

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : 2º Juzgado de Letras de San Bernardo
CAUSA ROL : C-810-2020
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR/VENTA DE CASAS SANTA MARÍA SPA

San Bernardo, veintidós de Marzo de dos mil veintitrés

VISTOS

Con fecha 24 de marzo de 2020, a folio 1, comparece don **Blas González Fehrmann**, abogado, por el Servicio Nacional del Consumidor, y en su representación, ambos domiciliados para estos efectos en calle Agustinas N°853, piso 12, comuna de Santiago, quien interpone demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores a través del procedimiento especial establecido en el Título IV de la Ley de protección al consumidor, en contra de **María Alejandra Berrios Morales Forestal y Aserradero E.I.R.L**, del giro de su denominación, RUT 76.238.145-1, representado por María Alejandra Berrios Morales; **Ventas de Casas Santa María SpA**, del giro de su denominación, RUT 76.548.084-1, representada por María Alejandra Berrios Morales; **Claudia Neira López, Casas Los Robles E.I.R.L**, del giro de su denominación, RUT 76.087.547-3; y **María Alejandra Berrios Morales**, factor de comercio, cuya profesión u oficio ignora, cédula de identidad N°14.437.661-7, todos con domicilio en Panamericana Sur kilómetro N°23, comuna de San Bernardo.

I. Los hechos:

1.- Antecedentes previos:

Señala que con fecha 19 de febrero de 2020, el Servicio Nacional del Consumidor, solicitó medidas prejudiciales precautorias en contra de los demandados, con ocasión de las graves infracciones a la Ley sobre protección a los Derechos de los Consumidores cometidas por dicho grupo empresarial, consistentes -básicamente- en faltas en la entrega de los productos ofrecidos, falta de restitución del precio pagado por los consumidores y, además, por la entrega de productos defectuosos.



Foja: 1

Que dichas medidas, se solicitaron en razón que dichas empresas forman parte de una misma unidad económica. Y que en efecto, existe una relación concatenada entre el grupo Santa María/Los Robles, la cual extiende, además, respecto de cada uno de los subgrupos de sociedades que los conforman.

Refiere que mediante resolución de fecha 18 de febrero de 2020, el Tribunal decretó las medidas precautorias que constan en el expediente digital, las señala una a una. Manifiesta que respecto las cuentas corrientes, no fue posible concretar la medidas, puesto que se encontraban sin saldo, y hace presente que éste es un motivo más para dudar sobre las reales facultades económicas del grupo demandado y que éste pueda responder de los resultados del juicio.

2.- Síntesis de las infracciones cometidas por el grupo empresarial demandado

Señala que los antecedentes de hecho que fundamentan la presente acción han sido descritos detalladamente al momento de solicitar al Tribunal las medidas prejudiciales precautorias ya indicadas y, por tanto, los da por expresamente reproducidos y como parte integrante de esta presentación. Sin embargo, estima conveniente sintetizar, algunos aspectos centrales como fundamentos de hecho de la presente demanda.

Que, el grupo empresarial Casas Santa María/Los Robles, se dedica al rubro de venta de casas prefabricadas, a través de los denominados Kit de auto-construcción de casas, dichos Kit, están constituidos por cerchas, muros estructurales, ventanas, etc., con los cuales, los consumidores, pueden edificar en un corto tiempo, cosas que deberían servir como vivienda principal de la familia o segunda vivienda.

Que, el SERNAC a propósito de reclamos ingresados a través de sus plataformas levantó las alertas pertinentes y se instruyó investigar los antecedentes ingresados y, concluyó que el Grupo empresarial Casas Santa María/Los Robles, ha constituido diversas sociedades que, en los hechos son manejados por las mismas personas, constituyéndose así como una sola unidad económica. En este sentido, el grupo, se comporta, en los hechos, como un solo proveedor, responden así, indistintamente de sus obligaciones contractuales o judiciales indistintamente, incluso, si no han sido demandados. Lo anterior, lo afirman puesto que, existen sentencias laborales que así lo declaran y que constatan elementos de hecho ineludibles, comparten miembros comunes en la administración y representación, los giros son idénticos o complementarios, y otros antecedentes de hecho que



Foja: 1

fueron expuestos, al momento de solicitar la medida prejudicial que da inicio a la acción de SERNAC.

Indica que, como señaló, fue posible constatar varias infracciones por parte del proveedor. Concretamente, conforme detallará en la parte pertinente, estas infracciones dicen relación con incumplimientos referentes a la entrega de los KIT de auto-construcción de casas prefabricadas, entrega de los mismos en mal estado o defectuosas, entre otros incumplimientos.

Asimismo, el proveedor mantiene en sus contratos de adhesión diversas cláusulas abusivas, respecto de las cuales se requiere que su abusividad sea declarada y, consecuentemente, también su nulidad. Además fruto de la utilización de dichas cláusulas abusivas en contra los consumidores, han obtenido ingentes ganancias que deben ser restituidas. Lo anterior, y sin perjuicio, del resto de las indemnizaciones y multas que deben ser ordenadas a propósito de las acciones que dirige SERNAC en contra de éste.

Sólo a modo ejemplar, la demandada ha incorporado y utilizado cláusulas en sus contratos de adhesión que (supuestamente), le facultarían para modificar unilateralmente la entrega de los KIT de auto-construcción de casas prefabricadas; contemplan eximentes ilegales de responsabilidad; cláusulas que causan desequilibrio en las prestaciones de las partes; renunciaciones anticipadas de derechos y limitaciones a la reparación e indemnización adecuada y oportuna para los consumidores; prórroga de la competencia contraviniendo expresamente la ley de protección al consumidor.

Como consecuencia de los incumplimientos e infracciones antes aludidos y de la ejecución de dichas cláusulas abusivas la demandada no sólo a infringido el texto de la LPC y la Normativa Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, sino que también ha actuado de forma contraria al deber general de diligencia, el cual recae con especial énfasis en los proveedores de bienes y servicios.

En razón de lo anteriormente expuesto, se han causado, además menoscabo y perjuicio a los consumidores, según explicará detalladamente en el transcurso de la presente demanda.

3.- Análisis fáctico de los incumplimientos de las demandadas:

Señala que, como ha expuesto el grupo empresarial demandado, es un proveedor profesional. Que, como ha adelantado, en primer término, el proveedor ha incumplido gravemente las obligaciones consagradas en la LPC, cometiendo graves infracciones a la misma.



Foja: 1

Expone que SERNAC, a través de sus distintas plataformas de atención al público, ha tomado conocimiento de reclamaciones de consumidores-contratantes con el proveedor demandado, que dan cuenta de los siguientes incumplimientos:

- Entregas incompletas: El proveedor realiza la entrega de ciertas piezas de la casa prefabricadas, prometiendo al consumidor que complementará la entrega pronto, lo cual no sucede, quedando el consumidor con una casa prefabricada incompleta, en circunstancias que el precio ya se ha pagado íntegramente.
- Falta absoluta de entrega: El proveedor derechamente no realiza la entrega de la casa prefabricada, en circunstancias que el previo o el abono ya se ha pagado íntegramente.
- Falta de restitución total del precio pagado: Cuando el consumidor ejerce el derecho a terminar unilateralmente el contrato de compraventa, el proveedor efectúa retenciones del precio pagado.
- Entrega de bienes defectuosos: El proveedor realiza la entrega, sin embargo, el bien adquirido se encuentra con defectos o en condiciones que pueden afectar la seguridad de los consumidores.

Para ejemplificar los incumplimientos señalados expone y analiza los antecedentes de algunos reclamos de consumidores en contra del proveedor demandado, citando los siguientes:

- Reclamo R2019W2973576, ingresado el 17 de mayo de 2019, a través del portal web de SERNAC;
- Reclamo R2019W2957638, ingresado el 10 de mayo de 2019, a través del portal web de SERNAC;
- Reclamo R2019W3042040, ingresado con fecha 14 de junio de 2019;
- Reclamo R2019W3389137, presentado ante el Servicio con fecha 05 de diciembre de 2019;
- Reclamo R2020W3486059, ingresado con fecha 17 de enero de 2020;
- Reclamo R2019W2716390, interpuesto con fecha 16 de enero de 2019;



C-810-2020

Foja: 1

- Reclamo R2019E3185507, ingreso con fecha 16 de agosto de 2019, y;
- Reclamo R2020M3489322, presentado con fecha 20 de enero de 2020.

Hace presente que de todos los reclamos presentados, no se obtuvo respuesta alguna por parte de las demandadas.

Expresa que, habiendo expuesto los hechos que fundan esta demanda, pasará al análisis de los puntos de derecho que la sustentan.

II.- El derecho:

1.-Ordenamiento jurídico en materia de protección a los consumidores.

1.1 Las acciones colectivas

Sostiene que la LPC fue modificada en el año 2004 mediante la ley N°19.955, incorporándose diversas mejoras a la normativa sobre protección de los derechos de los consumidores, como fue la consagración de un procedimiento especial para la defensa de los intereses colectivos o difusos de los consumidores.

I.2 La protección de los consumidores

Realiza citas doctrinarias, y señala que conviene agregar que la igualdad entre las partes, a la cual se alude en el derecho general, de carácter normativo, pues la decisión del legislador sería la de tratar a todas las personas, salvo casos extremos, como si fueran capaces de protegerse a sí mismos.

Agrega que, sin embargo, la normativa sobre protección de los derechos de los consumidores se funda y justifica en la posición de asimetría que existe en las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores, en cuanto al acceso a la información, el poder de negociación y la posibilidad de representación de sus intereses, entre otros. Que, estas asimetrías en la relación de consumo motivan que el legislador haya dispuesto normas de orden público económico, con el objeto de reestablecer el equilibrio entre las partes. Por ello, los derechos que la LPC establece para los consumidores no son disponibles por las partes, mediante lo cual, se les asegura que la relación se construya sobre una base de equidad e igualdad. Muestra de ello, es que el artículo 4 de la ley N°19.496 establece que los derechos de los consumidores son irrenunciables.

Indica que, en definitiva, existe una desigualdad en la posición negociadora de las partes, y nuestro ordenamiento jurídico, al igual que el comparado, advierte la



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

Código: TDRWXEXXGFJ

Foja: 1

necesidad de proteger jurídicamente a los consumidores en las relaciones con los proveedores, entendiendo que una de ellas –el consumidor- es incapaz de protegerse a sí mismo.

Realiza citas jurisprudenciales y a modo de conclusión indica que, en materia de consuma, y tal como lo dispuso el fallo recientemente citado, el principio de autonomía de la voluntad y la interpretación literal de los contratos tiene sus límites en las normas de la LPDC, las que establecen un marco de resguardo para los intereses y derechos de los consumidores.

I.3 Del principio pro consumidor o favor debilis

Señala que este principio es una consecuencia directa de lo expuesto anteriormente y que, a mayor abundamiento, nuestra ley de protección a los consumidores parte desde la noción de que el consumidor se encuentra en una posición vulnerable respecto del proveedor, y desde ahí es que el resultado de la interpretación contribuya a otorgar una mayor protección al consumidor.

Cita jurisprudencia del Tribunal Constitucional, y también hace mención al denominado caso “Banco del Estado”, agrega que los fallos mencionados no vienen sino a confirmar el carácter protector que tienen las normas de la LPDC en favor del consumidor, respecto de las diversas relaciones de consumo que se producen en los distintos mercados, extendiéndose incluso aquel proveedor que actúa en calidad de intermediario. Lo anterior, implica un principio general de interpretación en favor del consumidor, conocido como “pro consumidor”.

I.4 Las cláusulas abusivas

Refiere que el análisis relativo a las cláusulas abusivas, se relaciona con el fenómeno de la contratación masiva, que soluciona el obstáculo de tener que negociar individualmente con cada uno de los consumidores la oferta de bienes y servicios, abaratándose costos de transacción y de administración y, además, dar la certeza jurídica que requieren los consumidores en su relación contractual. Que, lo anterior, por la vía del contrato de adhesión, que se encuentra definido en el N°6 del artículo 1° de la LPC, como *“Aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido”*.

Añade que siendo las empresas proveedoras de bienes o servicios quienes, en dicho escenario, están en una posición claramente ventajosa (ya que pueden definir las condiciones de cada contrato sin encontrar una contraparte con la posibilidad de negociar el contenido contractual), se espera de ellas que actúen de



Foja: 1

buen fe, de acuerdo a la legislación existente y a los principios establecidos en la LPC. Entre otras ventajas con las que cuentan los proveedores, están las asimetrías de información, su experiencia, la asesoría técnica disponible, las grandes diferencias en el poder negociador entre las partes y los altos costos de transacción que tiene para un consumidor, tanto exigir que se cumple lo pactado como demandar incumplimiento a la LPC en forma individual.

Hace mención en que el legislador se preocupó a tal punto sobre la falta de equivalencia en la relación entre el proveedor y el consumidor en los contratos de adhesión, que, en forma expresa, privó de todo efecto a ciertas cláusulas que denominan como abusivas, y que, el artículo 16 de la LPC enumera diversas causales de abusividad de cláusulas, estableciéndose que las mismas no producen efecto alguno, aun cuando hubieren sido aceptadas expresamente por el consumido, Además, se consagro expresamente la irrenunciabilidad de los derechos que otorga dicha ley.

Hace presente al tribunal que, la última de las causales de cláusulas abusivas, contenidas en la letra g) del artículo 16 de la LPC, consiste en una de carácter genérico, que obliga a obrar de buena fe y a mantener el equilibrio entre las partes contratantes. Y que, esta disposición es de gran relevancia, pues permite el control de los desequilibrios jurídicos que no están incluidos específicamente en las letras anteriores del referido artículo.

Que, así las cosas, la referida causal genérica se estructura en base a cuatro conceptos que explica:

- i. La buena fe;
- ii.- Desequilibrio importante en el contenido contractual en perjuicio del consumidor;
- iii.- Finalidad del contrato, y;
- iv.- Las disposiciones legales que resguardan el equilibrio en la relación contractual.

2.- De las acciones colectivas y el procedimiento de interés colectivo o difuso.

Cita el artículo 50 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, y señala que éste establece los objetivos de las acciones que se intentan dentro del marco de la ley. Y que, la misma disposición, al definir las distintas clases de



Foja: 1

acciones de tutela, establece que el ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.

2.1 De los requisitos de admisibilidad de la demanda.

Cita el artículo 52 de la LPC, y señala que éste establece los requisitos que el tribunal ha de tener en cuenta para pronunciarse sobre la admisibilidad de la acción intentada.

2.2 Legitimación activa del SERNAC.

Indica que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 N°1 y 4 de la LPC, el SERNAC tiene legitimidad para actuar en representación del interés colectivo de los consumidores, es decir, la ley le entrega poderes públicos para asumir la representación del colectivo de consumidores afectados. Que, en las condiciones antes descritas y por expresa disposición legal no requiere acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa.

2.3 La demanda cumple con los requisitos del artículo 254 del Código de Procedimiento Civil, los que solo se verificarán por el juez, sin que puedan discutirse en esta etapa.

Cita el artículo 254 del Código de Procedimiento Civil, y señala que los antecedentes de hecho y fundamentos de derecho que justifican razonablemente la afectación del interés colectivo de los consumidores, en los términos del artículo 50 de la LPC, han sido precisados y descritos en la demanda. Y que, el tribunal debe considerar que, en la especie, no caben dudas que concurren los elementos de hecho y de derecho que justifican la afectación del interés colectivo de los consumidores.

2.4 Sobre el plazo de prescripción de la acción contravencional.

Expresa que, habiendo reconocido que la LPC es fuente de responsabilidad, tanto civil como infraccional, se debe tener presente que la prescripción extintiva opera de manera diversa en uno y otro caso: mientras en la primera puede hacer tornar una acción civil en natural (artículo 1470 del Código Civil), en el segundo producirá la pérdida del poder punitivo estatal.

Cita el artículo 26 inciso segundo de la LPDC, y señala que en razón de lo expuesto, la acción infracción estaría vigente, pues no solo las infracciones se suceden en el tiempo sin que el proveedor dé una solución a los consumidores, sino que muchas de éstas se han producido con posterioridad al 14 de marzo de



Foja: 1

2019, es decir, una vez entrada en vigencia la ley 21.081, de modo que la acción infraccional prescribiría en el plazo de 2 años.

Agrega que a este respecto, sin perjuicio que, en este caso, el plazo de prescripción extintiva aplicado a la acción contravencional es de 2 años, es importante dejar en claro que aun cuando se llegase a una conclusión contraria (6 meses en virtud de la norma anterior al 14 de marzo de 2019), la acción infraccional se encuentra plenamente vigente, por las siguientes razones:

- a) El plazo de prescripción –al igual que cualquier término extintivo- se compone de dos elementos relevantes; el plazo propiamente tal y su día de inicio. El primero, corresponde a un tiempo que ha sido inicialmente predeterminado por el legislador. El segundo (*diez a quo*), en tanto, se refiere al momento a partir del cual se entenderá que dicho término principiará.

Cita el artículo 26, antes de la modificación introducida por la ley 21.081, y refiere que esto lleva a la discusión acerca de los mecanismos para fijar el *diez a quo*, esto es, la utilización de un criterio objetivo o subjetivo.

Indica que conforme al primero, los 6 meses principiarán con la comisión del hecho ilícito con independencia de si el legitimado activo, en este caso SERNAC, ha tomado conocimiento de él, de la infracción o bien, de la posibilidad de accionar. Este mecanismo propicia la certeza jurídica, aunque presenta el grave inconveniente de que puede incentivar a proveedores inescrupulosos a esconder ciertos actos hasta que haya transcurrido el término legal.

Que, así las cosas, el criterio correcto es el subjetivo, de tal manera que solo principiará el plazo del artículo 26 de la LPDC cuando el legitimado activo ha conocido la ocurrencia de la infracción. Ello, es del todo lógico, puesto que con anterioridad a este acaecimiento no ha tenido la posibilidad de poder accionar, siendo procedentes las mismas consideraciones ya realizadas a propósito de la responsabilidad extracontractual respecto del carácter sancionatorio y excepcional del instituto en estudio.

Hace presente que, asimismo, se debe recordar que la LPC sanciona la interposición de una acción temeraria con una multa calificada, eventuales medidas disciplinarias para el abogado, la inhabilidad para integrar el consejo directivo de una asociación de consumidores (artículo 10 LPC), o incluso en ciertos casos con la disolución de una asociación de consumidores (artículo 7 LPC). Lo anterior, sin perjuicio de la eventual responsabilidad civil y penal que



Foja: 1

podiere surgir. Desde ese punto de vista, exigir al legitimado activo que interponga una acción con anterioridad a que le conste la efectividad de la infracción, lo estaría conminando a poner en funcionamiento de manera irresponsable el aparato jurisdiccional, arriesgándose asimismo a ser sancionado, si no tiene éxito.

Manifiesta que por tal razón, en aquellos casos en los cuales, se requiere del pronunciamiento de alguna institución técnica o administrativa, el plazo no principiará, sino una vez que ella ha otorgado al legitimado activo los antecedentes que sustentan la denuncia. Que, así se ha fallado, por ejemplo, a propósito de la intoxicación por el consumo de los chocolates con *salmonella enteritidis*, o bien, en la conocida sentencia “Sernac con Braun Medical S.A”.

Agrega que, es este sistema y no el objetivo el que es más coherente con la tutela del consumidor, por lo que en aplicación al ya aludido principio pro consumidor, se debe estar a aquella normativa que más le favorezca.

Añade que en sintonía con lo anterior, se encuentra el artículo 58 bis de la LDPC inciso segundo que exige a los órganos fiscalizadores que tengan facultades sancionatorias, que remitan al SERNAC copia de las resoluciones condenatorias. Lo anterior, por cuanto, consta en la historia de la disposición, que la finalidad de tal deber radicaba en posibilitar al SERNAC de la interposición de acciones en sede de protección de los derechos de los consumidores, una vez que otro órgano administrativo ya había advertido una conducta ilícita. Que, como se comprenderá, de adoptarse el erróneo criterio objetivo, una vez que el Servicio recibiese los antecedentes, naturalmente la acción infraccional derivada de la LPDC, mayoritariamente se encontraría prescrita.

Por otra parte, expresa que, el comportamiento judicial en materia de consumo apoya fuertemente la utilización de un criterio subjetivo de *diez a quo*. Y, únicamente a modo de ejemplo, cita jurisprudencia de la Excelentísima Corte Suprema pertinente al caso, específicamente el fallo de la causa rol 23.092-2014, caratulada “Sernac con Inmobiliaria Las Encinas de Peñalolén”.

Finalmente, refiere que, se debe mencionar que esta argumentación cobra más fuerza en aquellos casos en que el propio legislador ha incorporado el daño como un presupuesto de la infracción (artículo 23, artículo 3 letra e) LPDC), puesto que antes de que ello ocurra no se entenderá consumada y, por lo tanto, no principiará la prescripción (infracción de resultado).



Foja: 1

- b) La fijación del *dies a quo* dependerá de si la infracción puede ser calificada de instantánea, permanente o continuada, según el momento en el cual se produce su consumación. En el primer caso, la contravención se consumará en un único instante, a partir del cual comienza a computarse el plazo de la prescripción, siendo ejemplo de ello, el robo de vehículo en un estacionamiento.

Señala que la infracción permanente, por su parte, “*supone el mantenimiento de una situación antijurídica de cierta duración por la voluntad del autor (...); dicho mantenimiento sigue realizando el tipo, por lo que el delito se sigue consumando hasta que se abandona la situación antijurídica*”. Que es lo que ocurriría, por ejemplo, con la publicidad falsa o engañosa (artículos 28 y siguientes LPDC), o bien, con la vulneración del derecho a la protección del medioambiente (artículo 3 letra d) LPDC). En estos casos, la prescripción principiará únicamente cuando la consumación cese, tal como lo han reconocido nuestros tribunales, en sede de protección de los derechos de los consumidores.

Agrega que, por su parte, el ilícito continuado es aquel que se encuentra “*integrado por un conjunto o serie de actos con la característica de que cada uno de ellos aisladamente considerado puede constituir un delito*”. Tal sería el caso del cobro mensual de deudas o ítems no debidos o improcedentes (intereses, comisiones, etc.). Al igual que en el supuesto anterior, esta vez el plazo de prescripción solo correrá desde el último de los hechos lesivos.

Concluye que se estaría en presencia de una infracción permanente, en razón de que el proveedor mantiene una posturas contumaz, no solo en cuanto sigue cometiendo los mismo hechos ilícitos sino que también toda vez que se niega u omite dar soluciones a los problemas de consumo que su propio actuar ha generado y, de esta manera, mantiene una situación antijurídica de cierta duración por su propia voluntad. Y que, en caso que el tribunal desestime lo anterior, hace presente que sin duda, se trata de una infracción continuada, justamente en razón de reincidir continuar con sus infracciones a la normativa y vulnerando los derechos de los consumidores.

