Desarrollo Comunitario de la Ilustre Municipalidad de Quinta Normal Sr. Manuel Carrasco insistiendo formalmente en la reunión a fin de obtener la lista de clientes supuestamente afectados por problemas de calidad de la



Foja: 1

vivienda y post venta en general de los inmuebles vendidos por Constructora Santa Beatriz S.A. en la Comuna de Quinta Normal, información para determinar si eran efectivos los hechos, y en la afirmativa, proceder a su solución; **k)** Solicitud de Acceso a la Información y Acuse de Recibo de Solicitud de Acceso a la Información Ley de Transparencia MU 257T0000976 de fechas 23 de enero de 2017 que dan cuenta de la insistencia para obtener la lista de clientes supuestamente afectados por problemas de calidad de la vivienda y post venta en general de los inmuebles vendidos por Constructora Santa Beatriz S.A. en la Comuna de Quinta Normal, a fin de analizar la información para determinar si eran efectivos los hechos, y en la afirmativa, proceder a su solución; **l)** Correo de respuesta a solicitud de información MU257T0000976, de fecha 20 de febrero de 2017, enviado por MUNICIPALIDAD DE QUINTA NORMAL, encargada Sra. Ingrid Ruz Silva a Fiscal de Constructora Santa Beatriz S.A. en que informa que adjunta documentos, los cuales acompaña y que consisten en: Respuesta de fecha 20 de febrero de 2017 firmada por Sra. Alcaldesa de la Ilustre Municipalidad de Quinta Normal en que informa que requerimiento de información realizado se derivará a SEREMI SERVIU por ser la "entidad competente para dar respuesta ya que cuenta con el catastro oficial de damnificados, documento que se adjuntará para su conocimiento."; "Memorándum N° 126 de 20 de febrero de 2017 enviado por la Sra. Alcaldesa de la Ilustre Municipalidad de Quinta Normal a Sra. Paulina Saball Astaburruaga, Ministra de Vivienda y Urbanismo de Chile, derivando el requerimiento de información efectuado por la constructora demandada.; Memorándum N° 139-2017 de Directora de Obras Municipales (S) Sra. Alejandra Rosales Guzmán a Encargada de Transparencia en que informa que la Dirección de Obras Municipales no cuenta con la lista motivo del requerimiento de información; y correos electrónicos de fecha 17 de abril y 08 de mayo de 2017 por los que se insiste por parte de Constructora Santa Beatriz al Administrador Municipal de Quinta Normal por reunión a fin de obtener los supuestos listados de afectados. Jamás se obtuvo respuesta; **m)** Gestiones realizadas ante MINVU: Oficio Ordinario N° 3763 de Eugenia Vidal Peralta. Encargada de Ley de Transparencia de SERVIU Metropolitano, que expresamente respondió que "no encontramos registros con la información solicitada"; **n)** Ofertas de venta de dos departamentos del Condominio Luis I; **ñ)** Cuatro copias de escrituras de compraventa de distintas unidades del Condominio Luis I; o Informe denominado "*ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DE FISURACION EN LAS ESTRUCTURAS DE HORMIGÓN ARMADO Y SU RELACIÓN CON LA PROBABILIDAD DE CORROSIÓN DE LAS ARMADURAS*", elaborado por Jesús Rodríguez Santiago, Ingeniero de Caminos Dragados y Construcciones, S. A., Profesor Estructuras I, E.T.S.A.M., y Carmen Andrade Perdrix, Dr. en Química industrial, quienes ilustran acerca que la existencia de fisuras en el Hormigón obedece al



Foja: 1

comportamiento natural de la estructura, sin que ello irroque riesgo de deterioro o caída de la misma; **o)** Certificado de Recepción Definitiva de Obras de Edificación de Edificio "Estación Curicó" de fecha 18 de diciembre de 2012, que cuenta con certificación que el documento se encuentra agregado al plano archivado en el Conservador de Bienes Raíces de Santiago, bajo el N° 3629, con fecha 25 de noviembre de 2010; Certificado de Recepción Definitiva de Obras de Edificación de Edificio "Estación Rengo" de fecha 15 de noviembre de 2011; Certificado de Recepción Definitiva de Obras de Edificación de Edificio "Estación Graneros" de fecha 30 de diciembre de 2010, que cuenta con certificación que el documento se encuentra agregado al plano archivado en el Conservador de Bienes Raíces de Santiago, bajo el N° 3629, con fecha 25 de noviembre de 2010; Certificado de Recepción Definitiva de Obras de Edificación de Edificio "Estación Maule" de fecha 31 de enero de 2014, que cuenta con certificación que el documento se encuentra agregado al plano archivado en el Conservador de Bienes Raíces de Santiago, bajo el N° 3629, con fecha 25 de noviembre de 2010; y Certificado de Recepción Definitiva de Obras de Edificación de Edificio "*Estación Maule*" de fecha 18 de julio de 2013, que cuenta con certificación que el documento se encuentra agregado al plano archivado en el Conservador de Bienes Raíces de Santiago, bajo el N° 3629, con fecha 25 de noviembre de 2010; **p)** Revista de Derecho del Consejo de Defensa del Estado, N°23, de junio de 2010, en cuya página 39 contiene análisis de José Fernández Richard sobre "*responsabilidades establecidas en la ley general de urbanismo y construcciones, y en especial responsabilidad por fallas o defectos de la construcción*"; **q)** Copia autorizada, debidamente protocolizada, en conformidad al artículo 90 de la ley 20.720 que contiene: i. el Acta de la audiencia de la Junta de Acreedores que tuvo lugar en el procedimiento concursal ante el 4° Juzgado Civil de Santiago, autos Rol C-14.872-2016, tantas veces citado, que aprobó, de Acuerdo Restructuración Judicial de Constructora Santa Beatriz S.A. y cuyo texto se transcribe en dicha acta; ii.- Copia de la resolución judicial que tiene por aprobado el Acta de la audiencia de la Junta de Acreedores, antes indicada, por haber concurrido las mayorías legales y haberse rechazado las impugnaciones opuestas al mismo; iii.- Copia del certificado otorgado por la Sra. Secretaria del 4° Juzgado Civil de Santiago en dichos autos, de fecha 07 de septiembre del presente año 2016, certificando los hechos mencionados en lo principal de la presentación y la ejecutoria de la resolución que tiene por aprobado ese Acuerdo Judicial, y la plena vigencia del mismo en conformidad al artículo 89 inciso 4° de la ley citada. Lo anterior, conjuntamente con el escrito de fecha 22 de Agosto del presente ario, en que se solicita la certificación antes mencionada; iv.-Certificado Folio N° 128306, de fecha 07 de septiembre del ario 2016, y Certificado Folio N° 157001 de fecha 26 de abril de 2017 emitido por la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, donde



Foja: 1

certificado el proceso al cual se encuentra suscrita mi representada; v.- Informe de Reorganización Judicial de don Ricardo Alid Aleuy, Veedor del Proceso Concursal de Reorganización de Constructora Santa Beatriz S.A., de fecha 21 de octubre de 2.016; vi.- Oficio sir n.º 949 de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento de fecha 21 de febrero de 2.017.

Y a fojas 476 y siguientes, r) Copia de Informe Técnico Estructural Colegio Hispano Británico; Copia de Evaluación de Estado Estructural Edificio Geocentro Amunátegui; Peritaje Estructural Evaluación de Daños Observados en Jardín Infantil y Sala Cuna Los Tamaruguitos, Comuna de Pozo Almonte y Evaluación de DAÑO Estructural Post- Sismo en Edificaciones: Estado Del Arte (Bogotá 2015).-

DECIMO TERCERO: Que la demanda dentro de plazo también rindió testimonial, según actas de fojas 217 y siguientes, audiencias a las que concurrieron a declarar don Christian Alexander Cortés Cortés; Jorge Ernesto Padilla Segura; don Guillermo Alejandro Carrizo García; don Luis Alberto Quiñones Cerón, y don Lowry Andrés Doren Vidal, quienes legalmente juramentados y hábiles, expusieron en síntesis y en lo estrictamente pertinente que todos son trabajadores, en distintos puestos, de la constructora demandada, todos indican que no es efectivo que el señalado Condominio Luis I, de Quinta Normal haya sufrido fallas en la construcción, prueba de ello es que se cuenta con toda la documentación de recepción final de las obras en regla e inscritas, que los daños que reclaman los propietarios dicen relación con el uso y mal uso de los inmuebles desatendiendo el Manual de Uso que se les entregó a cada uno de ellos cuando adquirieron los departamentos; agregan que el perjuicio que alegan no es tal, puesto que los departamentos fueron comprados a un valor bajo, entre 600 y 900 UF y hoy valen entre las 1200 y 1400 UF. El último testigo señor Doren sostiene que los reclamos solo se limitan a 19 departamentos.-

DECIMO CUARTO: Que según el artículo 12 de la Ley de Protección a los Derechos de los consumidores, N°19.496, todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales hubiese ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.-

Que a su turno el artículo 13º de la misma Ley dispone que los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas.