2.5 De la automaticidad en la implementación de la sentencia definitiva.

Señala que, como es de conocimiento del Tribunal, el procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, fue introducido en la legislación chilena, con la finalidad de garantizar el acceso a la justicia de aquellos, a través de los legitimados activos reconocidos en el artículo 51 N°1 de



Foja: 1

la LPDC y, mediante una acción única, distinta a las tradicionales que actualmente contempla nuestro ordenamiento jurídico.

Agrega que en dicho contexto, el legislador introdujo una serie de reglas que han buscado evitar, tanto los obstáculos procesales como los asociados al tiempo de tramitación judicial, inherente a la litigación, tendiente y optimizar en esta clase de procedimiento, entre otros, la implementación de sentencias definitivas por parte del proveedor, en favor de los consumidores. Esto último se ve reflejado, en la facultad legal que le ha concedido el artículo 53 C inciso final de la LPDC y que le permite, ordenar que las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones, se efectúen, en favor de los consumidores beneficiarios, sin la necesidad de comparecer al juicio colectivo en cuestión, cuando el demandado cuenta con la información necesaria para individualizarlos.

Cita el artículo 53 C, inciso segundo de la LPDC, y expresa que como se observa, la ley proporciona al sentenciador todas las prerrogativas necesarias para adoptar las medidas procedentes para garantizar un acceso expedito de los consumidores a las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones, las cuales debe decretar cada vez que el proveedor cuente con la información necesaria para la procedencia de las mismas.

3. Sobre las acciones que se interponen en defensa del interés colectivo o difuso.

3.1 Marco general.

Hace presente que, como ya lo ha señalado, es importante recordar que las acciones colectivas amparadas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores tienen características singulares que las diferencian de otros procedimientos y las separa en muchos casos de las instituciones tradicionales reguladas en el Código de Procedimiento Civil. La naturaleza de las normas sustantivas que regulan la materia así lo justifica y, por tanto, se modifican los principios que tradicionalmente han servido para enmarcar el fondo de estas materias, por tanto, la comprensión de las estructuras tradicionales debe necesariamente abordarse desde otra perspectiva.

Cita doctrina y al respecto agrega que, se afirma que el rol que les corresponde a los jueces civiles cuando conocen de este tipo de acciones debe ser mucho más activo, ya sea por los especiales estándares protectores a la parte más débil de la relación, como también puesto que las acciones colectivas tienen como efecto la disposición y/o la determinación de derechos de ciudadanos que son titulares del



Foja: 1

derecho al debido proceso, pero que no participan de la relación procesal que en definitiva los determina.

Y que, en este especialísimo contexto, ya se ha podido verificar que el grupo empresarial demandado constituye una unidad económica, se trata de un todo frente al consumidor. Que, así las cosas, entre consumidor y cada una de las entidades que forman parte del grupo pueden existir relaciones de naturaleza contractual como extracontractual, nada de lo cual obsta para que el grupo empresarial se conforme como un proveedor para los efectos de la LPDC.

Realiza una serie de citas doctrinales, y luego señala que, así las cosas, no debemos olvidar que además en el presente escenario estamos frente a un proveedor conformado por un grupo empresarial, donde el tribunal podrá apreciar, luego del levantamiento del velo que este proveedor se verá obligado a responder de las infracciones y de los perjuicios ocasionados a los consumidores como un todo.

Señala que de esta forma, primero que todo, el proveedor deberá responder por las infracciones cometidas a la LPDC. Y que como ya ha expuesto someramente y el tribunal podrá constatar que el proveedor ha infringido el derecho básico e irrenunciable a recibir una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos (artículo 3, inciso primero, letra b); ha cometido infracción a la obligación legal e irrenunciable del proveedor de respetar los términos, condiciones y modalidades contratadas (artículo 12 y 20 de la LPDC); ha cometido infracción al derecho básico e irrenunciable que le asiste a los consumidores de ser reparados e indemnizados de todos los perjuicios que devienen de los incumplimientos en que ha incurrido el proveedor (artículo 3, inciso primero, letra e y 4 de la LPDC); y, en definitiva, ha infringido su deber de profesionalismo (artículo 23 inciso primero de la LPDC).

Agrega que estas infracciones no son más que manifestaciones del deber general de diligencia, puesto que, al incurrir en ellas, el proveedor no ha cumplido con el deber de cuidado que recae sobre todos los sujetos y que, en particular, es especialmente riguroso para los proveedores que ofrecen bienes y servicios abiertamente a una gran cantidad de consumidores. Que, así, los hechos que configuran estas infracciones no solo configuran contravenciones al texto legal, sino que también acarrearán perjuicios y daños para los consumidores, como expone. Ahora bien, la actuación del proveedor no solo se traduce en infracciones a las normas contractuales y legales en sí mismas, sino que también se produce una



Foja: 1

infracción al deber general de cuidado que recae con especial énfasis en los proveedores.

Y que de esta manera, existiendo o no una relación contractual en el sentido tradicional de la palabra, se debe recordar que estamos frente a una relación de consumo, donde, luego de levantar el velo, el tribunal podrá verificar la existencia de un solo proveedor y de la existencia de una obligación in solidum.

Finaliza con una serie de nuevas citas, tanto doctrinales como jurisprudenciales.

3.3 Del levantamiento del velo corporativo

Se refiere al abuso de la persona jurídica y el levantamiento del velo, algo a lo que ya se ha referido, pero le es necesario hacerse cargo con mayor detalle de este aspecto.

Indica que si bien, la persona jurídica es un sujeto de derecho independiente de los individuos que componen la organización, se debe tener presente que, siempre serán las personas naturales que la conforman quienes determinen el actuar de una persona jurídica y la conducta de aquella es decisiva para saber si existe o no un abuso de esta última. Más allá del caso en que existe una total identificación entre las empresas que se demandarán y sus representantes legales.

Cita el artículo 545 del Código Civil, que define a la persona jurídica, y señala que la regulación de las sociedades la encontramos tanto en el Código Civil, en el Código de Comercio y en leyes especiales.

Que, conviene señalar, que el afianzamiento de una concepción meramente formalista de esta figura legal ha traído como consecuencia que ésta se preste para su utilización con objetivos diversos de la realidad social para la que nació la figura, privativo de los individuos que la integran. Así la persona jurídica puede ser empleada como un mero recurso técnico para eludir el cumplimiento de las leyes, desligarse de las obligaciones contraídas, y en general, para defraudar los intereses de terceras personas.

Añade que el abuso solo puede determinarse si se indaga en la persona jurídica, alcanzando a los sujetos que se hallan detrás de la misma. De modo que, las sociedades no pueden ser consideradas separadamente de las personas que la componen, pues solo con el “levantamiento del velo corporativo”, se podrá evidenciar si actúa dentro del marco jurídico creado por el legislador.

Manifiesta que nuestro sistema contiene ciertas instituciones que podrían ser utilizadas como una vía para solucionar los problemas que acarrea el abuso de la



Foja: 1

personalidad jurídica, a saber, *la simulación, la acción pauliana*, la institución del *abuso del derecho y el fraude a la ley*, y destaca algunas normas que serían pertinentes.

Luego, cita doctrina de la Excelentísima Corte Suprema y, señala que la sentencia aludida, destaca también el rol de la buena fe como criterio para determinar cuándo ha existido un abuso de la personalidad jurídica. Lo anterior, significa que, para determinar si en un caso en concreto se ha abusado o no de la persona jurídica, debemos considerar si ésta se ha utilizado conforme a la lealtad, transparencia, honestidad y confianza que debe existir en todo el tráfico jurídico. Lo que, no ocurre en este caso, pues los grupos cuestionados de mala fe, se han validado de múltiples figuras jurídicas para evadir su responsabilidad frente a los consumidores, lo cual es aún más grave al tratarse de una relación de tipo asimétrica entre el proveedor y el consumidor.

Que, en efecto, SERNAC estima que existe una relación concatenada entre el grupo empresarial, efecto que se extiende además respecto de cada uno de los subgrupos de sociedades que los conforman. Esta relación se desprende de los propios hechos aquí señalados como de los antecedentes que también acompaña, entre los que destaca la existencia de relaciones afectivas, civiles y consanguíneas entre las personas naturales que representan a estas empresas; la participación conjunta en la celebración y ejecución de contratos; la consecuente dependencia entre estos; la actividad económica común; la unidad económica, etc.

Agrega que estas relaciones entre grupos y subgrupos y las actividades que cada uno realiza en el desarrollo del giro, han sido reconocidas por nuestra jurisprudencia, destaca el caso *Fraile Maya y Vargas y Otros con Antuco*. En el primero, la demandada inmobiliaria Maya es obligada a pagar una indemnización de perjuicios a las demandantes en atención a que el tribunal determinó que Constructora Maya S.A e Inmobiliaria Maya S.A son una misma persona jurídica, por lo que la segunda es responsable de los perjuicios provocados por la primera a una propiedad aledaña. En el segundo, el tribunal llega a la conclusión de que la Inmobiliaria Antuco es responsable por los perjuicios ocasionados por constructora Antuco a la propiedad ubicada en el predio aledaño a la construcción.

Expresa que en el caso de autos, se puede advertir que existe un control o dirección efectiva y externa de uno, algunos o todos los representantes, respecto de todas las empresas principales y secundarias. De hecho, existen algunos indicios que permiten advertir la existencia de una unidad, y que además han sido tenidos a la vista en casos similares, tanto por la doctrina como la jurisprudencia.



Foja: 1

Que, entre los indicios existe, por ejemplo, la identidad total o parcial de socios o de dos o más sociedades; la relación de parentesco entre socios de dos o más sociedades, la identidad de representantes o administradores, gestión común de las compañías, identidad o similitud en el nombre, razón social o nombre de fantasía, giro común complementario, entre otros.

3.4 Del abuso del derecho cometido por el grupo Santa María/Los Robles.

Manifiesta que, una consecuencia lógica de todo lo señalado, consiste en admitir que el grupo empresarial aquí cuestionado ha ejercido de manera abusiva el derecho, pues se han valido de instituciones jurídicas, como por ejemplo, la utilización de distintos tipos societarios para afectar a los consumidores.

Agrega que en este sentido, la doctrina ha entendido que puede derivar responsabilidad del ejercicio de un derecho, cuando se realiza de manera abusiva causando daño a un tercero. Que, a mayor abundamiento, se ha definido el abuso del derecho como *“Acto por el cual una persona ocasiona un perjuicio a otra excediéndose de los límites materiales de un derecho que indiscutiblemente le pertenece y que solo en apariencia reviste un carácter absoluto”, “Es el hecho de una persona de ejercitar, con el fin de perjudicar a otra, y por lo tanto, sin ningún interés para sí misma, de un derecho de que es titular”*.

Hace presente que el actuar abusivo del derecho del grupo Santa María/Los Robles ha estado presente en cada una de las etapas de la relación contractual con los consumidores.

Concluye que, existe una utilización abusiva del derecho por parte del grupo Santa María/Los Robles y de las empresas que los integran al ocultarse tras la constitución de un número amplio de personas jurídicas para sustraerse del mandato legal de actuar de buena fe.

En cuanto a la afectación a los consumidores que contrataron con el grupo Santa María/Los Robles, señala que de los hechos relatados, surgen varias consecuencias dañosas para los consumidores.

En efecto, una de ellas, la constituye el hecho de que las coordinaciones entre las sociedades de este mismo grupo empresarial crean confusión en el consumidor:

- i.- Respecto de con quien realmente contrató;
- ii.- Contra quien debe dirigirse para exigir el cumplimiento; y,



Foja: 1

iii.- En el caso que el consumidor recurra ante el SERNAC, surgirá la duda respecto de contra qué entidad interponer el reclamo respectivamente.

Que, tal como sucede en el caso de autos, una práctica permanente es la interferencia de cada grupo en las distintas etapas de la relación contractual, trasladando obligaciones de una sociedad a otra, y por tanto diluyendo su responsabilidad. Que, todo lo señalado, produce confusión de razones sociales en la que solo una de ellas es formalmente la que se obligó, en este caso a la fabricación y entrega de una casa pre fabricada, pero otras, se comportan como si también lo fueran, causando una confusión razonable en los consumidores respecto de la identidad del contratante.

Añade que en este sentido, importa señalar que la diversificación en la explotación de una actividad en varias razones sociales, contribuye a facilitar la elusión de responsabilidades contractuales, tributarias y laborales, entre otros tipos. Un ejemplo de ello, surge de la propia LPDC, ya que el proveedor utilizando la técnica mencionada, podría evitar la aplicación de la circunstancia agravante de reincidencia del artículo 24 letra a) de la LPDC en el cálculo del quantum infraccional, circunstancia considerada en el cálculo de la multa aplicable a las infracciones a la regulación sobre protección de los derechos de los consumidores. Así las cosas, podría suceder que ninguna de las sociedades del grupo, al ser observadas por separado, cumpla un número suficiente de infracciones a la LPDC para que le sea procedente la agravante, o bien para atenuar multas por sus infracciones (artículo 24 letra d) de la LPDC), lo que, sin lugar a dudas, implicaría que la diversidad societaria empresarial está operando como un artificio para eludir la ley y perjudicar a los consumidores.

Refiere que otros puntos problemáticos, son la posible dispersión de patrimonios, esto resulta crucial sobre todo en casos como el que le atañe, donde el grupo de consumidores afectados es alto, y en consecuencia, los montos comprometidos también lo son. Que, es común que los administradores y representantes de empresas utilicen estructuras societarias distintas de una manera fraudulenta, para evitar la responsabilidad de alguna de ellas, buscando en muchos casos, evitar el pago de deudas con los acreedores.

Indica que claramente, en el caso de autos, los grupos Santa María/Los Robles, al realizar un ejercicio abusivo de la persona jurídica y del derecho, habrían cometido infracciones graves a los derechos de los consumidores y a la propia ley, beneficiándose de las asimetrías de información existente respecto de los consumidores, contraviniendo las exigencias de la buena fe.



3.5 Nulidad de cláusulas de los contratos dispuestos por el proveedor.

3.5.1 Cotejo de los contratos del grupo Santa María/Los Robles.

Señala que, como el tribunal podrá apreciar con el mero cotejo de las cláusulas de los contratos impugnados –los cuales serán acompañados en la etapa procesal correspondiente- y luego al realizar un análisis pormenorizado de las cláusulas de los contratos ofrecidos, se podrá concluir sin lugar a dudas que, el clausulado que ofrecen ambos contratos, además de ser abusivos y, por ende, consecucionalmente nulo, tienen un contenido prácticamente idéntico.

3.5.2 Análisis de cláusulas abusivas del contrato denominado “Compraventa Santa María SpA”.

Indica que, efectuando el análisis de fondo nos encontraríamos con una serie de cláusulas que vulneran los siguientes aspectos de la LPDC.

-Cláusula primera:

Transcribe la cláusula primera, y señala que ésta resulta abusiva ya que infringe lo preceptuado en el artículo 16 letra d) de la ley 19.496 en los siguientes términos:

En la declaración del consumidor en orden a conocer y aceptar el contenido y cláusulas del contrato invierte la carga de la prueba en perjuicio del consumidor, imponiéndole a éste la carga de acreditar que no ha conocido o aceptado las cláusulas contractuales.

En este sentido, una cláusula ajustada a la LPC, establecería que, el proveedor ha cumplido con su deber de informar veraz y oportunamente el contenido del contrato y las características del bien o servicio y, asimismo, que el consumidor ha aceptado expresamente el contrato de adhesión.

Una cláusula como la transcrita, que invierte la carga de la prueba de dichas circunstancias en perjuicio del consumidor debe ser considerada abusiva y consecucionalmente declarada nula.

-Clausula Primero parte final:

Transcribe y señala que esta parte de la cláusula resulta abusiva ya que infringe lo preceptuado en el artículo 16 letra e) y g)78 de la ley N° 19.496 en los siguientes términos:

Sobre la infracción al Art. 16 letra e) de la LPC: se erige la cláusula como una eximente de responsabilidad frente a la entrega de los productos, debido a que se



Foja: 1

señala que “no se aceptaran reclamos posteriores a la recepción”, lo que se traduce en un intento de vulnerar la garantía legal con que cuentan los consumidores, sumado a que siempre, pueden existir vicios ocultos en la cosa adquirida, esto es, en los paneles de las casas que no sean apreciables por los consumidores al momento de la recepción y sólo serán visibles, al momento del desembalaje o al momento de la instalación.

Sobre la infracción al Art. 16 letra g) de la LPC: junto a lo anterior, la cláusula redactada en los términos actuales, ella se erige como *disposición contraria a la buena fe*, pues impone al consumidor que, con la revisión y visto bueno en la entrega no se acepten reclamos posteriores relacionados a la falta de material o mal estado de estos, vulnera al consumidor porque este se encuentra en una posición más débil.

Se vulnera la buena fe porque, en ningún caso, los consumidores son expertos en madera, en materiales de construcción, ni menos en la calidad de los productos adquiridos, que no es evidente a la entrega, por lo que difícilmente al evento de recibir los paneles de construcción podrán apreciar cualquier vicio oculto que puedan tener. Privarlo de la posibilidad de reclamar posterior a la entrega y a su vez constituye una imposición de cláusulas que alteran el equilibrio contractual en perjuicio del consumidor y claramente, la buena fe, que en una aproximación ética y valorativa el contenido de la relación contractual, lo que busca es prevenir que no sean defraudadas las legítimas expectativas de una de las partes e impone a los proveedores el deber de comportarse correctamente y lealmente con el consumidor en todas las etapas del contrato.

Se vulnera, asimismo, la letra g) de la LPC, ya que la circunstancia que personas distintas del consumidor (tales como un conductor de camión, un familiar u otro) puedan aceptar y autorizar los productos sin contar con la debida confianza ni representación requerida. S.S., por ejemplo, en el contrato de mandato para poder actuar en nombre de otro se basa *esencialmente* en la confianza que deposita el mandante en el mandatario. Al ser un contrato, su existencia no se presume, sino que debe ser acreditado que ha existido un acuerdo de voluntades dirigido a encargar una determinada gestión. A falta de dicho pacto, el proveedor debe abstenerse de otorgar valor a una aceptación realizada por una persona que no ha sido expresamente habilitada para hacerlo.

Por tanto, la cláusula resulta abusiva, dado que además de otorgar valor al silencio del consumidor, quien jamás ha consentido en que otra persona lo represente, genera una renuncia anticipada a los derechos del comprador por una persona que no ha sido habilitada por el consumidor para aquello. S.S., debe tener presente que resulta particularmente llamativa la designación genérica de la



Foja: 1

persona que puede aceptar, dado que un *conductor de camión, un familiar u otro* pueden ser personas que ni siquiera sean conocidas personalmente por el consumidor comprador.

Es por los argumentos esgrimidos que, la cláusula transcrita debe ser considerada abusiva y consecuentemente nula.

-Cláusula cuarta:

Señala que esta cláusula vulneraría lo establecido en el artículo 16 letra a), e) y g) de la LPC.

Sobre la infracción al Art. 16 letra e) de la LPC: en virtud de la cláusula transcrita, el *proveedor* queda facultado para modificar *a su sólo arbitrio la fecha de cumplimiento del contrato*, contraviniendo el artículo 16 inciso 1º letra a) de la LPC, ante esto se produce un desequilibrio importante toda vez que se confieren derechos exorbitantes para el proveedor como es la facultad de poder incumplir con lo pactado en el contrato, otorgándose un plazo mayor para el cumplimiento y que resulta excesivo.

Indica que como el tribunal podrá apreciar de la cláusula que impugna SERNAC, el texto indica lo siguiente: "...pudiendo prorrogar dicho plazo, unilateralmente y sin que ello constituya simple retardo, mora o incumplimiento".

Cita jurisprudencia de la Excelentísima Corte Suprema, rol N°12.355-2011, caratulada "SERNAC/Cencosud".

Agrega que en definitiva, la cláusula citada, ejerce una vulneración tanto por prerrogativas que se le dan exclusivamente al proveedor, como por la vulneración al principio de igualdad establecido entre las partes, ya que, afecta la certidumbre del contrato celebrado, contraviniendo, además, lo establecido en el artículo 1545 del Código Civil⁸¹. Del mismo modo, la cláusula revela una grave falta de seriedad en la oferta del proveedor, dado que el plazo y *la forma de cumplir con su prestación principal quedan entregada a su sólo arbitrio*, sin que exista una voluntad real de obligarse ni cumplir las expectativas del consumidor comprador, el cual queda en una plena incerteza respecto de cuándo podrá contar con el bien comprado, lo cual igualmente vulnera el artículo 16 letra a) de la ley N° 19.496.

Sobre la infracción al Art. 16 la letra e) de la LPC: en los términos redactados, la cláusula que se impugna, establece una limitación de responsabilidad de la empresa, ante la mora o el retardo en el cumplimiento, incluyendo también la imposibilidad de demandar perjuicios por el incumplimiento contractual que puede acaecer. De este modo se produce una limitante al derecho de resarcimiento que tenga el consumidor, ello en relación con el artículo 3 inciso primero letra e) de la



Foja: 1

LPC, dicha limitante al tratarse de un contrato de adhesión hace que el consumidor no pueda expresar su consentimiento consciente o voluntario, debido a la posición dominante que tiene el proveedor.

En definitiva, se vulnera la posibilidad que tiene el consumidor de exigir la reparación o indemnización frente a incumplimientos que pudiese incurrir el proveedor, ya que, la cláusula busca una renuncia anticipada del derecho de indemnidad del consumidor.

Sobre la infracción al Art. 16 letra g) de la LPC: La cláusula transcrita genera un desequilibrio en las prestaciones, en perjuicio del consumidor, al establecer en términos amplios e imprecisos, la facultad del proveedor de prorrogar en los plazos la entrega de los productos, lo que vulneraría la buena fe del contrato, ello entendido como la necesidad de mantener el equilibrio entre las partes contratantes.

Esto en razón de que se le otorga al proveedor prerrogativas por sobre las que tiene el consumidor, debido a que no solo puede cambiar el plazo para el cumplimiento del contrato a su arbitrio, sino que si quien no puede cumplir con el retiro de la casa es el consumidor se le cobra un precio por bodegaje. La cláusula permite al proveedor cobrar bodegaje producto de su propio incumplimiento contractual, se erige, como un verdadero incentivo para incumplir sus obligaciones el proveedor.

Por estos argumentos, la cláusula debe ser declarada abusiva y consecuentemente nula.

-Cláusula Quinta:

Señala que esta cláusula vulnera las letras e) y g) del artículo 16 de la LPC.

Sobre la infracción al Art. 16 letra e) de la LPC: La cláusula transcrita, en los términos en que está redactada, representa un desequilibrio para el consumidor en principio, por el lenguaje poco claro en su redacción. De la lectura en su conjunto lo que se intenta otorgar es un eximente de responsabilidad para el proveedor de los deterioros que el producto pueda sufrir al estar a disposición del consumidor, entendiendo disposición inclusive como algo distinto a la entrega material.