DECIMO QUINTO: Que el artículo 3º de la misma ley señala que “Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismo, y el deber de informarse responsablemente de ellos; y letra d) La



Foja: 1

seguridad en el consumo de bienes y servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar riesgos que puedan afectarles.-

DECIMO SEXTO: Que cabe destacar que los derechos y obligaciones emanados de dichas normas son calificados dentro de la misma ley como irrenunciables anticipadamente, tal y como categóricamente lo indica el artículo 4 de la ya señalada Ley del Consumidor, ello debido al carácter protector de las mismas, y cuya finalidad es equilibrar las desigualdades de información entre el proveedor del servicio y el consumidor, a favor de éste último, como excepción al principio de libertad contractual y de autonomía de la voluntad establecido en el derecho privado, pero no por ello contraria a normas básicas del Estatuto Civil, tales como el artículo 1545 y 1546, disposiciones que en la especie son plenamente aplicables y de las cuales arrancan las reglas referidas en los fundamentos anteriores.

DECIMO SEPTIMO: Que por su parte el artículo 18 de la Ley General de Urbanismo y Construcción establece lo siguiente: El propietario primer vendedor de una construcción será responsable por todos los daños y perjuicios que provengan de fallas o defectos en ella, sea durante su ejecución o después de terminada, sin perjuicio de su derecho a repetir en contra de quienes sean responsables de las fallas o defectos de construcción que hayan dado origen a los daños y perjuicios. En el caso de que la construcción no sea transferida, esta responsabilidad recaerá en el propietario del inmueble respecto de terceros que sufran daños o perjuicios como consecuencia de las fallas o defectos de aquélla.

Las acciones para hacer efectivas las responsabilidades a que se refiere este artículo prescribirán en los plazos que se señalan a continuación: 1. En el plazo de diez años, en el caso de fallas o defectos que afecten a la estructura soportante del inmueble. 2. En el plazo de cinco años, cuando se trate de fallas o defectos de los elementos constructivos o de las instalaciones. 3. En el plazo de tres años, si hubiesen fallas o defectos que afecten a elementos de terminaciones o de acabado de las obras. En los casos de fallas o defectos no incorporados expresamente en los numerales anteriores o que no sean asimilables o equivalentes a los mencionados en éstos, las acciones prescribirán en el plazo de cinco años. Los plazos de prescripción se contarán desde la fecha de la recepción definitiva de la obra por parte de la Dirección de Obras Municipales, con excepción del señalado en el número 3, que se contará a partir de la fecha de la inscripción del inmueble a nombre del comprador en el Conservador de Bienes Raíces respectivo.-

DECIMO OCTAVO: Que por su parte el artículo 19 de la misma Ley establece en su inciso tercero que En caso de que el inmueble de que se trata comparta un mismo permiso de edificación y presente fallas o defectos de los señalados en el artículo anterior, será aplicable el procedimiento



Foja: 1

especial para protección del interés colectivo o difuso de los consumidores establecido en el Párrafo 2° del Título IV de la ley N° 19.496.-

DECIMO NOVENO: Que revisados los antecedentes acompañados por la demandante, especialmente las copias del certificado de Recepción definitiva de Obras en edificación, se pudo constatar que este data de fecha 31 de enero de 2014, por lo que la presente acción ejercida y notificada legalmente el 26 de enero del 2017, no se encuentra prescrita, puesto que cualquiera de los plazos señalados en el motivo 17° (10, 5 y 3 años) se vieron interrumpidos con la notificación de la demanda, acaecido como ya se dijo el 26 de enero del 2017, desechándose desde ya cualquier alegación al respecto.-