Sobre la infracción al Art. 16 letra g) de la LPC: Además, se limita la responsabilidad del proveedor y la garantía legal por la mera firma de la conformidad. Dejando de lado los posibles vicios ocultos que puedan tener los productos encontrados pues, en ningún caso, los consumidores son expertos en madera, en materiales de construcción, ni menos en la calidad de los productos



Foja: 1

adquiridos o que éste tenga, los conocimientos técnicos necesarios para identificar en el acto, todos los posibles detrimentos que tenga el producto.

Una cláusula como la transcrita, contraria a la LPC, debe ser considerada abusiva y consecuentemente declarada nula.

-Cláusula Sexta:

Esta cláusula vulnera las letras d) y g) del artículo 16 de la LPC.

Sobre la infracción al Art. 16 letra d) de la LPC: En condiciones normales corresponde al proveedor acreditar la causalidad, existencia y monto de los perjuicios que pueda causar el incumplimiento del contrato por parte del consumidor, sin embargo, al aplicar esta cláusula penal, lo que se hace es presumir todo en el mismo acto, siendo, además, desproporcionado y lesivo para el consumidor

Sobre la infracción al Art. 16 letra g) de la LPC: Por otra parte, existe un desequilibrio importante en derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato, La infracción viene dada por el contexto en que se le da una posición dominante al proveedor, quien fija una clausula penal en contra del consumidor. Esto en relación que se aplicaría una sanción sin haber recibido la casa prefabricada, de modo tal que el proveedor con la mera instrucción de haber recibido la orden de compra y un eventual desistimiento de la compra, obtendría el 25% de la venta por medio de esta cláusula. No es aceptable que, ante cualquier circunstancia, y sin haber recibido el producto, el consumidor deba pagar el monto establecido en la cláusula penal.

Asimismo, en este mismo sentido ya lo ha declarado la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Copiapó en Autos Rol 24-201085, respecto a las clausulas penales cuando no existe una obligación correlativa por parte del proveedor. La cláusula penal impugnada está erigida sólo en beneficio del proveedor, cediendo a su vez en perjuicio del consumidor, mientras que el proveedor no tiene cláusulas penales por sus incumplimientos, pudiendo éste aumentar sus plazos unilateralmente sin recibir ninguna sanción establecida en el contrato.

Esta cláusula es, además, contraria a la buena fe, toda vez que el incumpliendo efectuado por el proveedor, podría constituir un incentivo para incumplir: podría darse el absurdo donde él podría no fabricar la casa y justificar retardos en la entrega hasta el punto que el consumidor se vea en la obligación de dejar sin efecto el contrato, y producto de ese incumplimiento por el contrato de adhesión celebrado, le sea aplicable la cláusula penal. De esta manera proveedor podría obtener réditos económicos sin una contraprestación valida, entendiendo la existencia de un enriquecimiento sin causa, ya que, el consumidor estaría



Foja: 1

pagando la cláusula penal por terminar el contrato, junto con no obtener el bien que finalmente quería adquirir, y el proveedor habría recibido el monto de la cláusula penal sin siquiera haber incurrido en gastos por la confección del kit de casa prefabricada.

Por las consideraciones anteriores, la cláusula transcrita debe ser declarada abusiva y consecuentemente nula.

-Cláusula Séptima:

Esta cláusula vulnera los artículos 50 A y la letra g) del Artículo 16 de la LPC.

Sobre la infracción al Art. 50 de la LPC: En los términos en que está redactada, el proveedor desconoce absolutamente la aplicación de las normas de la LPC, en específico las reglas especiales de competencia en materia de derechos del consumidor, contenidas en el artículo 50 A del citado cuerpo legal, que es, además, una norma de orden público y, por lo tanto, irrenunciable. La cláusula impugnada, se arroga la facultad de elegir el territorio jurisdiccional donde entablará sus acciones judiciales, a los Juzgados civiles de San Bernardo.

Será siempre competente el Juez de Policía Local para conocer de las acciones que emanan de la LPC, en la comuna en que se hubiere celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o, dado inicio a su ejecución, a *elección del consumidor*.

Sobre la infracción al Art. 16 letra g) de la LPC: Asimismo, se infringe la buena fe contractual, ya que obligar a un consumidor a litigar, en condiciones totalmente disímiles, provocando un desequilibrio importante en perjuicio del consumidor ya que, el proveedor ha seleccionado en la jurisdicción de San Miguel, en los tribunales civiles de San Bernardo la opción más idónea para litigar con un comprador que, por ejemplo, ha comprado en Antofagasta, deberá desplazarse a demandar a dicho tribunal para salvaguardar sus derechos pero sobretodo que, por expresa disposición de la Ley puede hacerlo, ante el Juez de Policía Local donde ha celebrado el contrato.

Además, hay que tener presente que, la prórroga de la competencia, puede producirse, ello cuando las partes se encuentran en igualdad de condiciones, lo que no es el caso, toda vez que, el consumidor es la parte más débil de esta relación contractual porque, se le han impuesto, en forma de un contrato tipo, las cláusulas, las que debe aceptar para poder contratar.

Es por ello que resulta del todo procedente que la cláusula impugnada, sea declarada abusiva y, por ende, consecuentemente nula.



Foja: 1

-Cláusula Novena:

Esta cláusula vulnera el Artículo 16 letra c) LPC.

Sobre la infracción al Art. 16 letra c) de la LPC: la cláusula que se impugna responsabiliza al consumidor a todo evento respecto de las deficiencias o problemas que pudiese presentar el armado de la casa prefabricada por parte de un maestro o profesional. No puede exonerarse absolutamente de responsabilidad ni menos negar el ejercicio de la garantía legal si existiesen deficiencias, irregularidades o errores en la construcción, diseño o materiales utilizados en la casa prefabricada, corresponde que el proveedor se haga cargo de ellas.

Por lo anterior, una cláusula como la transcrita, contraria a la LPC, debe ser considerada abusiva y consecuentemente declarada nula.

En la parte final del contrato, se estipula, lo siguiente: *“El horario de entrega de las casas de otorga un día antes de la fecha estipulada en el presente contrato”*.

Esta cláusula vulnera el Artículo 16 letra a) LPC.

Infracción al inciso a) de la LPC: la cláusula impugnada, permite al proveedor, fijar unilateralmente y, en forma arbitraria, la fecha de entrega de los kits que forman la casa adquirida como también, el horario de entrega de la misma, vulnerando la legítima expectativa del consumidor de poder hacer uso de la casa en una época determinada, porque arbitrariamente la demandada podría cambiar fecha y hora en la que, eventualmente, entregue el producto.

Por lo expuesto, la parte final del presente contrato, debe ser declarado abusivo y consecuentemente nulo.

3.5.3 Análisis de cláusulas abusivas del contrato denominado “Compraventa casas Los Robles E.I.R.L”.

Indica que efectuado el análisis de fondo nos encontramos con una serie de cláusulas que vulneran los siguientes aspectos.

-Cláusula Primera: vulnera el Artículo 16 letra d) LPC.

Sobre la infracción al art. 16 letra d) de la LPC: En la declaración del *consumidor* en orden a conocer y aceptar el contenido y cláusulas del contrato invierte la carga de la prueba en perjuicio del consumidor, imponiéndole a éste la carga de acreditar que no ha conocido o aceptado las cláusulas contractuales.

En este sentido, corresponde al proveedor acreditar que ha cumplido con su deber de informar veraz y oportunamente el contenido del contrato y las características del bien o servicio y, asimismo, que el consumidor ha aceptado expresamente el contrato de adhesión, razón por la cual la cláusula que invierte la carga de la prueba.



Foja: 1

Como se ha expresado, una cláusula redactada en estos términos, que invierte la carga de la prueba, en perjuicio del consumidor debe ser considerada abusiva y consecuentemente declarada nula.

-Cláusula Cuarta: vulnera el Artículo 16 letra a), e) y g) de la LPC.

Sobre la infracción al art. 16 letra a) de la LPC: La citada cláusula no se ajusta a la LPC, toda vez que se estipula que, *“pudiendo prorrogar dicho plazo, unilateralmente y sin que ello constituya simple retardo, mora o incumplimiento”*. En virtud de la cláusula transcrita, el proveedor queda facultado para modificar a su sólo arbitrio la fecha de cumplimiento del contrato, ante esto, se produce un desequilibrio importante toda vez que se confieren derechos exorbitantes para el proveedor como es la facultad de poder incumplir con lo pactado en el contrato, otorgándose un plazo mayor para el cumplimiento y que resulta, a todas luces, excesivo.

La cláusula citada, ejerce una vulneración tanto por prerrogativas que se le dan exclusivamente al proveedor, como por la vulneración al principio de igualdad establecido entre las partes, ya que, afecta la certidumbre del contrato celebrado, contraviniendo además lo establecido en el artículo 1545 del Código Civil. Del mismo modo, la cláusula revela una grave falta de seriedad en la oferta del proveedor, *dado que el plazo y la forma de cumplir con su prestación principal quedan entregada a su sólo arbitrio*, sin que exista una voluntad real de obligarse ni cumplir las expectativas del consumidor comprador, el cual queda en una plena incerteza respecto de cuándo podrá contar con el bien comprado.

Sobre la infracción al art. 16 letra e) en relación al art. 3 inciso primero letra e) de la LPC: se produce debido a que su redacción se enmarca en una limitación de responsabilidad de la empresa, ante la mora o el retardo en el cumplimiento, incluyendo también la imposibilidad de demandar perjuicios por el incumplimiento contractual que puede acaecer.

Se vulnera, asimismo, la posibilidad que tiene el consumidor de exigir la reparación o indemnización frente a incumplimientos que pudiese incurrir el proveedor, ya que, la cláusula busca una renuncia anticipada del derecho de indemnidad del consumidor.

Lo anteriormente dicho, se agrava aún más, al encontrarnos en el plano de la contratación masiva, ya que, en un contrato de adhesión, el consumidor no pueda expresar su consentimiento consciente o voluntario, en el sentido de carecer del derecho de cambiar las cláusulas que el proveedor, ubicado en la posición de la relación, ha dispuesto, en su beneficio.



Foja: 1

Sobre la infracción al art. 16 letra g) de la LPC en relación al art. 3 inciso primero letra e) y 4 de la LPC: La cláusula transcrita, como ya se ha ido haciendo presente, genera un desequilibrio en las prestaciones, en perjuicio del consumidor, al establecer en términos amplios e imprecisos, la facultad del proveedor de prorrogar en los plazos la entrega de los productos, lo que vulneraría la buena fe del contrato. Esto en razón de que se le otorga al proveedor prerrogativas por sobre las que tiene el consumidor, debido a que no solo puede cambiar el plazo para el cumplimiento del contrato a su arbitrio, sino que, si quien no puede cumplir con el retiro del producto, es el consumidor se le cobra un precio por bodegaje.

Junto con lo anterior, señala que dicha cláusula tendría directa relación con la vulneración de los artículos 3 inciso primero letra e) entendiéndose que la cláusula limita la posibilidad de ejercer el derecho a ejercer las acciones correspondientes a la búsqueda de la reparación de los daños producidos por el retardo en la entrega de los bienes adquiridos. Asimismo, se vulnera el artículo 4 de la LPC, porque se busca dejar sin efecto derechos que son irrenunciables para los consumidores.

Por último, menciona que, si bien el proveedor otorga un derecho de postergar la fecha de entrega por parte del consumidor, al señalar “El cliente por su parte puede postergar unilateralmente la fecha de entrega, por única vez cuando así lo estime conveniente”, esto no resulta ser proporcional al derecho otorgado al proveedor para modificar unilateralmente el contrato. Esto en razón, de que existe un desarrollo de exención de responsabilidad total para el proveedor a pesar de darle un derecho similar al consumidor. Sumado a lo anterior, el consumidor podría tener razones suficientes para efectuar una postergación o arrogarse a su responsabilidad una postergación, mientras que la contraprestación sería efectuar un cobro por bodegaje que resulta obligado a pagar el consumidor, y desproporcional al precio de compra del producto en cuestión.

En conclusión, por los argumentos esgrimidos, la cláusula resulta abusiva y consecuentemente, debe declararse nula.

-Cláusula Quinta: el Artículo 16 letras, e) y g) de la LPC:

Sobre la infracción al art. 16 letra e) y g) de la LPC: se produce debido a que su redacción, se encuentra muy poco clara y ello, per se, ya es un desequilibrio para el consumidor. De la lectura en su conjunto lo que se intenta otorgar es un eximente de responsabilidad para el proveedor de los deterioros que el producto pueda sufrir al estar a disposición del consumidor, entendiéndose disposición inclusive como algo distinto a la entrega material. Además, nuevamente se trata de limitar la responsabilidad del proveedor y la garantía legal por la mera firma de la conformidad. Se deja de lado los posibles vicios ocultos que puedan tener los



Foja: 1

productos encontrados, debido a que en la entrega no es factible que un consumidor tenga los conocimientos técnicos necesarios para identificar en el acto, todos los posibles detrimentos que tenga el producto, y en consecuencia no se le otorga la garantía legal que tienen todos los productos comprados para exigir la reparación de estos.

Una cláusula redactada en estos términos, debe ser considerada abusiva y consecuentemente declarada nula.

-Cláusula Sexta: vulnera el Artículo 16 letras, d) y g) de la LPC.

Sobre la infracción al art. 16 letra d) de la LPC: Que esta cláusula infringe la letra d) en el sentido de que en condiciones normales correspondería al proveedor acreditar la causalidad, existencia y monto de perjuicio que pueda causar el incumplimiento del contrato por parte del consumidor, por lo que al aplicar esta cláusula penal lo que se hace es presumir todo en el mismo acto, siendo desproporcionado y lesivo para el consumidor.

Sobre la infracción al art. 16 letra g) de la LPC: Por otra parte, existe un desequilibrio importante en derechos y obligaciones que para las partes. La infracción viene dada por el contexto en que se le da una posición dominante al proveedor, quien fija una cláusula penal en contra del consumidor. Esto en relación que se aplicaría una sanción sin haber recibido la casa prefabricada, de modo tal que el proveedor con la mera instrucción de haber recibido la orden de compra y un eventual desistimiento de la compra, obtendría el 25% de la venta por medio de esta cláusula.

Hace presente que las cláusulas penales que avalúan anticipadamente los perjuicios en su beneficio conllevan una desproporción contraria a la buena fe, no es aceptable y sobretodo, sin haber recibido el producto, el consumidor deba un 25% del monto pagado, a título de evaluación anticipada de perjuicios, establecido en la cláusula penal.

En términos prácticos, el proveedor podría no fabricar el kit que ofrece como “*casa prefabricada*” y justificar retardos en la entrega hasta el punto que el consumidor se vea en la obligación de dejar sin efecto el contrato, y producto de ese incumplimiento por el contrato de adhesión celebrado, le sea aplicable la cláusula penal. De esta manera proveedor podría obtener réditos económicos sin una contraprestación justa, entendiendo la existencia de un enriquecimiento sin causa, ya que, el consumidor estaría pagando la cláusula penal por terminar el contrato, junto con no obtener el bien que finalmente quería adquirir, y el proveedor habría recibido el monto de la cláusula penal sin siquiera haber incurrido en gastos por la



Foja: 1

confección de la casa prefabricada. Por tanto, en consideración a lo expuesto, la cláusula indicada debe ser declarada abusiva y consecuentemente nula.

-Cláusula Séptima: vulnera los artículos 50 A y la letra g) del Artículo 16 de la LPC.

Sobre la infracción al Art. 50 de la LPC: que la empresa Casas Los Robles SpA, se arroga la facultad de elegir el territorio jurisdiccional donde entablará sus acciones judiciales. En los términos en que está redactada, el proveedor desconoce absolutamente la aplicación de las normas de la LPC, en específico las reglas especiales de competencia en materia de derechos del consumidor, contenidas en el artículo 50 A del citado cuerpo legal, que es una norma de orden público y, por lo tanto, irrenunciable. Siempre competente el Juez de Policía Local para conocer de las acciones que emanan de la LPC, en la comuna en que se hubiere celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o, dado inicio a su ejecución, *a elección del consumidor*.

Sobre la infracción al Art. 16 letra g) de la LPC: al causar un desequilibrio en perjuicio del consumidor, ya que le está entregando al proveedor la facultad de elegir el tribunal en el que entablar una eventual acción judicial.

Es por ello que resulta del todo procedente que la cláusula impugnada, sea declarada abusiva y, por ende, consecuentemente nula.

3.5.4 Efectos de la nulidad absoluta que se solicita declarar en atención a la abusividad de las cláusulas del contrato de adhesión.

Indica que la ley 19.496 no regula los efectos de la nulidad de las cláusulas abusivas, por lo que se debe recurrir a las normas del derecho común establecidas en el título XX del libro IV del Código Civil, a fin de integrar adecuadamente las disposiciones de los artículos 16, 16 A y 16 B de la LPDC. Que, dado lo anterior, la nulidad de las cláusulas por abusividad de su contenido posee rasgos distintivos:

- i) Es una nulidad absoluta: Existe consenso que, la nulidad de la que trata la LPC es una nulidad de tipo absoluta⁹⁵. El fundamento de esta nulidad se halla en motivos de interés público, su tratamiento como nulidad absoluta se encuentra justificado, haciéndole extensivas las reglas respectivas del Código Civil.
- ii) Por regla general es una nulidad parcial, y por excepción, dependiendo de ciertos criterios, una nulidad total: El artículo 16 A de la Ley N° 19.496 determina que la regla por defecto consiste en que el juez declare la nulidad parcial del contrato de adhesión, es decir, que sólo lo anule en la parte en



Foja: 1

que efectivamente concurra el vicio. Por excepción, cuando la situación lo amerite atendiendo a la naturaleza del contrato y a la intención original de los contratantes, el juez deberá declarar la nulidad total del contrato de adhesión. En el primer caso, las partes del contrato anulado siguen estando obligadas por aquella parte del negocio que subsiste válida. Por el contrario, en el segundo caso, el consumidor y el proveedor ven anulada la relación obligatoria en su totalidad, volviendo a ser terceros entre sí, procediendo en consecuencia las restituciones mutuas.

- iii) Declarada la nulidad, la ley ordena que se practiquen restituciones. Cita el artículo 1.687 del Código Civil, y señala que por tanto, el efecto propio de la declaración de nulidad es la privación de la fuerza obligatoria de las cláusulas declaradas nulas, lo cual tiene como consecuencia automática e ineludible que se produzcan las restituciones correspondientes.

Realiza citas doctrinales e indica que precisamente es éste último el caso que se analiza en la presente demanda. En efecto, declarada la nulidad de las cláusulas de los contratos de adhesión, el Tribunal deberá; automáticamente aplicar el efecto retroactivo de la nulidad, suprimiendo todos los efectos de las cláusulas desde la celebración del contrato, debiendo ordenar al proveedor una obligación de restituir al consumidor, cuyo contenido dice relación con todo el dinero cobrado las demandadas por las cláusulas declaradas nulas.

Agrega que al respecto, en caso que el juez se remita a declarar la nulidad de las cláusulas abusivas sin declarar, a su vez, el medio y condiciones de las restituciones procedentes, se logrará un efecto adverso para el consumidor, a saber, el perjudicado por los abusos que genera la cláusula se vería en la necesidad de realizar gestiones judiciales tendientes a solicitar las restituciones, lo cual contraría el espíritu de la legislación de protección de los derechos de los consumidores y, asimismo, el rol que tienen las acciones de protección del interés colectivo o difuso de alcanzar restituciones e indemnizaciones para los afectados por infracciones a la LPDC.

En definitiva, una tutela judicial efectiva requiere que la propia sentencia definitiva que declare la nulidad de las cláusulas ordene las restituciones pertinentes y el modo de efectuarlas, de lo contrario, el procedimiento protector de los derechos de los consumidores no resultará racional ni justo, contraviniendo, por tanto, lo ordenado por el artículo 19 N° 3 de la Constitución Política.

- iv) La restitución realizada en virtud de la declaración de nulidad debe contemplar intereses y reajustes. Que, además de la restitución del monto de los dineros ilegalmente cobrados, el tribunal debe tomar en cuenta la



Foja: 1

actualización del valor del dinero, manifestada en que toda restitución, a fin de ser íntegra, debe considerar un reajuste del valor adquisitivo del dinero. Por tanto, el monto de las restituciones deberá considerar un incremento o disminución dependiendo del reajuste que se aplique, típicamente el Índice de Precios al Consumidor fijado por el Instituto Nacional de Estadísticas o bien aquel que lo sustituya en el futuro.

Agrega que en suma, declarada la nulidad de las cláusulas abusivas que permitía cobrar o retener dineros, el Tribunal debe, automáticamente, declarar que el proveedor debe pagar a cada consumidor lo siguiente:

- a) Una suma de dinero equivalente al monto de todas y cada una de aquellos dineros cobrados o retenidos en virtud de las cláusulas declaradas abusivas y consecuentemente nulas.
- b) El reajuste de la suma señalada en la letra a), desde la época de su cobro hasta la época de su devolución al consumidor.
- c) Los intereses correspondientes calculados desde la época del cobro los dineros cobrados o retenidos en virtud de las cláusulas declarada nulas hasta la época de su devolución al consumidor.

4.- De la responsabilidad infraccional del proveedor. Multas asociadas.

4.1 Configuración de las infracciones.

Señala que de conformidad con los hechos que se han expuesto precedentemente, éstos configuran graves infracciones a la LPDC. Y que, de esta manera, el proveedor ha infringido, al menos, los siguientes derechos y deberes establecidos en la referida ley:

- a) El derecho básico e irrenunciable a recibir una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos (artículo 3, inciso primero, letra b);
- b) Infracción a la obligación legal e irrenunciable del proveedor de respetar los términos, condiciones y modalidades contratadas (artículos 12 y letras a), b), c), d), e) y f) del artículo 20 de la LPC;
- c) Infracción al derecho básico e irrenunciable que le asiste a los consumidores de ser reparados e indemnizados de todos los perjuicios que



Foja: 1

devienen de los incumplimientos en que ha incurrido el proveedor (artículo 3, inciso primero, letra e), y 4 de la LPC); y,

d) Infracción al deber de profesionalidad (artículo 23 inciso primero de la LPC).

4.2 De las multas.

A este respecto, destaca el artículo 24 de la LPDC, el cual se hace cargo de la regulación de las sanciones aplicables a las infracciones a la regulación de protección de los derechos de los consumidores. Dicha sanción se traduce en una multa que el tribunal deberá graduar en cada caso concreto siguiendo las pautas dispuestas en el precepto anteriormente señalado.

Indica que el tribunal debe tener presente que, en términos generales, el artículo 24 de la LPC dispone, para la determinación de las multas, que el Tribunal deberá estarse a las circunstancias atenuantes y agravantes del proveedor demandado para finalmente, ponderar racionalmente cada una de ellas y aplicar al caso respectivo una multa “(...) *proporcional a la intensidad de la afectación provocada en los derechos del consumidor*”. Enseguida, luego de la ponderación de las circunstancias atenuantes y agravantes habrá de considerar prudencialmente, distintos criterios que el precepto enumera. Que, conforme al artículo 24 inciso quinto letra b) de la ley N° 19.496, se considerará agravante “*Haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores.*”, en cuyo caso nos encontramos.