VIGESIMO: Que es un hecho de la causa que los propietarios de los departamentos del Condominio Luis I, del conjunto habitacional Ciudad de los Reyes, ubicado en calle Rivas Vicuña N° 1214, comuna de Quinta Normal, repartidos en cinco Torres con un total aproximado de 784 departamentos, padecieron de fallas y defectos de distinta índole en la construcción de sus inmuebles, edificados por la Constructora Santa Beatriz. Por el contrario, la incógnita a despejar es si los desperfectos son o no atribuibles a la responsabilidad de la constructora.-

VIGESIMO PRIMERO: Que de la documental acompañada al proceso por ambas partes, especialmente por la demandante, (custodia 7754), se advierte que ya en el mes de agosto del año 2014, más de un centenar de propietarios estampaban sus reclamos en el Formulario Único de Atención a Público del SERNAC, pidiendo por la nula solución de la constructora en problemas tales como: Terminaciones de ventanas y ventanales sin finalizar; Humedad en la pared, la cual se manifiesta con la proliferación de hongos; Piso flotante dañado por filtración de baños; Papel mural dañado por filtración de baños; Retiro del zócalo de descarga del inodoro para revisar filtración, la cual no repararon y tampoco repusieron el zócalo; Seguro de puerta de dormitorio no funciona; Chapa suelta de puerta principal y dificultad al introducir llaves; Lámpara de interior de media luna en diferente altura; Rejilla de ventilación de tina suelta; Problemas en terminaciones de cañerías bajo estanque del inodoro; Seguro roto de la ventana del dormitorio secundario; Cableado de Internet y telefonía inexistente; Citófono sin conexión; Enchufes y soquetes que no funcionan o no existen; Seguros de ventanas rotos; Lámpara de logia inexistente; Llaves de agua Inexistentes; Baldosas de piso en mal estado, picadas; Marcos de puertas de las habitaciones mal colocadas; Pisos de living y comedor con desniveles; Rejilla del baño suelta; El piso de la escalera está desnivelado, hay separaciones entre escalera y el descanso; Papel Mural despegado; Puerta de entrada con cerradura y chapa en mal estado; Alfombra de habitaciones en mal estado; Calefón con mal funcionamiento; Fallas en ascensores; Cantos saltados en los muebles de cocina, etc.-



Foja: 1

Que cabe agregar que los reclamos se verificaron en no más de 8 meses desde la recepción definitiva de la obra, antes señalada, ante lo cual es posible suponer que antes de esa fecha ya se habían formulado los respectivos reclamos a la misma Constructora, sin la respuesta esperada, ello queda de manifiesto por lo demás en las declaraciones de los testigos propietarios que concurrieron al Tribunal a declarar.-

VIGESIMO SEGUNDO: Que la defensa esgrimida por la demandada en torno a que los defectos se deberían a la deficiente mantención realizada por los propios habitantes de los inmuebles y al incumplimiento del Manual de mantención entregado a los mismos, no deja de llamar la atención, por varias razones, en primer lugar por el tiempo de uso, los problemas y reclamos en su mayoría se refieren a cuestiones que no tienen que ver con el descuido o irresponsabilidad de sus dueños, solo basta con leer el listado de los reclamos para concluir que se tratan en su mayoría de desprolijidades que se encontraban presentes al momento de la entrega o que se evidenciaron después, las filtraciones de agua por ejemplo, solo pueden ser consecuencia de malas instalaciones, pero no al mal uso.-

VIGESIMO TERCERO: Que al efecto es preciso en este punto razonar sobre la base del concepto de bienes durables o duradero jurídicamente, el que está dado según la doctrina, en atención a su carácter de no consumible, esto es, aquel bien que considerando su natural función, no se destruye ni natural ni civilmente por el primer uso, es aquel que por su esencia ha de tener larga vida útil en manos del consumidor. Por otra parte desde la mirada económica, el bien duradero es aquel relativamente costoso, muchas veces adquirido a través de un crédito y con una esperanza de vida superior a un año, cual es el caso de los bienes materia del juicio.-

VIGESIMO CUARTO: Que en el mismo orden de ideas resulta irrazonable que un bien de esta naturaleza presente problemas como los descritos, por el mal uso dado por los consumidores, en tan breve plazo, circunstancia que tampoco fue advertida por el oferente, o por lo menos no se encuentra demostrada en el proceso.

Que por otro lado, resulta increíble que más de un centenar de propietarios hayan sufrido los desperfectos y fallas, y que ello se deba al mal uso o falta de cuidado, debido a que no se trata de un caso aislado, sino como quedó demostrado de los antecedentes acompañados, de un gran número de propietarios de Condominio San Luis, y a que como se indicó en el fundamento precedente, un departamento es un bien durable que no puede presentar tantas falencias dentro de los primeros años luego de su entrega, salvo que estos correspondan a fallas en su construcción o que existían desde antes de su entrega.-

VIGESIMO QUINTO: Que es fácil concluir que en este caso los compradores de los inmuebles no fueron debidamente informados acerca del estado y calidad real de las viviendas, circunstancia que contraviene la norma del artículo 12 de la Ley de Protección al Consumidor, que establece



Foja: 1

que todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.-

VIGESIMIO SEXTO: Que por tano a la luz de dicha norma es fundamental que los consumidores conozcan de forma real y oportuna las condiciones de contratación y otras características importantes del bien que están adquiriendo, por lo menos al momento de celebrar el contrato, sobre todo para los inmuebles, que como ya dijimos, tienen la característica de ser de larga vida útil, pues con la información recibida podrán identificar si se corresponde con lo ofertado, si satisface sus expectativas, o si el bien adolece de defectos o fallas y así hacer efectiva las garantías que correspondan.-

VIGESIMO SEPTIMO: Que no obstante lo anterior la constructora demandada, destaca en la primera parte del llamado “Manual de Uso de las viviendas”, acompañado por ella misma al juicio, que: “Su vivienda ha sido diseñada y construida cumpliendo con las normas y regulaciones vigentes, que permiten su utilización en forma efectiva y segura. Cada proceso en las etapas de construcción ha sido sometido a rigurosas pruebas de supervisores especializados, lo que garantiza su óptima funcionalidad”.-

VIGESIMO OCTAVO: Que al efecto, de la documentación acompañada, lo expresado por los testigos de la demandante y lo observado por esta Sentenciadora in situ, no se logra una convicción a lo menos mediana en orden a que la Constructora Santa Beatriz cumplió con el lema destacado en su manual, antes citado, por cuanto las filtraciones, malas instalaciones, y desprolijidad en las terminaciones de los departamentos no cumplen ninguna de las hipótesis consignadas en el mentado manual, en cuanto al diseño, construcción, y utilización en forma efectiva y segura, y menos a las pruebas de calidad a que, señalan, fueron sometidas las viviendas. En otras palabras la demandada ha desatendido el principio de Integración Publicitaria.-

VIGESIMO NOVENO: Que esta falladora no puede dejar de asentar que aun cuando se tratare de viviendas orientadas a un segmento de la población de ingresos medios, cuyos precios de ventas bordeaban las UF1000.-, ello no obsta a que el diseño y ejecución del proyecto inmobiliario se haya verificado de modo diligente, usando las materialidades adecuadas, aplicado por profesionales y personas con oficio, sin desdeñar las costumbres o usos de los compradores, y en ningun caso minimizando los efectos que su imperfecta ejecución ha producido en el diario vivir de las familias que con esfuerzo contrataron con la denunciada.

TRIGESIMO: Que en el mismo orden de ideas, lo razonado precedentemente transgrede de forma objetiva el principio de la buena fe contractual, que es transversal a la ley sobre protección a los consumidores, entendido como el modo sincero y razonable con que las partes concurren a



Foja: 1

sus contratos, en otras palabras la rectitud, la intención de lealtad para con el otro, y que impone además mantener tal actitud desde el inicio de los tratos preliminares y hasta los momentos ulteriores a la terminación del contrato, incluso al hacer efectiva la garantía los productos, como es el caso, de modo tal que, en un contrato, conocida claramente la intención de los contratantes, debe estarse a ella mas que a lo literal de las palabras, conforme a los criterios de interpretación contractual.