Señala que lo expuesto se verifica con el retardo del cumplimiento de las obligaciones de los proveedores respecto de los consumidores, como lo es la falta total o parcial de la obligación de entregar KIT de auto construcción de casas prefabricadas sin estado de servir o no apto para el fin adquirido, sea, por mal dimensionado, piezas incompletas, incluso algunos con termitas, etc. Que, todo esto es de gravedad, en virtud de las cuantiosas ganancias que dicho aumento significa para el proveedor a costa del empobrecimiento del consumidor y, en consideración, además, de todas las infracciones cometidas por el proveedor en vista de obtener un incremento patrimonial.

Alude a la letra a) de artículo 24, la cual refiere a la reincidencia del proveedor como circunstancia agravante, la que corresponde a una circunstancia de hecho en relación de la cual deberá rendirse prueba y acreditarse conforme se desarrolle el proceso.

Finalmente, agrega que cabe aludir además a la letra c) del mencionado artículo, la cual refiere a la circunstancia agravante de “*Haber dañado la integridad física o psíquica de los consumidores o, en forma grave, su dignidad*”.

Agrega que el proveedor no informa, a sabiendas, los derechos que les asisten a los consumidores a aceptar o rechazar las modificaciones del plazo de



Foja: 1

entrega, ni tampoco se informa el derecho que gozan los consumidores a conservar los términos en que originalmente contrataron, según lo ha establecido la jurisprudencia de los Tribunales Superiores de Justicia.

Añade que se debe tener especialmente presente para la afectación de la dignidad de los consumidores que los bienes y servicios ofrecidos por el proveedor demandado no son simples bienes de consumo común y corriente. Se trata en cambio de una de las decisiones probablemente más importante en la vida de un consumidor, la cual es, comprar una vivienda. Y que en muchas ocasiones, si no en la gran mayoría, el consumidor debe endeudarse para adquirir una vivienda, en la cual busca suplir una de las necesidades básicas de la vida humana cual es tener un techo para subsistir.

Manifiesta que también el tribunal debe considerar lo dispuesto en el inciso séptimo del artículo 24, los criterios que el legislador ha establecido, los cuales son: *“la gravedad de la conducta, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima; el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, en caso de que lo hubiere; la duración de la conducta y la capacidad económica del infractor”*.

Refiere que en virtud de las normas legales citadas, es que viene en solicitar al tribunal que conforme indicará en el petitorio, se condene a la demandada, por cada una de las infracciones cometidas y aplicando las multas que correspondan por cada una de ellas.

Finalmente, hace presente al tribunal que la letra b) del artículo 53 C de la LPC dispone que, en la sentencia definitiva que acoja la demanda colectiva, el juez debe declarar la responsabilidad de los proveedores demandados y aplicarles la multa o sanción que proceda “por cada consumidor afectado”. Esta disposición agrega que, para establecer la suma de la multa, deben considerarse los elementos señalados en el artículo 24 A de la LPC y, especialmente, el daño potencialmente causado a los consumidores.

5.- De la indemnización de los perjuicios.

Señala que, en conjunto con las otras acciones interpuestas en estos autos, le es procedente tratar los aspectos necesarios y que permiten configurar la responsabilidad infraccional del proveedor y que determinará, en definitiva y conforme solicitará en el petitorio de la demanda, que el proveedor deba indemnizar los perjuicios ocasionados a los consumidores como consecuencia de su conducta.



Foja: 1

5.1 Para que exista responsabilidad, es necesaria una acción o una omisión del proveedor.

Indica que tanto en la doctrina y jurisprudencia nacional, las personas jurídicas pueden *delinquir* civilmente por aplicación de la teoría del órgano como contrapropuesta a la de la representación y responder civilmente. Nuestra legislación ha respaldado lo anterior, así, por ejemplo, ha consagrado la responsabilidad extracontractual de las personas jurídicas y si, las personas jurídicas pueden cometer injustos penales, con mayor razón puede afirmarse su responsabilidad civil, más aún, cuando las demandadas se encuentran relacionadas entre sí, con otras sociedades del mismo giro con idénticos representantes, debe afirmarse su responsabilidad civil.

Que, en síntesis, no hay duda acerca de la responsabilidad de las personas jurídicas que tengan el carácter de proveedor a la luz de la LPC por las infracciones e incumplimientos en que incurran, ya sea en el ámbito del interés colectivo o difuso.

5.2. Imputabilidad

Hace presente que, en general, en el derecho civil, se ha estimado que el hecho no sólo deber ser ilícito para que proceda responsabilidad (esto es, contrario al ordenamiento jurídico), sino también reprochable a título de culpa o dolo (sistema subjetivo de responsabilidad), salvo casos excepcionales. Ahora bien, en el ámbito del derecho de consumo se ha sostenido que las normas de protección de los derechos de los consumidores son de responsabilidad objetiva, es decir, no requieren de dolo ni de culpa en la conducta del demandado. Sólo basta el hecho constitutivo de ella para que se configure y se condene al proveedor.

Agrega que en razón de lo anterior, se entiende, entonces, que el proveedor tiene un deber de cuidado, propio de la actividad onerosa, derivado de las normas de protección al consumidor, que encuentra su fundamento, precisamente, en la asimetría de información y otros, que existen en las relaciones de consumo en donde aquella asimetría opera en beneficio del proveedor y en perjuicio de la parte más débil, en este caso el consumidor, producto del conocimiento que el proveedor necesariamente requiere y tiene para poder desarrollar un giro comercial determinado.

Cita jurisprudencia y doctrina pertinente, y añade que del análisis de la Ley N° 19.496, podemos advertir que en los artículos 23, 28, 45 y 47 destaca la inexistencia de un factor subjetivo de imputación de responsabilidad. En este caso, la ley es quien prescribe el estándar mínimo que el proveedor ha de respetar en el mercado, añadiendo que la sola contravención de las obligaciones legales lo hará responsable para con el consumidor, debiendo reparar o indemnizar, según si ha



Foja: 1

existido daño y si este se ha producido en el bien o servicio adquirido o en la integridad física o psíquica del consumidor.

Añade que finalmente, todo lo expuesto cobra mayor sentido en vista de las razones de justicia correctiva que justifican los estatutos de responsabilidad objetiva, destacándose especialmente la función disuasiva en esta clase de sanciones, como también la económica, en el sentido de asignar los costos de la infracción a quien lo causó con prescindencia de que haya mediado culpa o dolo, con ello evitándose también criterios jurisprudenciales casuísticos y dispares.

Manifiesta que en el improbable caso que el tribunal estime lo contrario, le es preciso referirse al régimen de responsabilidad del proveedor.

Cita el artículo 1 N°2 de la LPDC, y señala que lo importante de esta definición, es que del texto de la norma aparece que existe un deber de profesionalidad del proveedor derivado de la habitualidad de su giro comercial, así como de la experiencia en el manejo de su negocio. Que, la LPDC se construye sobre la base de este pilar, ya que toda empresa –independiente de su tamaño- que decide ofrecer y comercializar productos o servicios y participar en un mercado, debe hacerlo en un marco de profesionalidad, es decir, que debe tomar los resguardos necesarios para evitar errores, fallas o deficiencias de cualquier naturaleza, de manera tal que se encuentre en condiciones de cumplir de cara a los consumidores con los términos de sus ofrecimientos.

En el ámbito de la responsabilidad infraccional, cita el artículo 23 inciso primero de la LPDC, y señala que las referidas normas interesan por dos aspectos. Primero, la calidad de proveedor de la demandada; y, en segundo lugar, su actuación negligente, que se relaciona con el deber de profesionalidad antes señalado, y que tiene por efecto, provocar un menoscabo en los consumidores por no cumplir con aquello estipulado en la LPC.

En primer lugar, señalar que, en el caso, la demandada cumple con el primer requisito señalado por la ley, pues se trata de un proveedor que presta servicios en el mercado de la vivienda.

En segundo lugar, cabe referirse a la negligencia y su relación con la profesionalidad.

La referencia a la profesionalidad es relevante, pues establece el estándar con el cual se debe evaluar por Tribunal el comportamiento negligente al que hace referencia el artículo 23 citado. Y que la posición profesional del proveedor implica necesariamente que éste conoce las características y consecuencias de los actos que en su ámbito ejecuta y que llama a ejecutar a los consumidores.



Foja: 1

Manifiesta que en este sentido, se ha señalado respecto de los proveedores que *“su rasgo característico esencial es que han de dedicarse profesionalmente (...) a las actividades de producción, importación, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores”*, lo cual ha sido reconocido por el texto actual del artículo 24 de la LPDC, que incluye dentro de los criterios de determinación del *quantum* infraccional precisamente *“los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor”*. Por eso, es que se trata, en realidad, de un estándar muy alto de diligencia exigible al proveedor.

El consumidor, por su parte, actúa en una posición asimétrica sin posibilidad de negociar las condiciones del contrato, por lo que no puede más que atenerse a lo que le ofrecen y confiar en la legalidad, seriedad profesional y buena fe del proveedor. A propósito de lo anterior, es que la jurisprudencia en reiteradas ocasiones ha reconocido a la LPDC como una regulación cuyo objetivo es proteger a los consumidores. El consumidor, por tanto, contrata con el proveedor en el entendido que la información que éste le proporciona respecto de sus derechos, las condiciones contractuales, incluida la publicidad, es veraz y completa, y que se mantendrá inalterada durante la vigencia del contrato.

En el caso que nos ocupa, se desprende claramente que el proveedor demandado incurrió en abierta contravención a la disposición legal citada, lo que termina ocasionando un menoscabo evidente a los consumidores afectados, como consecuencia de no cumplir con sus obligaciones en calidad de proveedor, tal como lo desarrollará en el acápite relativo al daño. Y que el tribunal podrá apreciar desde ya que los consumidores sin duda han sufrido gran daño patrimonial y extra patrimonial como consecuencia de la falta de entrega, total o parcial de los productos adquiridos, por la falta de restitución del precio y, en definitiva por la entrega de bienes defectuosos.

Agrega que los hechos latamente desarrollados dan cuenta de un comportamiento de la demandada muy alejado de la profesionalidad y, al menos, negligente, la que abiertamente desconoció sus obligaciones, limitando absolutamente su responsabilidad en los hechos y, lo que es aún más grave, dejó a miles de consumidores en la más absoluta indefensión, quienes, además, de ver conculcado sus derechos, no han sido reparados e indemnizados de los perjuicios causados.

5.3 El daño

5.3.1 El daño patrimonial en la LPDC.

Señala que es sabido que el derecho reacciona frente a los perjuicios sufridos por los sujetos. En específico, en el Derecho de Consumo se estima que la LPDC, a partir del artículo 3 letra e), otorga al sujeto de derecho –a los consumidores- el



Foja: 1

derecho a la reparación de los daños sufridos ante el incumplimiento o infracción cometida por el proveedor. Al respecto, indica que los profesores Fuenzalida, y con mayor profundidad Contardo, señalan que de la norma citada se desprenden dos derechos a favor del consumidor, como son el de “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.

En este caso, los daños causados a los consumidores, provienen de infracciones e incumplimientos del proveedor y, en su caso, de la aplicación de cláusulas contractuales abusivas, como se indicará en su oportunidad.

5.3.2. La indemnización de perjuicios y la afectación del patrimonio de los consumidores que contrataron con el grupo empresarial demandado.

Agrega que, en efecto, como ha expuesto, el producto y o Servicio ofrecido por la demandada permitiría que el consumidor -una vez instalado el KIT de auto construcción de vivienda prefabricada, bajo las instrucciones entregadas- contar con una vivienda sea principal o segunda vivienda. En este contexto, la inversión realizada por los consumidores, va desde \$1.390.000 pesos, por un kit básico, la cual, bajo cualquier punto de vista, resulta, un detrimento importante en su patrimonio.

Indica que en este contexto, como el tribunal podrá advertir, para el caso en que existan entregas incompletas o falta absoluta de entrega desde ya el proveedor ha recibido un precio por un servicio no prestado. Por su parte, existen consumidores a quienes igualmente han sufrido daños patrimoniales, a quienes no se les ha restituido el total del precio pagado, por lo que nuevamente se está frente al pago de un servicio no prestado. En cuanto a la entrega de bienes defectuosos, los consumidores vinculados a este grupo, claramente han tenido que incurrir en gastos, de reparación, arreglos, nuevos materiales e incluso habrían tenido que adquirir otros bienes de similares características que permitan satisfacer la necesidad que buscaban suplir con la compra original.

Argumenta que, en todos estos casos, no sólo estamos frente al detrimento consistente en la pérdida del valor pagado, sino que, por otra parte, el consumidor pudo haber utilizado dicho dinero en adquirir otros bienes o servicios que efectivamente satisfagan sus necesidades. Asimismo, existen consumidores que han adquirido créditos a fin de pagar el precio pedido por la casa prefabricada. Y que este escenario, implica que el consumidor no sólo tendrá que pagar el capital prestado, sino que, intereses, reajustes y otros gastos asociados al producto financiero.



Foja: 1

Manifiesta que el tribunal deberá tener presente que los consumidores deben contar con un terreno a fin de emplazar su casa prefabricada. Plantea como ejemplo los casos de aquellos consumidores que podrían haber adquirido un terreno y no han podido levantar su casa. O aquellos casos en que podrían haber contratado algún tipo de mano de obra por la que se pagó y fue imposible, en definitiva, construir. O en aquellos que han tenido que realizar reparaciones. Asimismo, agrega que el tribunal deberá considerar a aquellos consumidores que se vieron obligados a continuar pagando un arriendo, a pesar de que invirtieron en un inmueble para dejar de hacerlo.

Agrega que todas estas situaciones que afectan a cada grupo de consumidores se han presentado a modo ejemplar, puesto que permitirían visualizar al tribunal los perjuicios sufridos. Sin embargo y, en definitiva, el perjuicio o daño, se materializa en los costos y/o detrimentos patrimoniales que han sufrido, se encuentran sufriendo, han asumido, se encuentran asumiendo y/o tendrán que asumir o sufrirán los consumidores como consecuencia de los incumplimientos, ya sea por la no entrega del producto o servicio ofrecido, la no restitución del precio o, por la entrega de bienes en condiciones defectuosas.

Señala que todo lo anterior, puede ser catalogado por el tribunal como daño emergente, sin perjuicio de cualquier daño por concepto de lucro cesante que eventualmente se puede acreditar.

Añade que en efecto, SERNAC no cuenta con información disponible respecto del total de consumidores afectados, siendo este, evidentemente, mayor al del número de reclamantes. En este sentido conviene recordar, que esta carencia tiene igualmente su origen en que, conforme se señaló al solicitar la medida prejudicial precautoria que precede a esta demanda, el proveedor no dio respuesta a las solicitudes de información formuladas por el SERNAC. Y que, en definitiva, estos valores expresan aquello pagado de más por el consumidor, o sea, un aumento del patrimonio del proveedor a costa del detrimento del patrimonio del consumidor.

5.3.3 El daño extra patrimonial.

Señala que la ley N° 21.081 de 2019, que modificó la LPDC, incorporó de manera expresa la posibilidad de solicitar la reparación del daño moral sufrido a los procedimientos especiales para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores.

Hace presente que previo a su dictación, se excluía la reparación del daño moral de los consumidores al señalar que: *“las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento, no podrán extenderse al daño moral sufrido por el actor”*. Esta modificación había sido sugerida por algunos autores, especialmente a partir del



Foja: 1

artículo 3 letra e) de la misma LPDC, que consagra 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.

Agrega que para la determinación del daño moral, la ley en su nueva redacción, faculta al juez para establecer un *“monto mínimo común”* de daño moral sufrido por un grupo de consumidores. Para ello, el juez podrá, a costos del infractor, solicitar la realización de peritajes con el objetivo de determinar dicho monto común, pudiendo también recurrir a otros medios de prueba para tal efecto.

Manifiesta que la forma de establecer el daño moral, debe estar ajustada a la amplitud y gravedad, no contemplando otros elementos, como lo es su capacidad patrimonial entre otros. Y que por ello, el legislador estableció en el inciso cuarto del artículo 51 N° 2 de la LPDC, que dispone: *“En la determinación del daño moral sufrido por los consumidores, el juez podrá establecer un monto mínimo común, para lo cual de oficio o a petición de parte, podrá ordenar un peritaje, sin perjuicio de poder considerarse otros medios de prueba”*.

5.3.3.1 Del daño moral a la luz de las infracciones cometidas por el proveedor demandado.

En cuanto al daño moral sufrido por los consumidores, según acreditará en su momento, señala, en primer lugar, que habrá que atender a la especial naturaleza del servicio contratado, pues no se trata de perjuicios exclusivamente patrimoniales. Como se señaló, la legítima expectativa de contar con una vivienda principal o segunda vivienda, por si sola configura un daño extra patrimonial por la entidad del bien adquirido, no se está hablando de cualquier bien mueble, se está frente a la compra de una vivienda.

En efecto, agrega que, todos los incumplimientos del proveedor, ya sea falta de información, la falta de respeto con los términos convenidos o al deber de profesionalidad dejan al consumidor en un estado de indefensión e ignorancia, transgrediendo las exigencias de la buena fe y vulnerando la confianza razonable del consumidor de que el proveedor le entregará toda la información sobre sus derechos. E incluso, de igual manera, existen consumidores que no van a poder incurrir en más gastos ya sea para adquirir productos de similares características, que suplan idénticas necesidades o, en su caso, tampoco podrán reparar los daños del producto defectuoso.

Argumenta que todo lo expuesto, constituye claramente un trato denigrante para quienes se han visto abusado en sus derechos en razón de los incumplimientos del proveedor. La actitud contumaz del proveedor, que se aprovecha de su calidad de empresa que puede y se permite realizar publicidad en medios televisivos,



Foja: 1

constituye una falta grave a la buena fe y al respeto que merecen los consumidores, debiendo considerarse que, además de un daño patrimonial, existe un daño moral derivado de la conducta del proveedor y sus infracciones reiteradas. Y que se debe considerar que, en muchos casos, se está frente a consumidores vulnerables y de escasos recursos, que buscaban invertir y dar solución a su necesidad de vivienda.

Agrega que en definitiva, la actuación por parte del proveedor tiene como consecuencia un enriquecimiento a costa del patrimonio y dignidad del propio consumidor, lo que vulnera no sólo las normas sobre derechos del consumidor y obligaciones del proveedor contenidas en la ley N° 19.496, sino que también los estándares de comportamiento exigidos por la buena fe, principio que rige todo nuestro ordenamiento jurídico.

5.4 Relación de causalidad

Señala que en lo que dice relación con el nexo o relación de causalidad, la única causa jurídicamente relevante que liga el actuar de la empresa demandada con los perjuicios ocasionados a los miles de consumidores afectados. Justamente, los perjuicios causados tienen su origen en incumplimientos e infracciones cometidas por el grupo demandado, así como también en la aplicación de cláusulas abusivas contenidas en sus contratos. A esta conclusión, se arriba empleando cualquiera de las teorías que justifican la existencia de una causa atribuible al daño.

Indica que bajo las reglas de la teoría de la equivalencia de las condiciones, si las infracciones cometidas por el proveedor mediante el empleo de una “*supresión mental hipotética*”, llega a la conclusión que no habría daños en este caso particular. Pero, como se sabe, la aplicación de la *condictio sine qua non* nos puede llevar a resultados insólitos, pues habría un *regresus ad infinitum*.

Por otra parte, manifiesta que, si se emplea la teoría de la causa adecuada, la razón (o causa adecuada) que justificaría la presencia de los daños patrimoniales y morales indemnizables sólo podrían radicarse en los incumplimientos e infracciones cometidas por el grupo empresarial demandado. De esta forma, los distintos episodios constituyen la causa idónea que por sí misma generó el resultado dañoso.

Agrega que, incluso, desde la óptica de la imputación objetiva, propia de los regímenes de responsabilidad estricta, el criterio del riesgo creado explicaría que estos daños deberían resarcirse por la empresa que ha provocado que los miles de consumidores vean afectados en su patrimonio.

Añade que, en definitiva, y como ha expuesto con anterioridad, la única causa jurídicamente relevante, conforme a cualquiera de las teorías más aceptadas en nuestro país, ya sea por la doctrina o la jurisprudencia, lleva a la conclusión que



Foja: 1

los daños se produjeron por el actuar indebido del grupo empresarial demandado, amparado muchas veces en cláusulas abusivas e infringiendo una serie de normas de la LPC.

6. daños punitivos

Refiere que este punto viene en consecuencia de los dos puntos anteriores, derivados directamente de lo expuesto a propósito de la responsabilidad infraccional y las multas sobre las cuales se exponen el grupo demandado. Y que, en este sentido, correspondería al tribunal, aplicar conforme al artículo 53 C letra c) de la ley N° 19.496, el cual dispone *“En aquellos casos en que concurran las circunstancias a que se refiere el inciso quinto del artículo 24, el tribunal podrá aumentar en el 25% el monto de la indemnización correspondiente.”*

Agrega que, por tanto, atendida la actitud de desprecio por los derechos de los consumidores especialmente resguardados por la LPC, correspondiente a aquellos derechos que esta parte estima se han conculcado, profusamente desarrollados en los acápites de la presente demanda, es que, corresponde que, la grave afectación al patrimonio y dignidad de los consumidores, corresponderá que el monto global de la indemnización resultante sea aumentado conforme a la norma citada.

7. Acción resolutoria

Señala que, como el tribunal ha podido apreciar frente a los graves incumplimientos contractuales en que ha incurrido la contraria, existe un grupo de consumidores afectados con la falta de restitución del precio y han solicitado al proveedor terminar con el contrato lo que no ha sido respetado. De esta manera, el proveedor efectúa retenciones del precio pagado por servicios no prestados. En este escenario, corresponde que el tribunal ordene la resolución de los contratos celebrados entre los consumidores pertenecientes a este grupo y el proveedor demandado.

Realiza citas doctrinales y señala que, la condición que la ley subentiende, es el incumplimiento de lo pactado, tal como ha sido convenido y, por consiguiente, la condición se realiza sea que una de las partes no cumpla en absoluto la obligación contraída, sea que únicamente la cumpla en una parte y deje de cumplirla en el resto, o que cumpla una de las obligaciones y deje de cumplir otras. Los tratadistas le dan también el nombre de pacto comisorio tácito.

Agrega que, los requisitos de procedencia de la acción resolutoria conforme al artículo 1.498 del Código Civil, son los siguientes: a) Incumplimiento imputable del deudor, b) Bilateralidad del contrato y, c) Que la resolución del contrato sea solicitada por el contratante diligente.



Foja: 1

En cuanto al incumplimiento imputable del deudor, cita los artículos 1.545 y 1.546 del Código Civil, y señala que estas normas y principios son refrendados por la LPDC. Y que, de esta manera para los proveedores es incluso más extenso y estricto el deber de cumplimiento, puesto que deben cumplir no sólo con lo expresamente convenido, sino que también con lo que se hubiere ofrecido al consumidor en el contexto de una relación de consumo, como es el caso de marras.

Indica que como se ha expuesto, estos incumplimientos, sin duda, son imputables al proveedor, quien a pesar de haber recibido el pago de un precio o tarifa y habiéndose comprometido a entregar un bien y/o prestar un servicio, no lo ha hecho, sin que exista causal legal alguna para no cumplir con el servicio convenido.

Respecto a la bilateralidad del contrato, señala que Un contrato es bilateral, según la definición provista por el artículo 1.439 del Código Civil, cuando las partes contratantes se obligan recíprocamente. Tal como se manifestó en la exposición de los hechos, el contrato contempla una serie de obligaciones que gravan a cada una de las partes en beneficio de la otra. Las principales obligaciones de las demandadas son: entregar a tiempo el KIT de auto construcción de casa prefabricada a los consumidores, entregar en forma completa, entregarlas en estado de servir.

Concluye, que como se señaló y conforme solicitará en el petitorio, respecto a este grupo de consumidores –por cierto diligentes- se solicitará la resolución del contrato respectivo, más la correspondiente indemnización de perjuicios.

8. Cumplimiento Forzado.

Manifiesta que como se ha señalado existe un grupo de consumidores respecto de los cuales no se ha cumplido total o parcialmente con la entrega del producto ofrecido.

Señala que, de acuerdo a la normativa ya citada, respecto de estos consumidores, como solicitará en el petitorio, corresponde ordenar el cumplimiento forzado de la obligación que, de manera injustificada, el proveedor ha incumplido y, por cierto, con la correspondiente indemnización de perjuicios que corresponda.

Previas citas legales, finaliza solicitando que se tenga por interpuesta demanda colectiva para protección del interés colectivo de los consumidores en contra en contra de MARÍA ALEJANDRA BERRIOS MORALES FORESTAL Y ASERRADERO E.I.R.L., VENTA DE CASAS SANTA MARÍA SPA, CLAUDIA



Foja: 1

NEIRA LÓPEZ, CASAS LOS ROBLES EIRL, y, MARÍA ALEJANDRA BERRIOS MORALES, factor de comercio, ya individualizados, o bien representada en conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 C en relación al artículo 50 D, ambos de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, admitirla a tramitación y, en definitiva:

1. Declarar admisible la demanda colectiva, por cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 52 de la Ley N° 19.496 y, en consecuencia, conferirle traslado a la demandada por el plazo de diez días fatales para contestar la demanda, conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del citado artículo.
2. Declarar la responsabilidad infraccional de las demandadas por la vulneración a los artículos 3° letra a), b), e, 4° 12°, 18, 16 letra a) b) y g) 16 A, 16 B, y 23 inc. 1° de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y, por consiguiente, condenar a los proveedores demandados al máximo de las multas que establece la LPC, por cada una de las infracciones que da cuenta la presente demanda y por cada uno de los consumidores afectados, según lo dispone expresamente el artículo 53 C de la LPC.
3. Que se ordene a la demandada a cesar de manera definitiva las conductas infraccionales y abusivas denunciadas,
4. Condenar al proveedor demandado al pago de todas las indemnizaciones de perjuicios que procedan, como, asimismo, cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente, con ocasión de los perjuicios que causaron a los consumidores las conductas e Incumplimientos en los que han incurrido los proveedores demandados, según lo expuesto en el cuerpo de la demanda.
5. Ordenar la resolución del contrato que se ha incumplido, respecto de aquel grupo de consumidores que ha solicitado la resolución del mismo, con los efectos propios de la resolución y la correspondiente indemnización de perjuicios.
6. Condenar al proveedor al cumplimiento forzado de las obligaciones incumplidas, respecto de aquellos consumidores que no han recibido total o parcialmente, según la fecha pactada sus KIT de auto construcción de casas prefabricadas o de los productos ofrecidos por el proveedor; En subsidio, ordenar su cumplimiento por equivalencia, condenando al proveedor, demandado, en ambos casos, al pago de las indemnizaciones de perjuicios que procedan, como, asimismo, cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente para esta clase de consumidores.
7. Condenar a los proveedores a la reparación sin costo a aquellos consumidores que les entregaron productos defectuosos, más la correspondiente indemnización



Foja: 1

de perjuicios; o, en subsidio, indemnización de perjuicios por todos y cada uno de los daños sufridos.

8. Ordenar a las demandadas a pagar el daño moral causado a los consumidores por haber afectado su a su integridad física, psíquica y su dignidad, como consecuencia de las infracciones cometidas por el proveedor, consistente en la no entrega de los KIT de auto construcción de casas prefabricadas, del retardo en la entrega de las mismas, como de aquellas en que dichos KIT de auto construcción se entregaron con defectos en su dimensionado o en forma incompleta.

9. Declarar abusivas las siguientes cláusulas del contrato denominado "COMPRAVENTA SANTA MARÍA S.P.A.": cláusula primero, primero parte final, cuarto, quinto, sexto, séptimo, noveno, párrafo final del contrato impugnado y, las siguientes cláusulas del contrato denominado "COMPRAVENTA CASAS LOS ROBLES E.I.R.L.": cláusula primero, cuarto, quinto, sexto, séptimo y, toda aquella otra que se encuentre redactada en términos similares o idénticos, Ordenar a las demandadas a pagar cualquiera otra indemnización y/o reparación que estime conforme a derecho.

10. Ordenar que las indemnizaciones a las que dé lugar, sean enteradas con la aplicación de los respectivos reajustes e intereses corrientes, según lo dispone el artículo 27 de la LPC y las disposiciones generales.

11. Determinar, en la sentencia definitiva, sin perjuicio de lo ya expuesto, y para los efectos señalados en los números anteriores, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada, conforme a los artículos 51 N° 2, 53 A y 53 C, letra c), todos de la Ley 19.496, y a lo expuesto en el cuerpo del presente libelo.

12. Levantar el velo corporativo, declarando que las demandadas conforman un mismo grupo económico y, en consecuencia, un mismo proveedor a la luz de la Ley N°19.496, debiendo por tanto, responder *in solidum* o solidariamente, en caso de ser procedente, al pago de las restituciones, indemnizaciones y multas solicitadas en la presente demanda.

13. Ordenar, en mérito de lo dispuesto por el artículo 53 C de la Ley N° 19.496 que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados que señala el artículo 54 C del mismo cuerpo legal, por cuanto la demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos y proceder a ellas.

14. Ordenar las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley 19.496.

15. Condenar a las demandadas al pago de las costas de la causa.



C-810-2020

Foja: 1

A folios 24, 25, 26 y 27 consta la notificación a los demandados, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 44 del Código de Procedimiento Civil.

A folio 30, se tuvo por contestada la demanda en rebeldía de los demandados.

A folio 52, comparece don Arturo Navarrete Tarragó, abogado, en representación convencional de la sociedad Venta de Casas Santa María SpA, y don Nicolás Ugarte Vera, abogado en representación convencional de la sociedad María Alejandra Berrios Morales Forestal y Aserradero E.I.R.L, y de María Alejandra Berrios Morales, empresaria, todos con domicilio para estos efectos en calle Francisco Javier Krugger N°3.300, Linderos, comuna de Buin, quienes se hacen parte de la presente causa.

A folio 56, se llevó a cabo audiencia de conciliación con la asistencia del apoderado del demandante, y de los apoderados de las demandadas sociedad Venta de Casas Santa María SpA, sociedad María Alejandra Berrios Morales Forestal y Aserradero E.I.R.L, y de María Alejandra Berrios Morales, y en rebeldía de la demandada “Claudia Neira López, Casas Los Robles SpA”.

Consultados los comparecientes respecto a las bases de arreglo propuestas por la demandante en el folio 42, el abogado señor Arturo Navarrete indica que su parte está dispuesta a hacerse cargo de entregar las casas y materiales pendientes de entrega a los consumidores afectados, y generar una propuesta de pago a aquellos clientes que quieran la devolución de su dinero.

Sin perjuicio de lo anterior, expresa que su parte no se hace cargo de lo demandado respecto de “Casas Los Robles”; ni de los daños morales e indemnizaciones demandados.

Agrega, que Casas Santa María tendría un total de 249 reclamos señalados en la demanda, de los cuales sólo han logrado identificar 100 reclamos. De esos 100 se tienen resueltos 68. En consecuencia, solicita la cooperación del SERNAC, a fin de identificar los 149 reclamos restantes.

Por su parte, el abogado don Nicolás Ugarte indica que de acuerdo al tenor de la demanda, sus representadas no tendrían relación con los hechos expuestos en la misma. Sin perjuicio de esto, su parte estaría dispuesta a obligarse económicamente en los mismos términos expuestos por Casas Santa María.

A continuación, se ofrece la palabra al apoderado de la demandante, quien indica que el ofrecimiento de los demandados carece de los requisitos para que pueda considerarse una propuesta concreta de arreglo en los términos del artículo 52 de la Ley N°19.496.



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

Código: TDRWXEXXGFJ

C-810-2020

Foja: 1

Sin perjuicio de lo anterior, y de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N°21.081, solicita la suspensión de esta audiencia por un mes para analizar la propuesta formulada por su contraparte, y así poder coordinar y plantear un término de entendimiento lo más adecuado posible.

Al efecto el tribunal decidió suspender la audiencia, fijando fecha para la continuación de ésta para el día miércoles 03 de febrero de 2021, a las 09:00 horas.

A folio 61, se llevó a cabo la continuación de la audiencia de conciliación decretada en autos, con la asistencia del apoderado del demandante, y de los apoderados de las demandadas sociedad Venta de Casas Santa María SpA, sociedad María Alejandra Berrios Morales Forestal y Aserradero E.I.R.L, y de María Alejandra Berrios Morales, y en rebeldía de la demandada “Claudia Neira López, Casas Los Robles SpA”, llamada las partes a conciliación, esta no se produce.

A folio 63 y 88, se recibe la causa a prueba, fijándose los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos.

A folio 64, comparece don Stefan Omar Larenas Riobó, empleado, cédula de identidad N°5.788.123-2, en representación de la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile, asociación de consumidores, también denominada ODECU A.C, RUT 73.342.000-6, ambos domiciliados en Paseo Bulnes N°107, oficina 43, comuna de Santiago, quien viene en hacerse parte como tercero coadyuvante.

A folio 66, se tuvo a la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile, asociación de consumidores, ODECU A.C, como tercero coadyuvante.

A folio 67, comparece don Yahan Javier Valdivia Rodríguez, trabajador dependiente, cédula de identidad N°19.869.880-6, con domicilio en Parque Nacional Torres del Paine N° 1484, comuna de Puerto Montt, quien se hace parte en la presente causa por haberse visto afectado por los mismo motivos expuestos en la demanda.

A folio 68, se le tiene como parte únicamente para los fines señalados en el artículo 51 N° 3 de La Ley N°19.496.

A folio 69, comparece Nathalie Fernanda Navarro Caamaño, secretaria administrativa, con domicilio en calle Lo Espina N°338, comuna de El Bosque, quien se hace parte en la presente causa por haberse visto afectado por los mismo motivos expuestos en la demanda.



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

Código: TDRWXEXXGFJ

C-810-2020

Foja: 1

A folio 70, se le tiene como parte únicamente para los fines señalados en el artículo 51 N° 3 de La Ley N°19.496.

A folio 71, comparece don Idilio Rene Hidalgo Gajardo, jubilado, cédula de identidad N° 5.953.325-8, con domicilio en La Orquesta N°10.808, comuna de La Pintana, quien se hace parte en la presente causa por haberse visto afectado por los mismo motivos expuestos en la demanda.

A folio 72, se le tiene como parte únicamente para los fines señalados en el artículo 51 N° 3 de La Ley N°19.496.

A folio 73, comparece doña María Teresa Rojo Fuentes, pensionada, cédula de identidad N°5.403.374-5, con domicilio en Los Alfalfaes, sector 35B, sitio 5, comuna de La Serena, quien se hace parte en la presente causa por haberse visto afectado por los mismo motivos expuestos en la demanda.

A folio 74, se le tiene como parte únicamente para los fines señalados en el artículo 51 N° 3 de La Ley N°19.496.

A folio 75, comparece doña María Cristina Moya Becerra, labores de casa, cédula de identidad N°10.581.992-7, con domicilio en Nueva Recoleta N°3637, comuna de Recoleta, quien se hace parte en la presente causa por haberse visto afectado por los mismo motivos expuestos en la demanda.

A folio 81, se le tiene como parte únicamente para los fines señalados en el artículo 51 N° 3 de La Ley N°19.496.

A folio 85, comparece doña Clementina Rosa Campos Silva, asesora del hogar, cédula de identidad N° 11.728.766-1, domiciliada en Parcela N°2 San Ramón de Pedegua, Comuna de Petorca, quien se hace parte en la presente causa por haberse visto afectado por los mismo motivos expuestos en la demanda.

A folio 86, se le tiene como parte únicamente para los fines señalados en el artículo 51 N° 3 de La Ley N°19.496.

A folio 87, comparece don Marcelo Felipe Andrés Agurto Leal, nutricionista, cédula de identidad, N°18.876.160-7, domiciliado en calle Pontina N°1994, comuna de Temuco, quien se hace parte en la presente causa por haberse visto afectado por los mismo motivos expuestos en la demanda.

A folio 89, se le tiene como parte únicamente para los fines señalados en el artículo 51 N° 3 de La Ley N°19.496.

A folio 92, comparece doña Patricia del Carmen Castillo Fuenzalida, técnico paramédico, cédula de identidad N°7.049.859-6, domiciliada en Avenida Cooperación N°6094, comuna de Pedro Aguirre Cerda, quien se hace parte en la



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

Código: TDRWXEXXGFJ

C-810-2020

Foja: 1

presente causa por haberse visto afectado por los mismo motivos expuestos en la demanda.

A folio 95, se le tiene como parte únicamente para los fines señalados en el artículo 51 N° 3 de La Ley N°19.496.

A folio 105, comparece doña Isabel Amaro Romero, abogada, en representación de doña Yazmin Elizabeth Beroiza Matus, dueña de casa, cédula de identidad N°9.466.271-0, domiciliada para estos efectos en calle Agustinas N°1022, oficina 312, comuna de Santiago, quien se hace parte en la presente causa por haberse visto afectado por los mismo motivos expuestos en la demanda.

A folio 115, se le tiene como parte únicamente para los fines señalados en el artículo 51 N° 3 de La Ley N°19.496.

A folio 157, comparece don Dante del Carmen Rodríguez Gutiérrez, trabajador dependiente, cédula de identidad N°8.299.293-6, con domicilio en Parral N°7820, comuna de La Granja, quien se hace parte en la presente causa por haberse visto afectado por los mismo motivos expuestos en la demanda.

A folio 158, se le tiene como parte únicamente para los fines señalados en el artículo 51 N° 3 de La Ley N°19.496.

A folio 232, comparece don Andrés Enrique Olivares Rivera, mecánico, cédula de identidad N°9.937.705-4, con domicilio en Rio El Tránsito N°1587, comuna de Vallenar, quien se hace parte en la presente causa por haberse visto afectado por los mismo motivos expuestos en la demanda.

A folio 233, se le tiene como parte únicamente para los fines señalados en el artículo 51 N° 3 de La Ley N°19.496.

A folio 240, comparece don Héctor Roberto Aguilera Durán, funcionario público, cédula de identidad N°7.938.153-5, con domicilio en Avenida Puerta del Mar N°351, Condominio Napóles, edificio 4, departamento 102, comuna de La Serena, quien se hace parte en la presente causa por haberse visto afectado por los mismo motivos expuestos en la demanda.

A folio 241, se le tiene como parte únicamente para los fines señalados en el artículo 51 N° 3 de La Ley N°19.496.

A folio 252, se citó a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, a folio 1 comparece don **Blas González Fehrmann**, abogado, por el Servicio Nacional del Consumidor, quien interpone demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores a través del procedimiento



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

Código: TDRWXEXXGFJ

Foja: 1

especial establecido en el Título IV de la Ley de protección al consumidor, en contra de **María Alejandra Berrios Morales Forestal y Aserradero E.I.R.L.**, representado por María Alejandra Berrios Morales; **Ventas de Casas Santa María SpA**, representada por María Alejandra Berrios Morales; **Claudia Neira López, Casas Los Robles E.I.R.L.**; y **María Alejandra Berrios Morales**, todo ello en base a los antecedentes de hecho y de derecho indicados en lo expositivo de esta sentencia los cuales se dan por expresamente reproducidos para todos los efectos legales.

SEGUNDO: Que, a folio 30 se tuvo por contestada la demanda en rebeldía de la parte demandada.

TERCERO: Que, para analizar los hechos que motivan esta causa, es menester tener presente que el derecho de protección al consumidor, es un derecho tutelar complejo de carácter imperativo, con múltiples vertientes tanto en el ámbito público como privado y que exige situar las relaciones jurídicas de intercambio de la justicia conmutativa, en armonía con los deberes de la justicia distributiva; toda vez que las relaciones de intercambio económico no se agotan en el negocio privado, sino que trasciende a ámbitos diversos de la vida de las personas, incluso familiar y social. Ahora, los derechos subjetivos que consagra deben estar en plena armonía con la preservación del orden público económico; el que supone que la libertad de empresa se está ejerciendo legítimamente, por lo que las prácticas empresariales que vulneran los derechos de los consumidores, no solo afectan a estos, sino que además producen distorsiones en el mercado, lo que daña a la comunidad y sus relaciones.

En efecto, el objetivo de la Ley N° 19.496 de 7 de marzo de 1997 -y sus posteriores modificaciones- es regular las relaciones contraídas entre proveedores y consumidores, determinar las infracciones a la regulación establecida, aplicar las sanciones que corresponda y conocer y juzgar los conflictos que se susciten en la materia. Examinado el contenido, persigue proteger a los consumidores y usuarios ante los desequilibrios derivados de insuficiencia de la información, la necesidad y premura que impone el tráfico. En suma, confiere a los consumidores y usuarios un conjunto de derechos y facultades tendientes a obtener entre ambas partes unas relaciones más equilibradas.

Asimismo, resulta pertinente citar que en doctrina se ha señalado que: “No se trata ya de proteger la pura libertad contractual, en el sentido de asegurar libertad a la espontánea decisión de contratar, sino de garantizar a los consumidores que los bienes y servicios que se les ofrecen podrán adquirirlos, o servirse de ellos, en los términos que ellos están siendo ofrecidos, que no serán sometidos a condiciones



Foja: 1

inicias, que se les respetarán las condiciones y modalidades ofrecidas, que no serán dañados o menoscabados, entre otras cosas, (...).”

“Como colofón de lo que venimos expresando, puede decirse que en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores no es el consentimiento en sí mismo el que está protegido, sino el acto del consumo, cuyo marco de configuración no está dado por el hecho de que se haya producido un acuerdo entre proveedor y consumidor respecto de un determinado acto o contrato, sino por el hecho de que efectivamente se haya consumido. Mientras en el sistema civil y comercial el consentimiento (la voluntad negocial) configura la protección que busca el Derecho, en los actos de consumo se protege, como ya se dijo, la confianza del consumidor, y de una manera objetiva, es decir sin mayores indagaciones hacia la voluntad negocial”. (Baraona González, Jorge. La Regulación Contendida en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y las Reglas del Código Civil y Comercial sobre Contratos. Rev. Chil. Derecho -online-, 2014, vol.41, n.2, páginas 381-408).

Para los efectos de presente litigio conviene destacar dos rasgos que contribuyen a tipificar esta verdadera disciplina que suele ser denominada Derecho del Consumo. Uno es que, debido al interés que exhiben para la colectividad, los textos adoptan con frecuencia el carácter de normas de orden público con una natural consecuencia que queda plasmada en el artículo 4 de la citada Ley -los derechos que en ella son establecidos no son renunciables anticipadamente por los consumidores-. El otro versa sobre los llamados “intereses colectivos o difusos”, convocados sobre todo con la reforma introducida por la Ley N° 19.955 de 14 de julio de 2004, todo ello con el objetivo de lograr una adecuada solución de los conflictos que involucran intereses supraindividuales.

Ahora en el presente caso, nos encontramos ante denuncias por incumplimientos contractuales en la entrega de it de autoconstrucción de viviendas, que en el año 2018 alcanzó los 65 casos; en el año 2019, 344 casos; en el año 2020, 1254 casos; en el año 2021, 1.060 casos y durante el año 2022, 230 casos. Denuncias que en su mayoría han alcanzado acuerdos, pero existen aún más de doscientos casos cuyos incumplimientos persisten.

CUARTO: Que, atendido lo dispuesto en el artículo 51 N°1 y 4 de la LPC, el SERNAC tiene legitimidad para actuar en representación del interés colectivo de los consumidores, y apareciendo en los hechos que se justifica razonablemente la afectación del interés colectivo de los consumidores, en los términos del artículo 50 de la LPC, cuestión que en la especie ha sido acreditada en esta causa, en



Foja: 1

sus distintas vertientes, no solo con infracciones de tipo contractual, sino muy especialmente con las obligaciones legales que contempla la ley y que otorga un estatuto especial de responsabilidad para proteger a los consumidores en los hechos y contratos en que participen; debiendo tener presente que analizaremos contratos de adhesión y cuyos afectados son varios centenares de usuarios, por similares motivos.

A fin de facilitar la rendición de prueba y la ejecución de esta sentencia, con fecha uno de Julio de dos mil veintiuno y según lo prevenido en el artículo 53 A de la Ley 19.496 sobre Protección de Los Derechos de los Consumidores, se procedió a dividir a la formación de los siguientes grupos: primer grupo de consumidores que se les entregó los kit de construcción de manera incompletas; segundo grupo de consumidores que habiendo suscrito un contrato no les llegó el kit de construcción; tercer grupo de consumidores que se les hizo entrega de bienes defectuosos. Asimismo cada uno de estos tres grupos se subdividen en dos subgrupos; el primero; de aquellos consumidores que pagaron el precio en su totalidad; y el segundo subgrupo de aquellos consumidores que solo abonaron parte del precio.

QUINTO: Que, para acreditar sus alegaciones la parte demandante rindió prueba en los siguientes términos:

A.-Documental que consta:

A folio 93:

1. Informe compensatorio para juicio colectivo contra María Alejandra Berrios Morales Forestal y Aserradero E.I.R.L, venta de Casas Santa María SpA, Claudia Neira López, Casas los robles E.I.R.L., María Alejandra Berrios Morales perjuicios provocados por la entrega incompleta, falta de entrega, falta de restitución del precio pagado y entrega de bienes defectuosos. Elaborado por Carlos Pinto Denegri, economista del Departamento de Vigilancia e Investigación del Servicio Nacional del Consumidor.