TRIGESIMO PRIMERO: Que así las cosas es posible aseverar que la Constructora Santa Beatriz S.A, entregó inmuebles (departamentos) en el Condominio Luis I, del conjunto habitacional Ciudad de los Reyes, ubicado en calle Rivas Vicuña N° 1214, comuna de Quinta Normal, con múltiples fallas y desperfectos, de diseño, ejecución y terminación, sin que a hasta esta fecha se haya hecho cargo de ellos, incumpliendo por ende la normativa contractual vigente, como así también las leyes especiales que regulan la materia.-

TRIGESIMO SEGUNDO: Que en lo tocante a la existencia de perjuicios derivados del incumplimiento, ellos resultan evidentes y lógicos, y no requieren mayor análisis, solo basta con revisar los múltiples reclamos recibidos por el Servicio Nacional del Consumidor, aparejadas al juicio; destacando el hecho que se trata de viviendas, las que para muchos constituye la primera y única que tendrán a lo largo de sus vidas, productos de alto precio, compradas con créditos cuantiosos, los que a pesar de los desperfectos y fallas, deben seguir pagando, traduciéndose dicha circunstancia en un detrimento directo en el patrimonio de los perjudicados, sin contar con las historias personales de cada uno de ellos y las motivaciones que los llevaron a comprar los inmuebles.

Que en efecto, esta juez pudo verificar que algunos de los defectos son tan burdos como dejar orificios para ventilación en zonas que no corresponden, como un dormitorio, que aun cuando se recubra con algún material, claramente ha perdido el encanto de la vivienda propia; o aquella, en que no cabe una cama de tamaño regular; o en que por diseño, tiene una celosía en un muro de living; o que un ascensor no fue habilitado, pese al gran número de residentes; sin adentrarnos en mas detalles en aspectos de calidad.

Que bajo el mismo punto, no debemos olvidar que en los tiempos que corren la vivienda es un derecho social, considerado un derecho humano, por lo tanto debe ser respetado y debidamente protegido.-

TRIGESIMO TERCERO: Que la alegación realizada por la Constructora en torno a encontrarse sometida a un procedimiento de reorganización concursal no puede ser bajo ningún aspecto justificativo para no cumplir con sus obligaciones legales, por el contrario, el mal estado del patrimonial de la constructora debió ser informado oportunamente a los consumidores, para que estos pudieran ponderar tal circunstancia al



Foja: 1

comprar sus viviendas, y contratar bajo condiciones diferentes o simplemente no hacerlo.

TRIGESIMO CUARTO: Que así las cosas, es dable concluir fundadamente que la actitud ilegal de la demandada afectó el interés colectivo de centenares de consumidores, provocándoles perjuicios de todas índole, algunos irreparables, transgrediendo abiertamente tanto la normativa consagrada en la Ley de Protección al Consumidor (artículos 3, 12, 13 y siguientes de la Ley 19496); la Ley general de Urbanismo y Construcción y las aplicables del Código Civil, siendo plenamente atendibles las peticiones de autos, desechándose así la defensa de ser improcedente la acción incoada.

TRIGESIMO QUINTO: Que ante la imposibilidad física de que cada uno de los consumidores allegara a este Tribunal los antecedentes para hacer el cálculo de los perjuicios reclamados, y a que además estos son de distinta índole –como bien pudo constatar esta sentenciadora en la Inspección Personal realizada en el lugar donde se encuentran los inmuebles- la demandante acompañó un Estudio Compensatorio, sobre los defectos de calidad de las viviendas del Condominio Luis I, en el que se concluye que : *“A partir de los antecedentes analizados se pudo constatar que los consumidores del colectivo, quienes habrían adquirido los departamentos del condominio Luis I, del conjunto habitacional Ciudad de los Reyes, ubicado en calle Rivas Vicuña N°1.214, en la comuna de Quinta Normal, habrían sido estos afectados por la entrega de los inmuebles y espacios comunes con deficiencias de calidad, fallas y/o incumplimientos de especificaciones técnicas en instalaciones sanitarias y en las terminaciones, dichos problemas en el proceso de construcción habrían provocado en la generalidad de los consumidores, otros perjuicios dada las filtraciones de agua y excesiva humedad y presencia de hongos en paredes y ventanas, siendo estos perjuicios gastos no esperados mensualmente por pérdida de agua potable y por el aumento en el consumo de energía para efectos de calefacción. Adicionalmente se pudo observar que los defectos o fallas de calidad analizados representan un claro desmedro del valor de la viviendas para los consumidores, lo que se traduce en un encarecimiento de las hipotecas o de los arriendos que son pagados periódicamente por viviendas nuevas.*

Dada la alta variabilidad de los defectos de calidad entre departamentos, no se pudo estimar el valor de los perjuicios caso a caso, sin embargo mediante antecedentes de la industria, y a partir de jurisprudencia revisada asociada a este tipo de casos, se logra estimar que los defectos de calidad por terminaciones e instalaciones representan aproximadamente un 2,6% del precio pagado por el consumidor, y por lo tanto los gastos no esperados consecuencia de los defectos constructivos representan el 0,05% del precio de venta (20% del 2,6%) valorizados mensualmente, cifras que