A folio 96:

2. Set fotográfico de la vivienda de la clienta de las demandadas, doña Aida Morales, quien compró un kit de autoconstrucción. Seis impresiones de pantalla de la aplicación Whatsapp, de conversación entre la consumidora y los vendedores de Casas Los Robles E.I.R.L. Dos comprobantes de transferencias de dinero, por las sumas de \$1.747.000 y \$5.000.000;
3. Fotografía del modelo de casa prefabricada "Jacarandá". Dos comprobantes de transferencias electrónicas por \$250.000 a Casas Los Robles E.I.R.L. Copia del contrato de compraventa entre Casas Los Robles E.I.R.L y María Griffiths Vega N°10150007283, por la suma de \$500.000.



Foja: 1

- Copia de Contrato de compraventa entre Casas Los Robles E.I.R.L y María Alejandra Griffiths Vega N°10150007284, por la suma de \$4.025.000. Copia de cheque del Banco Santander N°2.815.000. Copia de Reclamos R2020W3607898 y R2020W3757841 ante SERNAC;
4. Set fotográfico que muestran lo defectuoso de los productos entregados por las demandadas, contrato N°10250002843 y contrato N°10250002859, entre Alejandrina Bautista y Casas Los Robles E.I.R.L;
 5. Contrato de compraventa N° 10250001952 entre CASAS LOS ROBLES E.I.R.L. y ALICIA DEL CARMEN GARRIDO CEBALLOS, comprobante de transferencia de Banco Estado por la suma de \$200.000, comprobante de transferencia de Banco Estado por la suma de \$200.000 a casas los robles, comprobante de transferencia de Banco Estado por la suma de \$150.000 a casas los robles EIRL;
 6. Comprobante de recibo de dinero de Ana Iriarte a Casas Los Robles, contrato N°10250002685, por la suma de \$150.000.- correo electrónico de 16 de abril de 2019 comprobante de transferencia a terceros del Banco Estado por la suma de \$150.000, a nombre de Casas Los Robles EIRL", comprobante de recibo de dinero por la suma de \$150.000;
 7. Comprobante de recibo de dinero N°10250002743, por la suma de \$250.000, \$390.000, contrato de compraventa entre Casas Los Robles y Bárbara Molina;
 8. Comprobante de recibo de dinero N°10250002743, por la suma de \$250.000, \$390.000, contrato de compraventa entre Casas Los Robles y Bárbara Molina, contrato N°10250002590, entre Casas Los Robles EIRL y Bárbara Ordóñez, comprobante de transferencias de Banco Estado por el monto de \$1.680.000 por Bárbara Ordóñez y Casas Los Robles, formulario de denuncia ante el Ministerio Público en contra de Casa los robles E.I.R.L, Formulario único de atención de público, caso N° R2020W4396165;
 9. Contrato N° 10250002926, entre Brenda Moreno y Casas Los Robles EIRL.
 10. Contrato N° 10250002004, de compraventa entre Brian Urquieta y Casas Los Robles EIRL.

A folio 98:

11. Contrato N°10250003069, copia de contrato de compraventa entre Casas Los Robles y Carlos Ramírez;
12. Pago de saldo Casas Los Robles, N° contrato: 10250003058 por la suma de \$651.500., comprobante de recibo de dinero por \$80.000, copia de contrato de compraventa entre Casas Los robles y Cintia Iglesias, copia folleto Casa Modelo 54, que indica precio de \$1.390.000, con notas de



Foja: 1

- descuento de \$1.181.500., copia folleto Casa Modelo 46, que indica precio de \$1.150.000, con notas de descuento de \$977.500, copia folleto Casa Modelo 40, que indica precio de \$990.000, con notas de descuento de \$841.500, copia folleto Casa Modelo 74, que indica precio de \$1.800.000, con notas de descuento de \$1.530.000, copia folleto Casa Modelo 36, que indica precio de \$1.150.000, con notas de descuento de \$1.250.000;
13. contrato N°10250002386 entre Claudia Cortes y Casas Los Robles, Boleta para depósito de banco BCI por la suma de \$300.000;
 14. Contrato N°10250002909, copia de contrato de compraventa entre Casas Los Robles EIRL y Claudio Llavan, correo electrónico entre Cynthia González y Gladys Suarez, de diciembre de 2020, copia de denuncia ante el ministerio público, RUC 2000027443-8, 4 liquidaciones de sueldo de Claudio Llavan y Claudia Neira López Casas Los Robles, descuento \$100.000;
 15. Contrato N°10250001982 entre Danisa Castillo y Casas Los Robles, por un monto de \$1.600.000, abono \$800.000 y saldo de \$800.000;
 16. Contrato N°10250003111 entre Denise Zamorano y Casas Los Robles. Reclamo a SERNAC R2020W3866217;
 17. Comprobante de transferencia a Gladys Suarez por \$50.000, N° de contrato 10250001917, Copia de contrato de compraventa Casas Los Robles y Diego Cuadra, comprobante de transferencia a terceros por \$200.000, comprobante de recibo de dinero por la suma de \$200.000, comprobante de transferencia por \$200.000, comprobante de recibo de dinero por \$200.000, comprobante de transferencia de \$100.000 de Diego Cuadra a Casas Los Robles;

A folio 99:

18. Contrato N°10250002003, comprobante de recibo de dinero por la suma de \$1.500.000, copia de contrato de compraventa entre casas los robles y Erimaro Urquieta;
19. Contrato N°10250001670, entre Florentina Nasabun y Casas Los Robles;
20. Contrato N°10250001678, entre Geraldine Araya y Casas Los Robles. FUAP SERNAC R2020C3492498;
21. Contrato N°10250001683, entre Gladys Suarez y Casas Los Robles EIRL, plano de planta y numerado casas de 58 mts 6 aguas, detalle interiores, comprobante de recibo de dinero, por la suma de \$500.000, comprobante de recibo de dinero por la suma de \$50.000, comprobante de recibo de dinero por la suma de \$100.000, comprobante de recibo de dinero por la



Foja: 1

suma de \$100.000, FUAP SERNAC, caso R2019M3190762, denuncia en fiscalía local de La Serena;

22. Contrato N°10250002894, entre Casas Los Robles y Gloria Acevedo, dúplico de Casas los robles, boleta para depósito en moneda nacional N°43587878 por un monto de \$397.000;

23. Contrato N°10250002928, entre Casas Los Robles y Héctor Cuello;

A folio 102:

24. Documento de pago contrato N°10250003046, de Ivannia Arteaga abono por un monto \$1.351.000 a nombre de Casas Los Robles;

25. Documento de pago contrato N°10250002065, de Javier Aliaga abono por un monto \$3.000.000.- a nombre de Casas Los Robles, comprobante de pago por una suma de \$2.319.000;

26. Documento de pago contrato N°10250002598, de Jennifer Cortés abono por un monto \$1.220.000.- a nombre de Casas Los Robles, copia de contrato de compraventa entre Casas Los Robles y Jennifer Cortés, copia de cartola histórica de cuenta corriente de Banco Falabella, del Sr. Guillermo Milla que da cuenta de una compra por el monto de \$1.220.000 a cargo de la cuenta N°10300139331 de Banco Falabella en Casas Los Robles, copia reclamo FUAP SERNAC N°C2020M3589117, reclamo N°R2020M3589250, formulario de denuncia de Jennifer Cortés ante el ministerio público;

27. Copia contrato de compraventa entre Casas Los Robles y Jessica Olguin, N° de contrato: 10250000803, copia FUAP Sernac N° R2020D3521266, copia de boleta de depósito del Banco BCI N°88059317, por la suma de \$200.000, copia de boleta de depósito del Banco BCI N°104057397, por la suma de \$300.000, copia de boleta de depósito del Banco BCI N°04164612 por la suma de \$200.000, copia de boleta de depósito del Banco BCI N°81682813 por la suma de \$250.000, copia de boleta de depósito del Banco BCI N°0118293 por la suma de \$70.000, copia denuncia de Jessica Olguin ante el ministerio público;

28. Contrato N°10250002858 monto pagado \$1.740.000.-, copia contrato entre Casas Los Robles y Jobanni Borquez, copia reclamo SERNAC R2020W3494250;

29. Contrato N°10250002526, entre Casas Los Robles y José Farías, copia transferencia Banco Estado por \$200.000 a Cuenta BCI N°70105600 de Casas Los Robles, copia transferencia Banco Estado por \$63000 a Cuenta BCI N°70105600 de Casas Los Robles, copia transferencia Banco Estado por \$69.000 a Cuenta BCI N°70105600 de Casas Los Robles;



Foja: 1

30. Contrato N°10250002922, Copia de contrato Casas Los Robles y Juan Molina;

A folio 110:

31. Artículo del profesor Iñigo de la Maza Gazmuri, titulado “El Control de las Cláusulas Abusivas y la Letra G)” en BARRIENTOS, Francisca, DE LA MAZA, Iñigo y PIZARRO, Carlos, Consumidores, Ed. Abeledo Perrot, Santiago, 2012;
32. Artículo del profesor Joel González Castillo, titulado “Las Cláusulas Limitativas, Exonerativas o Agravantes de Responsabilidad en Materia Contractual. Validez y Límites”, publicado en la Revista Chilena de Derecho, vol. 38 N0 1, pp. 89 - 100 [2011];
33. Artículo del profesor Joel González Castillo, titulado “Mandatos irrevocables: un cuestionamiento a su general aceptación”. Publicado en Revista Chilena de Derecho, vol. 44, pp. 33 – 57 [2017];
34. Artículo de Javier Narváez, titulado “Eficacia del control de las cláusulas abusivas en Chile. Control de los mandatos irrevocables”, publicada en Revista Estudios Jurídicos Democracia y Justicia, N° 3, 2014. Centro de Estudios Democracia y Justicia – Universidad de Talca;
35. Artículo del profesor Rodrigo Momberg Uribe, titulado “El control de las cláusulas abusivas como instrumento de intervención judicial en el contrato”, publicado en Revista de Derecho Vol. XXVI – N° 1 – Julio 2013 Páginas 9-27;
36. Artículo del profesor Ruperto Pinochet Olave, titulado “Modificación Unilateral Del Contrato Y Pacto De Auto contratación: Dos Especies De Cláusulas Abusivas A La Luz Del Derecho De Consumo Chileno. Comentario A La Sentencia De La Excma. Corte Suprema De 24 De abril De 2013 Recaída En El “Caso Sernac Con Cencosud”, publicado en Revista Ius et Praxis, Año 19, N° 1, 2013, pp. 365 – 378. Universidad de Talca - Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales;

A folio 111:

37. Archivo que contiene una base de datos de los reclamos deducidos contra las demandadas, en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor, entre los años 2018 y 2020, respecto de los hechos de la demanda, relativos a problemas de ejecución contractual;

A folio 119:

38. Archivo que contiene registro que se hizo el 13 de enero de 2020 en la Sucursal de San Bernardo de Los Robles EIRL, cuando un grupo de consumidores ingresó al local, en los cuales se levantó acta por parte de los



Foja: 1

funcionarios de Casas Los Robles, que da cuenta de los requerimientos de un grupo de consumidores, respecto de los contratos celebrados y la no entrega de los KIT para autoconstrucción de vivienda prefabricadas. El documento, indica número de contrato, fecha, nombre cliente y solicitud formulada a casas Los Robles;

A folio 127:

39. Contrato entre Casas Los Robles EIRL con Karina Barrera Gómez, contrato N°10250003060, por un monto de \$2.755.000 pesos.
40. Contrato N°10250002326 de Karla Morales, por un monto de \$1.000.000., con abono de \$200.000.- Contrato de compraventa entre Casas Los Robles y Karla Morales, copia de transferencia Banco Estado entre Karla Morales y Casas Los Robles, por un monto de \$200.000;
41. Copia contrato de compraventa entre Casas Los Robles y Leandro Toro, Contrato N°10250003049, monto total \$1.730.000, abono \$1.000.000, saldo \$730.000.-, tríptico casas Los Robles, boleta para depósito nacional Banco BCI, número de cuenta: 70105600 a nombre de Casas Los Robles;
42. Contrato N°10250001681, entre casas Los Robles y Lorena Vega, copia reclamo SERNAC R2021W4871094;
43. Contrato N°10250002172, entre casas Los Robles y Lucía Montero, comprobante de transferencia Banco Falabella por un monto de \$250.000 a nombre de Casas Los Robles, comprobante de recibo de dinero Casas Los Robles, por un monto de \$2.700.000;
44. Contrato N°10250001963, por un monto de \$1.200.000, abono \$200.000 y saldo de \$1.000.000, copia de contrato de compraventa entre Casas Los Robles y Luis Araya, comprobante de transferencia \$200.000 Banco Estado;
45. Causa Rol N°14.321-20 del 1° Juzgado de Policía Local de Coquimbo, Querrela infraccional, contrato N°10250001031, comprobante de recibo de dinero por casas Los Robles, copia de contrato de compraventa Casas Los Robles y Luis Carvajal. manual de construcción casa Los Robles, reclamo R2020W4007079;
46. Formulario de denuncia de delito de estafa ante el Ministerio público por Luis Roco Molina a Casas Los Robles;
47. Contrato N°10250001672, copia reclamo SERNAC N°R2021W4879277 de María Rojo;



Foja: 1

48. Contrato N°10250001666, comprobante de transferencia Banco Estado, por \$100.000 a casas los robles, María Cuadra;
49. Contrato N°10250003047, copia contrato de compraventa Casas Los Robles y María Polanco Moyano. Denuncia ante el Ministerio Público de María Polanco Moyano, por delito de estafa RUC 20000027443-8. Denuncia ante PDI;
50. Contrato N°10250002533 de Mariana Julio, copia contrato entre Casas Los Robles y Mariana Julio;
- 51.5. Contrato N° 10250002956, copia de contrato de compraventa Casas Los Robles y Marjorie Contreras, copia guía de instalación casas "modelo Arauco" Casa 58 MTS de Casas Los Robles;
52. Contrato N° 10250002228, copia de contrato entre Casas Los Robles y Marly Campillay, copia de transferencia electrónica de fondos de Bancoestado, por la suma de \$200.000;
53. Contrato N°10250002826, copia contrato compraventa entre Casas Los Robles y Mary Sierra, copia de boleta de depósito en moneda Nacional del Banco BCI, por la suma de \$200.000, copia reclamo SERNAC R2021W4872616, comprobante de recibo de dinero N°10250002826 por pago de \$50.000;
54. Contrato N°10250001770, de Maykol Letelier por monto de \$2.500.000, copia de contrato de compraventa entre Casas Los Robles y Maykol Letelier;
55. Contrato N°10250002961 Miguel Neira, por un monto de \$1.840.000, Contrato de Compraventa entre Casas Los Robles y Miguel Neira, transferencia por \$1.240.000 a Casas Los Robles de Banco BCI;
56. Contrato N°10250001810 comprobante de pago Saldo \$1.200.000. pago por \$200.000 con saldo de \$1.000.000.-, comprobante de transferencia Banco Estado \$200.000, comprobante recibo de dinero \$200.000, saldo \$800.000, comprobante de recibo de dinero saldo \$650.000, pago \$150.000.- saldo \$500.000, comprobante transferencia Banco Estado \$200.000.-, comprobante de recibo de dinero, saldo \$500.000, pago \$100.000, saldo actual \$400.000, comprobante de recibo de dinero \$400.000, pago actual \$100.000, saldo \$300.000, comprobante transferencia Banco Estado \$100.000, comprobante recibo de dinero, saldo actual \$400.000, pago \$100.000, saldo \$300.000, transferencia Banco



C-810-2020

Foja: 1

Estado \$100.000, Miriam Aranda Vega, comprobante de recibo de dinero, comprobante transferencia Banco Estado \$100.000, comprobante de recibo de dinero, comprobante transferencia de Banco Estado \$100.000, comprobante de recibo de dinero, comprobante transferencia de Banco Estado, Comprobante de recibo de dinero, comprobante transferencia Banco Estado \$200.000, comprobante transferencia de recibo de dinero, comprobante transferencia electrónica Banco Estado, comprobante transferencia Banco Estado;

A folio 129:

57. Contrato N°10250002002 de Natalia Cuadra, entre Casas Los Robles y Natalia Cuadra, comprobante de transferencia Banco Estado a Casas los robles por \$200.000, comprobantes de recibo de dinero, comprobante de transferencia Banco Estado por \$100.000, comprobante de transferencia de Banco Estado por \$100.000, comprobante de transferencia banco Estado por \$100.000;

58. Copia contrato de compraventa entre Casas Los Robles y Patricio Rodríguez N° de contrato 10250003012, desarrollo para paneles interiores y exteriores para fábrica, casa de 58 mts.;

59. Contrato N°10250002959, contrato de compraventa entre Casas Los Robles y Pedro Carmona;

60. Contrato N°10350002923, copia de contrato de compraventa entre Casas Los Robles y Pedro Urbina;

61. Contrato N°10250000462 de Ramón Arancibia, Copia de contrato de compraventa entre Casas Los Robles y Ramón Arancibia, copia boleta de depósito Banco BCI por \$490.000;

62. Contrato N°10250001728, contrato de compraventa entre Casas Los Robles y Sandra Salinas, copia de transferencia Banco Estado por \$500.000.

63. Contrato N°10250002927, copia de contrato de compraventa entre Casas Los Robles y Sebastián Moreno;

A folio 130:

64. Contrato N°10250001677 de Wilson Godoy, Reclamo N°R2020C3527733 SERNAC.



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

Código: TDRWXEXXGFJ

Foja: 1

65. Contrato N°10250002965, entre Casas Los Robles y Yessica Barrera, comprobante de pago según contrato, copia transferencia banco Santander a Casas Los Robles;
66. Boleta depósito Banco BCI por \$2.250.000 a Claudia Neira, copia contrato de compraventa Casas Los Robles y Alejandra Poblete;
67. Contrato N°10350002905 Alejandro Valdés;
68. Contrato N°10150005174 Alex Ortega;
69. Contrato N°10350002393, copia contrato compraventa Casas Los Robles y Anyela Quiñones;
70. Copia contrato de compraventa entre Casas Los Robles y Bernardo Jiménez N° de contrato 10350002798;

A folio 131:

71. Contrato N°10150004743 entre Casas Los Robles y Claudia Muñoz;
72. Contrato N°10350002958, entre Casas Los Robles y Cristian Vásquez;
73. Copia de contrato N° 10350002947, entre Casas Los Robles y Cristina Valdés;
74. Contrato N°10350002487, entre Casas Los Robles y Jacqueline Margarita;
75. Contrato N°10350002876, entre Casas Los Robles y José Lagos;
76. Contrato N°10350000702, entre Casas Los Robles y Juan San Martín;
77. Copia de contrato compraventa entre Casas Los robles y Juan Zapata;
78. Contrato N°10150006008, entre Casas Los Robles y Julia Faundez;

A folio 132:

79. Copia contrato de compraventa N°10350002948, entre Casas Los Robles y Marco Hernández;
80. Contrato N°10350002920, entre Casas Los Robles y Melissa Espinoza;
81. Contrato N°10350002443, entre Casas Los Robles y Nataly Espinoza;
82. Contrato N°10350002923, entre Casas Los Robles y Omar Ñanquan;
83. Contrato N°10350001579, entre Casas Los Robles y Pablo Matamala;

A folio 133:

84. Copia contrato de compraventa entre Casas Los Robles y Paula Jiménez, N° contrato 10350002799;
85. Copia contrato de compraventa entre Casas Los Robles y Rigoberto Hernández, N° de contrato 10350002921;



C-810-2020

Foja: 1

86. Contrato N°10150003117, entre Casas Los Robles y Rodrigo Alfaro, y comprobante de recibo de dinero;
87. Contrato N°10150007299, entre Casas Los Robles y Rosa Ramírez;
88. Contrato N°10350002932, entre Casas Los Robles y Wiladina Andrades;
89. Contrato de compraventa N°10350002880, entre Casas Los Robles y Yolanda Berríos;

A folio 134:

90. Copia simple de la licencia médica otorgada a la consumidora, doña Marcela Véliz González con fecha 18 de junio de 2021;
91. Copia simple de la carta enviada por la consumidora, doña Marcela Véliz González, ante las autoridades de gobierno, con fecha 18 de noviembre de 2020;
92. Copia simple de la respuesta entregada por la Dirección de Gestión Ciudadana de la Presidencia de la República, con fecha 23 de noviembre de 2020;

A folio 219:

93. Copia de la Sentencia definitiva dictada en causa rol O-37-2016, caratulada como SOLIS /ISAAC RICARDO CARREÑO ZEPEDA CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L del Juzgado del Trabajo San Bernardo de fecha 21 de diciembre de 2016;
94. Copia del certificado de sentencia firme y ejecutoriada dictado con fecha 03 de mayo de 2017 en causa rol O-37-2016, caratulada como SOLIS /ISAAC RICARDO CARREÑO ZEPEDA CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L del Juzgado del Trabajo San Bernardo.
95. Copia de la sentencia definitiva dictada en causa rol O-508-2017, caratulada como CARRASCO /GUILLERMO DÍAZ PARADA E.I.R.L. MARÍA ALEJANDRA BERRÍOSMORALES /ASERRADERO DEPRODUCTOS FORESTALESE.I.R.L. / VENTAS DE CASAS SANTA MARÍA Spa del Juzgado del Trabajo San Bernardo de fecha 17 de mayo de 2018.
96. Copia del cúmplase dictado con fecha 03 de mayo de 2017 en causa rol O-508-2017, caratulada como CARRASCO /GUILLERMO DÍAZ PARADA E.I.R.L. MARÍA ALEJANDRA BERRÍOSMORALES /ASERRADERO DEPRODUCTOS FORESTALESE.I.R.L. / VENTAS DE CASAS SANTA MARÍA Spa del Juzgado del Trabajo San Bernardo con fecha 08 de junio de 2018.