Foja: 1

definen el modelo general de compensación en términos de porcentaje del precio pagado. Es decir, si con la información disponible no se puede determinar el valor de los defectos de calidad de cada vivienda, la compensación para cualquier consumidor podrá quedar definida por una cifra equivalente al 2,6% del precio de cada vivienda, más una compensación mensual equivalente al 0,05% de dicho precio desde la entrega de los respectivos inmuebles a la fecha del pago efectivo de la respectiva compensación. Finalmente, y para aquellos casos que corresponda, la compensación deberá incluir el costo de Reclamo ante el SERNAC, equivalente a 0,15 UTM”.

TRIGESIMO SEXTO: Que a falta de otros antecedentes, y reconocido el principio de inexcusabilidad que pesa sobre la judicatura, el referido estudio servirá de base para el cálculo de los perjuicios que esta Juez haga, tomando en consideración la documentación allegada al proceso y, en particular, lo observado en la diligencia de inspección personal.

Que por lo tanto, atendida la naturaleza de los perjuicios y consecuentes daños, molestias y frustraciones ocasionados a los consumidores, al haber adquirido departamentos con defectos y fallas, y que no fueron reparados en su etapa de post venta, se condena a la Constructora Santa Beatriz S.A. al pago de una indemnización compensatoria de \$500.000 (quinientos mil pesos) a cada uno de los afectados del Condominio Luis I, del conjunto habitacional Ciudad de los Reyes, ubicado en calle Rivas Vicuña N° 1214, comuna de Quinta Normal.-

TRIGESIMO SEPTIMO: Que atendido lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley de Protección al Consumidor, se impone a Constructora Santa Beatriz S.A. o a quien sus derechos represente, una multa a beneficio fiscal ascendente a 50 Unidades Tributarias Mensuales, en total y como suma única.

TRIGESIMO OCTAVO: Que las cantidades ordenadas pagar deberán enterarse a cada uno de los reclamantes y propietarios de los departamentos afectados, directamente y sin la comparecencia de estos, con los reajustes e intereses legales.

TRIGESIMO NOVENO: Que las restantes alegaciones y antecedentes en nada alteran lo razonado precedentemente por lo que se omite su análisis pormenorizado.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en los artículos 3; 3bis; 12, 13; 23, 52, 53 y demás aplicables de la Ley de Protección al Consumidor; mas las pertinentes de la Ley General de Urbanismo y Construcción y los artículos 1545 y siguientes del Código Civil, se declara:

I.- Que se rechaza la defensa de prescripción alegada en la contestación.

II.- Que se acoge la demanda colectiva de fojas 1 y siguientes, declarándose que Constructora Santa Beatriz ha incurrido en infracción a la



Foja: 1

ley de protección al consumidor y a la ley general de urbanismo, y es responsable por los daños y perjuicios causados a los consumidores afectados con ocasión de las fallas o defectos en la construcción en el Condominio Luis I, del conjunto habitacional Ciudad de los Reyes, ubicado en calle Rivas Vicuña N° 1214, comuna de Quinta Normal.

III.- Que se condena a la demandada o a quien sus derechos represente, el pago de una multa a beneficio fiscal de 50 Unidades Tributarias Mensuales.-

IV.- Que por concepto de perjuicios, se condena a la demandada al pago de \$500.000 a cada uno de los afectados, de la forma prevista en los motivos 36° y 38°.-

V.- Que se condena en costas a la demandada.

VI.- Que la presente sentencia deberá ser publicada en extracto confeccionado por la Sra. Secretaria del Tribunal, en el Diario Oficial, para su notificación a los consumidores, en los plazos señalados en el artículo 54 inciso tercero de la Ley de Protección al Consumidor.-

Regístrese, notifíquese y en su oportunidad archívese.-

DECRETO
DICTADA POR DOÑA ROCIO PEREZ GAMBOA, JUEZ
TITULAR. AUTORIZA DOÑA MARIELLA RISOPATRON
CERNA, SECRETARIA SUBROGANTE.

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



C-29265-2016

Foja: 1



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

A contar del 12 de agosto de 2018, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>