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

Código: TDRWXEXXGFJ

Foja: 1

97. Copia de la sentencia definitiva dictada en causa rol M-298-2017, caratulada como CARRASCO /ASERRADERO DE PRODUCTOS FORESTALES E.I.R.L del Juzgado del Trabajo San Bernardo de fecha 04 de diciembre de 2017.
98. Copia del certificado de sentencia firme y ejecutoriada dictado con fecha 20 de diciembre de 2017, en causa rol M-298-2017, caratulada como CARRASCO /ASERRADERO DE PRODUCTOS FORESTALES E.I.R.L del Juzgado del Trabajo San Bernardo.
99. Copia de la sentencia definitiva dictada en causa rol O-350-2018, caratulada como MUNNE /FABRICA DE CASAS SANTA MARÍA del Juzgado del Trabajo San Bernardo de fecha 20 de diciembre de 2018
100. Copia de sentencia de unificación de jurisprudencia dictada con fecha 29 de agosto de 2019 por la cuarta sala de la Excelentísima Corte Suprema de justicia.
101. Copia de la solicitud de avenimiento en causa rol O-708-2018, caratulada como CASTILLO/CLAUDIA MARGARITA CLAUDIA NEIRA LOPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L, presentada ante el Juzgado del Trabajo San Bernardo con fecha 30 de enero de 2019.
102. Copia de la aprobación del avenimiento dictado con fecha 05 de febrero de 2019, en causa rol O-708-2018, caratulada como CASTILLO/CLAUDIA MARGARITA CLAUDIA NEIRA LOPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L del Juzgado del Trabajo San Bernardo.
103. Copia de la sentencia definitiva dictada en causa rol O-616-2018, caratulada como CORTEZ /VENTA DE CASAS SANTA MARÍA VENTA CASAS SANTA MARÍA Spa del Juzgado del Trabajo San Bernardo de fecha 15 de marzo de 2019
104. Copia del cúmplase dictado con fecha 16 de mayo de 2019 en causa rol O-616-2018, caratulada como CORTEZ /VENTA DE CASAS SANTA MARÍA VENTA CASAS SANTA MARÍA Spa del Juzgado del Trabajo San Bernardo.
105. Copia de la sentencia definitiva dictada en causa rol T-84-2018, caratulada como CARREÑO/CASAS LOS ROBLES E.I.R.L CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L del Juzgado del Trabajo San Bernardo de fecha 16 de abril de 2019
106. Copia del certificado de sentencia firme y ejecutoriada dictado con fecha 03 de mayo de 2019, en causa rol T-84-2018, caratulada como CARREÑO/CASAS LOS ROBLES E.I.R.L CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L del Juzgado del Trabajo San Bernardo.



Foja: 1

107. Copia de la sentencia definitiva dictada en causa rol M-260-2018, caratulada como VILBRUN /CASAS LOS ROBLES CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L del Juzgado del Trabajo San Bernardo de fecha 23 de octubre de 2018.
108. Copia del certificado de sentencia firme y ejecutoriada dictado con fecha 22 de noviembre de 2018, en causa rol M-260-2018, caratulada como VILBRUN /CASAS LOS ROBLES CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L del Juzgado del Trabajo San Bernardo.
109. Copia de la solicitud de avenimiento en causa rol M-336-2019, caratulada como CARDENAS/GUILLERMO DIAZ PARADA E.I.R.L/VENTA CASAS SANTA MARIA Spa presentada ante el Juzgado del Trabajo San Bernardo con fecha 27 de enero de 2020.
110. Copia de la aprobación del avenimiento dictado con fecha 05 de febrero de 2019, con valor de sentencia firme y ejecutoriada, en causa rol M-336-2019 CARDENAS/GUILLERMO DIAZ PARADA E.I.R.L/VENTA CASAS SANTA MARIA Spa, del Juzgado del Trabajo San Bernardo.
111. Copia de la sentencia definitiva dictada en causa rol O-539-2019, caratulada como ESPINOZA / ASERRADERO DE PRODUCTOS FORESTALES E.I.R.L. VENTA DE CASAS SANTA MARÍA Spa del Juzgado del Trabajo San Bernardo de fecha 25 de noviembre de 2019.
112. Copia del certificado de sentencia firme y ejecutoriada dictado con fecha 09 de diciembre de 2019, en causa rol O-539-2019, caratulada como ESPINOZA / ASERRADERO DE PRODUCTOS FORESTALES E.I.R.L. VENTA DE CASAS SANTA MARÍA Spa del Juzgado del Trabajo San Bernardo.
113. Copia de la sentencia dictada con fecha 01 de abril de 2020, por la Tercera sala de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de San Miguel, que confirma la sentencia de primera instancia en causa rol O-347-2019, caratulada como MINCONE /FABRICA DE CASAS SANTA MARÍA del Juzgado del Trabajo San Bernardo.
114. Copia del cúmplase dictado con fecha 30 de diciembre de 2020 en causa rol O-347-2019, caratulada como MINCONE /FABRICA DE CASAS SANTA MARÍA del Juzgado del Trabajo San Bernardo.
115. Copia de la sentencia definitiva dictada en causa rol O-307-2019, caratulada como RIVAS / /VENTAS DE CASAS SANTA MARÍA Spa del Juzgado del Trabajo San Bernardo de fecha 30 de Julio de 2020.



Foja: 1

116. Copia del cúmplase dictado con fecha 16 de noviembre de 2020 en causa rol O-307-2019, caratulada como RIVAS / /VENTAS DE CASAS SANTA MARÍA Spa del Juzgado del Trabajo San Bernardo.
117. Copia de la sentencia definitiva dictada en causa rol O-635-2019, caratulada como LOPEZ/CLAUDIA MARGARITA NEIRA CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L del Juzgado del Trabajo San Bernardo de fecha 05 de marzo de 2020.
118. Copia del certificado de sentencia firme y ejecutoriada dictado con fecha 19 de marzo de 2020, en causa rol O-635-2019, caratulada como LOPEZ/CLAUDIA MARGARITA NEIRA CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L del Juzgado del Trabajo San Bernardo.
119. Copia de la sentencia definitiva dictada en causa rol O-730-2019, caratulada como DURAN /CLAUDIA MARGARITA NEIRA CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L del Juzgado del Trabajo San Bernardo de fecha 12 de junio de 2020
120. Copia del certificado de sentencia firme y ejecutoriada dictado con fecha 25 de junio de 2020, en causa rol O-730-2019, caratulada, caratulada como DURAN /CLAUDIA MARGARITA NEIRA CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L del Juzgado del Trabajo San Bernardo
121. Copia de la sentencia definitiva dictada en causa rol O-775-2019, caratulada como MOLINA /CLAUDIA MARGARITA NEIRA CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L del Juzgado del Trabajo San Bernardo de fecha 28 de enero de 2020
122. Copia del certificado de sentencia firme y ejecutoriada dictado con fecha 12 de febrero de 2020, en causa rol O-775-2019, caratulada como MOLINA /CLAUDIA MARGARITA NEIRA CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L del Juzgado del Trabajo San Bernardo;
123. Copia de la sentencia definitiva dictada en causa rol M-383-2019, caratulada como DORNEUS /CLAUDIA MARGARITA NERIA CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L del Juzgado del Trabajo San Bernardo de fecha 16 de diciembre de 2019.
124. Copia del certificado de sentencia firme y ejecutoriada dictado con fecha 30 de junio de 2021, en causa rol M-383-2019, caratulada como DORNEUS /CLAUDIA MARGARITA NERIA CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L del Juzgado del Trabajo San Bernardo.
125. Copia de la sentencia definitiva dictada en causa rol M-382-2019, caratulada como LUMA /CLAUDIA MARGARITA NEIRA CLAUDIA NEIRA



Foja: 1

LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L del Juzgado del Trabajo San Bernardo de fecha 03 de enero de 2020;

126. Copia del certificado de sentencia firme y ejecutoriada dictado con fecha 18 de enero de 2021, en causa rol M-382-2019, caratulada como LUMA /CLAUDIA MARGARITA NEIRA CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L del Juzgado del Trabajo San Bernardo.
127. Copia de la sentencia definitiva dictada en causa rol M-386-2019, caratulada como DOSSOUS /CLAUDIA MARGARITA NEIRA CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L del Juzgado del Trabajo San Bernardo de fecha 17 de diciembre de 2019.
128. Copia del certificado de sentencia firme y ejecutoriada dictado con fecha 21 de septiembre de 2020, en causa rol M-386-2019, caratulada como DOSSOUS /CLAUDIA MARGARITA NEIRA CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L del Juzgado del Trabajo San Bernardo. Copia de la sentencia definitiva dictada en causa rol M-398-2019, caratulada como EXAVIUS /CLAUDIA MARGARITA NEIRA CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L del Juzgado del Trabajo San Bernardo de fecha 13 de enero de 2020.
129. Copia del certificado de sentencia firme y ejecutoriada dictado con fecha 29 de septiembre de 2020, en causa rol M-398-2019, caratulada como EXAVIUS /CLAUDIA MARGARITA NEIRA CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L del Juzgado del Trabajo San Bernardo.
130. Copia de la sentencia definitiva dictada en causa rol M-227-2020, caratulada como MEDOZA /DÍAZ VENTA CASAS SANTA MARÍA Spa del Juzgado del Trabajo San Bernardo de fecha 28 de septiembre de 2020;
131. Copia de conciliación realizada con fecha 08 de enero de 2021, en causa rol M-227-2020, caratulada como MEDOZA /DÍAZ VENTA CASAS SANTA MARÍA Spa, del Juzgado del Trabajo San Bernardo.
132. Copia de la sentencia definitiva dictada en causa rol O-458-2020, caratulada como RIVAS /GUILLERMO DÍAZ PARADA E.I.R.L. VENTA DE CASAS SANTA MARÍA Spa, del Juzgado del Trabajo San Bernardo de fecha 05 de noviembre de 2020.
133. Copia del certificado de sentencia firme y ejecutoriada dictado con fecha 05 de noviembre 2020, en causa rol O-458-2020, caratulada como RIVAS /GUILLERMO DÍAZ PARADA E.I.R.L. VENTA DE CASAS SANTA MARÍA Spa, del Juzgado del Trabajo San Bernardo.
134. Copia de conciliación realizada con fecha 30 de octubre de 2020, en causa rol O-433-2020, caratulada como CASTELLANO DÍAZ VENTA DE



Foja: 1

CASAS SANTA MARÍA Spa, del Juzgado del Trabajo San Bernardo que para todos los efectos legales tiene merito de sentencia firme y ejecutoriada;

135. Copia de la sentencia definitiva dictada en causa rol M-195-2020, caratulada como BERNARDO LA CRUZ /VENTA DE CASAS SANTA MARÍA Spa VENTA DE CASAS SANTA MARÍA Spa del Juzgado del Trabajo San Bernardo de fecha 20 de julio de 2020.
136. Copia del certificado de sentencia firme y ejecutoriada dictado con fecha 15 de octubre de 2020, en causa rol M-195-2020, caratulada como BERNARDO LA CRUZ /VENTA DE CASAS SANTA MARÍA Spa VENTA DE CASAS SANTA MARÍA Spa del Juzgado del Trabajo San Bernardo.
137. Copia de la sentencia definitiva dictada en causa rol O-175-2020 caratulada como ZAPATA /CLAUDIA MARGARITA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L del Juzgado del Trabajo San Bernardo de fecha 22 de julio de 2021.
138. Copia del cúmplase dictado con fecha 20 de enero de 2022 en causa rol O-175-2020, caratulada como ZAPATA /CLAUDIA MARGARITA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L del Juzgado del Trabajo San Bernardo.
139. Copia de avenimiento alcanzado con fecha 14 de enero de 2020, en causa rol O-7-2020, caratulada como MAUREIRA BERRÍOS VENTA DE CASAS SANTA MARÍA Spa /MARÍA ALEJANDRA BERRÍOS MORALES, del Juzgado del Trabajo San Bernardo que para todos los efectos legales tiene mérito de sentencia firme y ejecutoriada.
140. Copia de la sentencia definitiva dictada en causa rol O-99-2020 caratulada como LETELIER /CLAUDIA MARGARITA NEIRA CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L del Juzgado del Trabajo San Bernardo de fecha 30 de junio de 2020.
141. Copia del certificado de sentencia firme y ejecutoriada dictado con fecha 15 de julio de 2020, en causa rol O-99-2020, caratulada como LETELIER /CLAUDIA MARGARITA NEIRA CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L del Juzgado del Trabajo San Bernardo.
142. Copia de la sentencia definitiva dictada en causa rol O-127-2020 caratulada como LINEROS /CLAUDIA MARGARITA NEIRA CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L del Juzgado del Trabajo San Bernardo de fecha 14 de agosto de 2020.
143. Copia del certificado de sentencia firme y ejecutoriada dictado con fecha 02 de septiembre de 2020, en causa rol O-127-2020, caratulada



Foja: 1

como LINEROS /CLAUDIA MARGARITA NEIRA CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L del Juzgado del Trabajo San Bernardo.

144. Copia de la sentencia definitiva dictada en causa rol O-177-2020 caratulada como COFRÉ /NEIRA CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L del Juzgado del Trabajo San Bernardo de fecha 10 de agosto de 2020.
145. Copia del certificado de sentencia firme y ejecutoriada dictado con fecha 02 de septiembre de 2020, en causa rol O-177-2020, caratulada como COFRÉ /NEIRA CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L del Juzgado del Trabajo San Bernardo.
146. Copia de conciliación alcanzado con fecha 24 de noviembre de 2021, en causa rol T-44-2021, caratulada como DEL SOLAR /SOC TRANSPORTES SANTA MARÍA Y OTROS VENTAS DE CASAS SANTA MARÍA Spa, del Juzgado del Trabajo San Bernardo, para todos los efectos legales tiene mérito de sentencia firme y ejecutoriada;
147. Copia de conciliación alcanzado con fecha 11 de junio de 2021, en causa rol O-219-2021, caratulada como ROJAS /INERSIONES Y COMERCIAL SAN SEBASTIÁN Spa VENTAS DE CASAS SANTA MARÍA Spa, del Juzgado del Trabajo San Bernardo, para todos los efectos legales tiene mérito de sentencia firme y ejecutoriada.
148. Copia de solicitud de avenimiento presentado al tribunal, en causa rol O-107-2021, caratulada como MORALES /VENTAS DE CASAS SANTA MARÍA, MARÍA ALEJANDRA BERRÍOS MORALES, del Juzgado del Trabajo San Bernardo con fecha 08 de abril de 2021.
149. Copia de aprobación del avenimiento dictado con fecha 12 de abril de 2021, con valor de sentencia firme y ejecutoriada, en causa rol O-107-2022, caratulada MORALES / VENTAS DE CASAS SANTA MARÍA, MARÍA ALEJANDRA BERRÍOS MORALES, del Juzgado del Trabajo San Bernardo.
150. Copia de la sentencia definitiva dictada en causa rol M-46-2019, caratulada como VARAS /VENTAS DE CASAS SANTA MARÍA Spa VENTA DE CASAS SANTA MARÍA Spa, del 2° Juzgado de Letras de Buin de fecha 06 de agosto de 2019.
151. Copia del certificado de sentencia firme y ejecutoriada dictado con fecha 10 de septiembre de 2019, en causa rol M-46-2019, caratulada como VARAS /VENTAS DE CASAS SANTA MARÍA Spa VENTA DE CASAS SANTA MARÍA Spa del 2° Juzgado de Letras de Buin.
152. Copia de la sentencia definitiva dictada en causa rol O-700-2019, caratulada como ESPEJO /CASAS LOS ROBLES E.I.R.L. CLAUDIA NEIRA



Foja: 1

LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L, del Juzgado de letras del Trabajo de La Serena de fecha 29 de diciembre de 2020.

153. Copia del certificado de sentencia firme y ejecutoriada dictado con fecha 21 de enero de 2021, en causa rol O-700-2019, caratulada como ESPEJO /CASAS LOS ROBLES E.I.R.L. CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L del Juzgado de Letras del trabajo de La Serena.
154. Copia de la sentencia definitiva dictada en causa rol O-599-2019, caratulada como SAAVEDRA /CASAS LOS ROBLES E.I.R.L. CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L, del Juzgado de Letras del Trabajo de La Serena de fecha 25 de abril de 2020.
155. Copia del certificado de sentencia firme y ejecutoriada dictado con fecha 19 de mayo de 2020, en causa rol O-599-2019, caratulada como SAAVEDRA /CASAS LOS ROBLES E.I.R.L. CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L del Juzgado de Letras del trabajo de La Serena.
156. Copia de la sentencia definitiva dictada en causa rol O-16-2020, caratulada como HONORES /CLAUDIA MARGARITA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L, del Juzgado de Letras del Trabajo de La Serena de fecha 17 de junio de 2021;
157. Copia del certificado de sentencia firme y ejecutoriada dictado con fecha 09 de julio de 2021, en causa rol O-16-2020, caratulada como HONORES /CLAUDIA MARGARITA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L del Juzgado de Letras del trabajo de La Serena.
158. Copia de conciliación alcanzado con fecha 19 de enero de 2021, en causa rol O-242-2020, caratulada como REBOLLEDO / GUILLERMO DÍAZ PARADA E.I.R.L. CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L, del Juzgado de Letras del Trabajo de Los Ángeles, para todos los efectos legales tiene mérito de sentencia firme y ejecutoriada. Copia de conciliación alcanzado con fecha 02 de noviembre de 2020, en causa rol T-48-2020, caratulada como ESPINOZA /VENTA DE CASAS SANTA MARÍA Spa VENTA CASAS SANTA MARÍA Spa, del Juzgado del Trabajo de Los Ángeles, para todos los efectos legales tiene mérito de sentencia firme y ejecutoriada.
159. Copia de presentación y aprobación del avenimiento con fecha 12 de mayo de 2021, con valor de sentencia firme y ejecutoriada, en causa rol T-47-2020, caratulada ROMERO /VENTAS DE CASAS SANTA MARÍA Spa



Foja: 1

VENTA CASAS SANTA MARÍA Spa, del Juzgado del Trabajo de Los Ángeles.

160. Copia de conciliación alcanzado con fecha 19 de noviembre de 2020, en causa rol T-49-2020, caratulada como PINELA /VENTAS DE CASAS SANTA MARÍA Spa VENTA CASAS SANTA MARÍA Spa, del Juzgado del Trabajo de Los Ángeles, para todos los efectos legales tiene mérito de sentencia firme y ejecutoriada.
161. Copia de aprobación del avenimiento dictado con fecha 12 de mayo de 2021, con valor de sentencia firme y ejecutoriada, en causa rol T-50-2020, caratulada ACUÑA /VENTAS DE CASAS SANTA MARÍA Spa VENTA CASAS SANTA MARÍA Spa, del Juzgado del Trabajo de Los Ángeles.
162. Copia de aprobación del avenimiento dictado con fecha 05 de noviembre de 2020, con valor de sentencia firme y ejecutoriada, en causa rol O-118-2020, caratulada BELTRÁN /VENTAS DE CASAS SANTA MARÍA Spa VENTA CASAS SANTA MARÍA Spa, del Juzgado del Trabajo de Los Ángeles.
163. Copia de la sentencia definitiva dictada en causa rol M-104-2018, caratulada como ESPINOZA /VENTA DE CASAS SANTA MARÍA Spa VENTA CASAS SANTA MARÍA Spa, del Juzgado del Trabajo de Talca de fecha 13 de abril de 2018. Copia del certificado de sentencia firme y ejecutoriada dictado con fecha 26 de abril de 2018, en causa rol M-104-2018, caratulada como ESPINOZA /VENTA DE CASAS SANTA MARÍA Spa VENTA CASAS SANTA MARÍA Spa, del Juzgado del Trabajo de Talca.
164. Copia de conciliación alcanzado con fecha 20 de septiembre de 2018, en causa rol O-443-2018, caratulada como BERRÍOS /ASERRADERO DE VENTAS DE CASAS SANTA MARÍA Spa, del Juzgado del Trabajo de Talca, para todos los efectos legales tiene mérito de sentencia firme y ejecutoriada.
165. Copia de la sentencia definitiva dictada en causa rol O-691-2019, caratulada como RODRÍGUEZ /FABRICA DE CASAS SANTA MARÍA E.I.R.L. MARÍA ALEJANDRA BERRÍOS MORALES, del Juzgado del Trabajo de Talca de fecha 15 de marzo de 2021.
166. Copia del certificado de sentencia firme y ejecutoriada dictado con fecha 29 de marzo de 2021, en causa rol O-691-2019, caratulada como RODRÍGUEZ /FABRICA DE CASAS SANTA MARÍA E.I.R.L. MARÍA ALEJANDRA BERRÍOS MORALES Spa, del Juzgado del Trabajo de Talca.



Foja: 1

167. Copia de la sentencia definitiva dictada en causa rol O-681-2019, caratulada como CERDA / CLAUDIA MARGARITA NERIA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L, del Juzgado del Trabajo de Talca de fecha 03 de febrero de 2020.
168. Copia del certificado de sentencia firme y ejecutoriada dictado con fecha 17 de febrero de 2020, en causa rol caratulada como O-681-2019 CERDA / CLAUDIA MARGARITA NERIA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L del Juzgado del Trabajo de Talca.
169. Copia de la sentencia definitiva dictada en causa rol O-666-2019, caratulada como DEL GRECCO /CLAUDIA MARGARITA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L., del Juzgado del Trabajo de Talca de fecha 16 de enero de 2020.
170. Copia del certificado de sentencia firme y ejecutoriada dictado con fecha 30 de enero de 2020, en causa rol O-666-2019, caratulada como DEL GRECCO /CLAUDIA MARGARITA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L, del Juzgado del Trabajo de Talca.
171. Copia de la sentencia definitiva dictada en causa rol O-72-2019, caratulada como GONZÁLEZ /CLAUDIA MARGARITA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L, del Juzgado del Trabajo de Talca de fecha 29 de julio de 2019.
172. Copia del certificado de sentencia firme y ejecutoriada dictado con fecha 12 de agosto de 2019, en causa rol O-72-2019, caratulada como GONZÁLEZ /CLAUDIA MARGARITA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L, del Juzgado del Trabajo de Talca.
173. Copia de la sentencia definitiva dictada en causa rol O-3-2020 Acum. O-691-2019, caratulada como CERDA /ISAAC RICARDO CARREÑO ZEPEDA SERVICIOS CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L, del Juzgado del Trabajo de Talca de fecha 15 de marzo de 2021.
174. Copia del certificado de sentencia firme y ejecutoriada dictado con fecha 29 de marzo de 2021, en causa rol O-3-2020 Acum. O-691-2019, caratulada como CERDA /ISAAC RICARDO CARREÑO ZEPEDA SERVICIOS CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L, del Juzgado del Trabajo de Talca.
175. Copia de la sentencia definitiva dictada en causa rol O-15-2020, caratulada como DE LA FUENTE /CLAUDIA MARGARITA CLAUDIA



Foja: 1

NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L, del Juzgado del Trabajo de Talca de fecha 27 de noviembre de 2020.

176. Copia del certificado de sentencia firme y ejecutoriada dictado con fecha 15 d diciembre de 2020, en causa rol O-15-2020, caratulada como DE LA FUENTE /CLAUDIA MARGARITA CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L, del Juzgado del Trabajo de Talca.
177. Copia de la sentencia definitiva dictada en causa rol O-206-2020, caratulada como GONZÁLEZ /CASAS LOS ROBLES E.I.R.L. CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L, del Juzgado del Trabajo de Talca de fecha 01 de febrero de 2020.
178. Copia del certificado de sentencia firme y ejecutoriada dictado con fecha 15 de febrero de 2021, O-206-2020, caratulada como GONZÁLEZ /CASAS LOS ROBLES E.I.R.L. CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L, del Juzgado del Trabajo de Talca.
179. Copia de la sentencia definitiva dictada en causa rol O-182-2020, caratulada como CÁ CERES / CASAS LOS ROBLES E.I.R.L. CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L., del Juzgado del Trabajo de Talca de fecha 12 de febrero de 2021.
180. Copia del certificado de sentencia firme y ejecutoriada dictado con fecha 04 de marzo de 2021, O-182-2020, caratulada como CÁ CERES / CASAS LOS ROBLES E.I.R.L. CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L, del Juzgado del Trabajo de Talca.
181. Copia de la sentencia definitiva dictada en causa rol O-115-2020, caratulada como URIBE / CLAUDIA MARGARITA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L., del Juzgado del Trabajo de Talca de fecha 15 de diciembre de 2020.
182. Copia del certificado de sentencia firme y ejecutoriada dictado con fecha 29 de diciembre de 2020, O-115-2020, caratulada como URIBE / CLAUDIA MARGARITA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES CLAUDIA NEIRA LÓPEZ CASAS LOS ROBLES E.I.R.L, del Juzgado del Trabajo de Talca.

B.- Testimonial:

A Folio 150:

1. Comparece doña Marcela del Pilar Véliz González, cédula de identidad N°11.481.727-9, domiciliada en Juan Yarur N°1986, comuna de Santiago, testigo legalmente juramentada y sin tachas, quien expuso al tenor de los puntos de prueba 1, 4 y 6. Respecto al punto uno, señala que compró una casa prefabricada en Casas Los Robles, pagada al contado en dos cuotas.



Foja: 1

Dio un total de \$1.350.000 en efectivo, y se los entregó al Sr. Marcos Díaz, quien le dio una fecha de entrega en mayo de 2020, porque ella no podía retirar de inmediato ya que tenía que tener el permiso de construcción, la casa se la llevaría al litoral central. Indica que pese a que llamó muchas veces al Sr. Díaz, éste no le contestó nunca, ella llamaba por la fecha de entrega. Después, le pidió a su hijo que la acompañara a Casas Los Robles, porque le habían dicho que había salido en las noticias y que se habían ido físicamente del lugar en la comuna de San Bernardo. Llegó ahí y ya no había nada, estaba cerrado con cadenas y ahí se dio cuenta que había sido estafada, ese día se descompensó, cayó a la Posta Central con crisis de pánico. Hasta el día de hoy no ha logrado obtener su casa, no le han devuelto su dinero, madera ni nada. En cuanto al punto 4, se remite a lo declarado en el punto anterior, agregando que aún se encuentra en tratamiento psicológico, muy dañada psicológicamente. Señala que tuvo que pedir un crédito al Banco lo cual aún no paga, y le quedan dos años aproximadamente. En cuanto al punto 6, señala que ha sido dañada psicológicamente, que cuando pidió el préstamo se sacrificaba trabajando esporádicamente, tenía cuatro trabajos para poder hacer el dinero para hacer el dinero y poder irse de Santiago. En estos momentos vive de allegada.

2. Comparece don Guido Álvaro Valdés Rojas, cédula de identidad N°7.048.459-5, domiciliado en Curiñanca N°774, comuna de San Miguel, testigo legalmente juramentada y sin tachas, quien expuso al tenor de los puntos de prueba 1, 4 y 6. Respecto al punto 1, señala que compró una casa de 36 metros cuadrados, la que pagó al contado por la cantidad de \$2.040.000, la cual incluía el traslado hacía la ciudad de La Serena donde la empresa Los Robles tenía una sucursal. Esa casa la compró a don Francisco Díaz que era el vendedor de Casas Los Robles en la sucursal de San Bernardo. Acordaron fecha de entrega para el día 07 de noviembre de 2019, posteriormente lo llamaron por teléfono para indicarle que estaban con atrasos en las entregas debido al estallido social, por lo que se la entregarían a mediados de diciembre, en ambas fechas no se cumplió, entonces viajó desde La Serena a Santiago, y vio que la empresa estaba cerrada, ahí escuchó que estaban atendiendo en Casas Santa María. En Casas Santa María pudo hablar con Guillermo Díaz, Pablo Galleguillos y Daniel Fuentes, funcionarios de esa empresa, cuando estaba ahí llegó mucha gente en la misma situación y don Guillermo les dijo que no se preocuparán que él iba a responder por ello aunque no le correspondiera.



Foja: 1

El dinero pagado hasta la fecha no lo ha recibido, como tampoco la casa que compró, para esto puso una denuncia en la Fiscalía el 10 de enero de 2020, y posteriormente en el SERNAC. Ha tenido contacto con Casas Maule quienes dijeron que se harían cargo de las entregas, hicieron un listado de más de 180 personas que Santa María no acogió y fijaron fecha de entrega para el mes de febrero de 2020. Le dieron fecha de entrega para el 05 de febrero de 2020, posteriormente para el 11 de febrero y para el 22 del mismo mes, donde finalmente don Manuel Rodríguez, representante, al parecer, de Casas Maule, en un audio le dice que ellos desisten finalmente de las entregas dado que eran muchas más de las que habían previsto y que los afectados estaban muy nerviosos y tensos con ellos y que tenía temor que la gente los pudiera agredir. Él le sugiere que siguiera por la vía legal. Respecto al punto 4, precisa que por una parte son económicos en cuanto a los dineros pagados a los cuales, en su caso, tiene que agregar las reparaciones al lugar donde instalaría su casa y por deterioro por acción del tiempo. Los gastos de viajes desde Horcón, donde instalaría su casa, a La Serena para recibirla en las fechas previstas, como asimismo, los viajes a Santiago ida y vuelta. Agrega a esto el daño moral en cuanto la situación afectó su salud mental, le hizo retraerse, ponerse desconfiado, sentirse humillado y dañado en su dignidad como persona, lo que afectó su desempeño en el trabajo y su relación familiar con su esposa a quien iba a regalarle la casa. Respecto al punto 6, agrega lo anteriormente dicho y mantiene que le llamó la atención que funcionarios como Daniel Fuentes participaran en ambas empresas, tenían los mismos modelos de casas, las variaciones era muy menores.

3. Comparece doña María Elizabeth Orellana Canales, cédula de identidad N°14.284.206-8, domiciliada en Santa Marta N°1254, comuna de San Bernardo, testigo legalmente juramentada y sin tachas, quien expuso al tenor de los puntos de prueba 1, 4 y 6. En cuanto al punto 1, señala que realizó la compra el 14 de agosto de 2019, pagando \$1.500.000 en efectivo, le entregaron un contrato donde aparecía el precio pagado y todo lo que conllevaba la compra. El dinero lo recibió Marcos Díaz, hijo de la dueña de Los Robles, Claudia Neira. Indica que aún no tenía fecha de entrega porque tenía que hacer el piso donde pondría esta casa. Que, en octubre del mismo año se contacta con la vendedora para poner fecha de entrega y ésta le informa que trabaja en otra área de la empresa y le da un número 600, pero nunca se pudo contactar. Luego, fue a Casas Los robles, la atendió Marcos Díaz quien le explicó que estaban con atraso en la entrega



Foja: 1

y le da fecha para enero del 2021, insistió en diciembre de 2020 para que le entregaran su casa, porque por redes sociales se enteró que ellos se habían ido de ahí. Fue a Casas Los Robles, pero tenía otro dueño, ahí le dijeron que fuera a Casas Santa María. Fue a Casas Santa María, habló con Guillermo Díaz quien era su dueño, y le dijo que no se preocupara que le haría entrega de su casa, la atendió Pablo Galleguillos, ejecutivo de ventas, diciéndole que la fecha de entrega sería el 03 de enero de 2020. Concurrió al lugar en la fecha indicada, pero le dijeron que había mucha demanda y le dieron otra fecha, siguieron dándole fechas de entrega. Repreguntada para que aclare si efectivamente se le hizo entrega de su casa. En la negativa, si le restituyeron el dinero efectivamente pagado, responde que no, ni la casa ni el dinero. En cuanto al punto 4, señala que estuvo con depresión, medicándose con productos para dormir, porque estuvo con insomnio y ansiedad a raíz de esta situación. En cuanto al punto 6, señala que efectivamente es así, porque a lo mejor \$1.500.000 no es una gran suma de dinero, pero para ella es una cantidad grande de dinero.

A folio 172:

4. Comparece don Marco Antonio Hernández Riedel, cédula de identidad N° 13.165.043-4, testigo legalmente juramentado y sin tachas, quien expuso al tenor de los puntos de prueba 1, 4 y 6. En cuanto al punto 1, señala que compró una casa en el año 2019, en noviembre, pagó un monto en efectivo de \$1.660.000, con fecha de entrega para enero de 2020, lo cual nunca ocurrió. No hubo entrega de casa ni devolución de dinero, bajo lo cual eso le llevó a tener problemas económicos porque tuvo que endeudarse con tarjetas de créditos y ocupar los retiros del 10% para poder levantar una casa, la cual aún no termina. Repreguntado para que diga si tomó contacto con la vendedora pasado el plazo de entrega y de ser afirmativa, que fue lo que le respondieron, a lo que responde que tomó contacto. Una vez enterado que era una estafa llamó a la vendedora, ella les dijo que Casas Santa María se iba a hacer responsable de la entrega. Fue a la fábrica ubicada en Talca, lo anotaron en una lista de espera para la entrega, a lo cual nunca llamaron como tampoco enviaron la casa. Contrainterrogado para que diga a que empresa le compró la casa en el año 2019, señala que a la empresa Los Robles, sucursal Talca. En cuanto al punto 4, señala que son los daños económicos y psicológicos por la no entrega de la casa y la no devolución del dinero. Por su parte fueron \$1.660.000 más los viajes constantes a Talca. Y las deudas que esto le generó para poder construir otra casa. Contrainterrogado para que diga si puede acreditar alguna



Foja: 1

infracción contractual por parte de Casas Santa María, responde que sí, cuando no hubo entrega de la casa por parte de Casas Los Robles, don Mauricio Zúñiga se comprometió a la entrega por parte de Casas Santa María. Contrainterrogado para que diga si firmó un contrato con Casas Santa María en el cual ellos se harían responsables por la no entrega y por incumplimiento de Los Robles, responde que no, que firmó con Casas Los Robles. Respecto al punto 6, señala que si, ha causado daño económico y psicológicos por la no entrega de la casa. Repreguntado para que diga si pudiera detallar en su caso los daños psicológicos que ocasionó esta situación responde que, por su puesto hubo daño psicológico por el tiempo que no tuvo donde vivir, ya que tuvo que vivir de allegado en casa de sus papás, lo cual le trajo problemas familiares por el hacinamiento que generó en la casa de sus padres.

A folio 187:

5. Comparece doña Gladys Yerty Suarez Araya, cédula de identidad N°9.725.182-7, domiciliada en calle Providencia N°717, comuna de Vallenar, testigo legalmente juramentado y sin tachas, quien expuso al tenor de los puntos de prueba 1, 4 y 6. Respecto al punto 1, señala que pertenecía como dirigente en un comité y necesitaban comprar casas prefabricadas, cotizaron y encontraron la mejor opción en Los Robles, por publicidad en televisión, se dirigieron a La Serena, conversaron con los jefes que se encontraban en la sucursal y les ofrecieron un plan si le compraban 70 casas. Los primeros contratos se hicieron en La Serena, con el jefe de ventas don Juan Painapan, después como tenían su mail, las personas depositaban a la cuenta corriente de Casas Los Robles y ellos enviaban los contratos, y ella se los entregaba a las personas para evitarles el viaje, alcanzaron a entregar 34 casas de 66 contratos. Cuando hubo el estallido social, dejaron de mandar las casas con el pretexto que no pasaban camiones, que las carreteras estaban malas, que no habían trabajadores para ensamblar casas, quedaron debiendo 36 contratos y muchas personas quedaron con sus contratos pagados totalmente la casa, y otras con abono. Ella se entera que Los Robles no iba a entregar más casas en diciembre de 2018, porque una de las personas que tenía contrato fue a Santiago y se encontró con muchas personas reclamando. Se reunieron. Después que supieron de la estafa, Casas Maule se iba a hacer cargo de devolver las casas y cada uno de ellos tuvo que viajar a La Serena con su contrato, para enviar la documentación a Casas Santa María y ellos le iban a entregar a Maule para la reposición de las casas o devolución del



Foja: 1

dinero, al final Casas Maule no respondió. Contrainterrogada para que aclare el nombre de la empresa con la que celebraron los contratos de compraventa de casas prefabricadas, a lo que responde con Casas Los Robles. Respecto al punto 4, señala que personalmente el dinero que tenía para la casa prefabricada nunca llegó y nunca le devolvieron la casa, lo cual aún no puede construir nada. Que, el grupo que ella recopiló información, hay muchas personas afectadas en su misma situación. Repreguntada para que diga cuanto fue el monto que pagó por la casa prefabricada, responde \$900.000. repreguntada para que especifique si ese monto fue restituido por alguna de las demandadas, responde que no. Contrainterrogada para que diga a que empresa pagó el monto de \$900.000, responde a Casas Los Robles. En cuanto al punto 6, señala que si, de acuerdo a las personas que tenían su casa pagada completamente y no les llegó, las personas entraron en depresión, otra tuvo problemas con esposo y al parecer se separaron. Hay varios casos de señores de edad que le pasaron plata a sus hijos para que le hicieran el contrato a Casas Los Robles, y esas personas de edad han tenido que ir a psicólogos, porque era su única plata para tener su casa propia. Haciendo un catastro de la zona norte, hay más de \$200.000.000 que han sido estafas las personas, sin considerar a aquellos que no han hecho ningún trámite para reclamar lo abonado del contrato.

A folio 214

6. Comparece doña Fernanda Andrea Ortega Navarrete, cédula de identidad N°18.966.081, testigo legalmente juramentado y sin tachas, quien expuso al tenor de los puntos de prueba 1, 4 y 6. Respecto al punto 1, señala que compraron en diciembre de 2019, Casas Los Robles se negó a entregar la casa el 28 de febrero de 2020, durante ese periodo hubo noticias por distintos medios digitales donde se presumía que había incumplimiento en la entrega. Se dirigió a la sucursal para obtener información sobre ello y Cristián Vega le indica que no va a haber ningún incumplimiento, en la semana anterior a la entrega le mencionan que se iba a correr la entrega de la casa, proceso que nunca ocurrió hasta el día de hoy. Después hubo otro proceso, hubo un cambio, porque Casas Los Robles se fue a quiebra y pasó a ser de propiedad de otra empresa, donde ellos se comprometieron a entregar las casas en varias ocasiones, durante la última vez que fue le mencionaron que se harían responsables de la deuda que tenía Casas Los Robles, y por temas de estallido social y pandemia iban a estar atrasada todas esas entregas. Carlos Silva le pide que entregue un porcentaje de dinero para que puedan generar la materia prima, y poder construir los



Foja: 1

paneles y entregar lo que se había prometido. A lo cual no accedió ya que había pagado el kit completo por un total de \$1.890.000. Como no accedió a eso, pidió la devolución de su dinero y él se niega a realizar la devolución y le dice que solo lo puede conseguir a través de una demanda. Repreguntada para que diga si le consta si los incumplimientos que ha descrito se verificaron respecto de otros consumidores y en la afirmativa como le consta, señala que sí, porque posterior a ese hecho investigó por redes sociales y habían grupos de muchos estafados a nivel nacional. Que, se contactó con los representantes y decidieron dividir los estafados por zona, y ahí se encargó de recolectar información, datos de contratos de todos los estafados en Los Ángeles. En cuanto al punto 4, señala que hay un incumplimiento hasta el día, y se remite a lo ya declarado. Respecto el punto 6, señala que sí, es efectivo, en su caso particular que la compra la hizo por sus padres, la casa era para ellos y su mamá es una persona con discapacidad, necesitaban una casa más grande adaptada. Al día de hoy continúan viviendo en la misma vivienda teniendo que hacer adaptaciones. Tuvieron que limpiar y emparejar la parcela, incurrieron en muchos gastos, realizaron un radier y al día de hoy no sirve.

C.- Pericial: A folio 246, consta informe pericial emitido por la perito psicóloga doña Andrea Abatte Garate, quien señala lo siguiente:

Que, los antecedentes señalados en el informe han sido extraídos de entrevistas psicológicas de evaluación realizadas de forma presencial en consulta particular de la perito que suscribe el presente informe y aplicación de encuesta, utilizándose las siguientes técnicas:

- Entrevista con fecha 17 de agosto 2022, con una duración de 90 minutos. Sra. Adelaida Marinao C.I. 11.045.798-7;
- Entrevista con fecha 17 de agosto de 2022, con una duración de 90 minutos. Sra. María Orellana C.I. 14.284.206-8;
- Entrevista con fecha 22 de agosto de 2022, con una duración de 90 minutos. Sra. Elizabeth Gallardo C. I. 13.247.700-0;
- Entrevista con fecha 23 de agosto de 2022, con una duración de 90 minutos. Sra. Jessica Padilla C.I. 14.003.437-1;
- Entrevista con fecha 26 de agosto de 2022, con una duración de 90 minutos. Sr. Guido Valdés C.I. 7. 048.459-5.

- **Entrevistas Periciales:** El propósito de la entrevista pericial psicológica es evaluar aspectos conductuales de los examinados, además de su orientación, pensamiento, lenguaje, manera de vinculación y aspectos



Foja: 1

ético-morales. Junto a lo anterior, dicha entrevista tiene la finalidad de observar la forma en que construye su relato, la conducta analógica y el correlato emocional que acompaña dicha narración. La entrevista es el instrumento destinado al estudio del comportamiento de la persona en donde el análisis del discurso permite incluir una relación entre la vivencia y el contexto pudiendo visualizar los efectos constructivos. Se busca el logro de la mayor cantidad de datos posibles, del comportamiento total del entrevistado en la entrevista, empleando como técnica el *escuchar, observar y vivenciar*, para lograr la aprehensión global del individuo.

- **Encuesta de daño: La evaluación** se enmarcó en la **metodología cualitativa**, ya que esta perspectiva, permite acceder a “la construcción de conocimiento sobre la realidad social y cultural desde el punto de vista de quienes la producen y viven, lo que implica ahondar en las creencias, las representaciones, los mitos, los prejuicios, los sentimientos de los propios actores” (Vieytes, 2004, p. 69). Para complementar dicha mirada utilizamos una **metodología cuantitativa**, ya que es el procedimiento de decisión que pretende señalar, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística (Ibañez, 2006).

La encuesta fue aplicada a un universo de 103 personas afectadas por el actuar de las demandadas.

- **Conclusión:** Al respecto el informe pericial concluye que, a partir de los resultados observados en el proceso de evaluación realizado con compradores de casas de empresas del grupo Santa María/Los Robles, se puede señalar que:

1. La vivienda es un derecho y un lugar que satisface necesidades básicas. Es tal la importancia de la vivienda que el acceso a la misma por parte de los individuos se encuentra reconocido en muchas constituciones como un derecho humano fundamental. Es el espacio en el cual encontramos descanso, donde almacenar comida, es decir, satisfacer las necesidades básicas, refugiarse de las inclemencias del clima, de los problemas de la calle, sentirse seguro, y transformarse en el rincón en el mundo donde construir una familia y un hogar propiamente dicho. Puede estar habitado por apenas una sola persona, como varias, tengan o no vinculación familiar. La vivienda es hoy y ha sido desde los inicios de la humanidad una construcción natural o artificial de enorme relevancia para la vida y la subsistencia de seres humanos. Ante lo anteriormente descrito es relevante señalar que la vivencia respecto de la compra de casas con entregas



Foja: 1

incompletas, Falta absoluta de entrega, falta de restitución total del precio pagado y entrega de bienes defectuosos constituye una vulneración de derechos grave.

2. Se detecta DAÑO SEVERO en las áreas emocional, conductual, social y de autoimagen directamente asociado a la vivencia de un trauma, en donde si bien ocurren 4 situaciones, entregas incompletas, falta absoluta de entregas, falta de restitución total del precio pagado y entrega de bienes defectuosos, ninguna situación da un bienestar a las personas, ya que han debido endeudarse, han tenido que arrendar, las entregadas actualmente se han dañado y las personas que las habitan viven en condiciones deplorables. Todas las situaciones han generado hasta la actualidad consecuencias y efectos graves en las personas, no existen relatos que demuestren que la vivencia sea con daño moderado o leve. Es importante comentar que hay relatos que muestran que las personas buscaron alternativas inclusive solicitar préstamos, en donde intentaron soluciones para vivir dignamente, sin embargo, esto cronifica la situación ya que la sensación de autoeficacia se ve doblemente dañada ante deudas y formas de vida que aumentan niveles de pobreza y un día a día estresante para lograr cubrir las responsabilidades económicas.

3. Se configuraría la vivencia de compra de casas como un evento traumático, debido a que consideran que marca un antes y después en sus vidas. Por lo cual, siguen recordando las fechas como un hito que marca sus vidas lo cual ha generado síntomas físicos que se pueden asociar a TRASTORNO DE ESTRÉS POST TRAUMÁTICO CON SINTOMATOLOGÍA ANSIOSA DEPRESIVA. Con Características crónicas ya que sintomatología se reactiva constantemente ante una situación de amenaza y no han sido tratados con terapia reparatoria, debido a los costos económicos.

4. Los contenidos de sus relatos, así como la sintomatología presentada aparecen asociados en forma única y exclusiva a la vivencia de compra de casa a empresas del grupo Santa María/Los Robles.

SEXTO: Que, para la prueba de sus asertos, la demandada acompañó la siguiente prueba:

Documental que consta:

A folio 120:



Foja: 1

1. Transacción extrajudicial entre don Vicente Alejandro Lara Yevenes y Venta de Casas Santa María SpA., folio N°27215, de fecha 29 de marzo de 2021, por un monto de \$1.290.000.-, junto con comprobantes de transferencias;
2. Transacción extrajudicial entre doña Graciela Estefani Rojas Flores y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°30869, de fecha 29 de marzo de 2021, por un monto de \$1.550.000, junto con comprobante de transferencia;
3. Transacción extrajudicial entre don Víctor Eugenio Manquelipe Catrilaf y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°30566, de fecha 29 de marzo de 2021, por un monto de \$2.000.000.-, junto con comprobante de transferencia;
4. Transacción extrajudicial entre doña Mónica Normina Vera Gajardo y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°23712, de fecha 01 de marzo de 2021, por un monto de \$1.850.000.-, junto con comprobantes de transferencias;
5. Transacción extrajudicial entre doña Erika Patricia Henríquez Alarcón y Santa María SpA., folio N°25501, de fecha 02 de marzo de 2021, por un monto de \$399.020.-, junto con comprobantes de transferencias;
6. Transacción extrajudicial entre doña Antonia Alba Rosa López Venegas y Casas Santa María SpA., folio N°20139, de fecha 08 de marzo de 2021, por un monto de \$2.000.000.-, junto con comprobantes de transferencias;
7. Transacción extrajudicial entre don Eugenio Mauricio Romero Henríquez y Santa María SpA., folio N°23864, de fecha 09 de marzo de 2021, por un monto de \$5.990.000.-, junto con comprobantes de transferencias;
8. Transacción extrajudicial entre don Cristian Humberto Curiarte González y Santa María SpA., folio N°30413, de fecha 12 de marzo de 2021, por un monto de \$1.300.000.-, junto con copia cheque;
9. Transacción extrajudicial entre don Jorge Luis Valenzuela Acevedo y Santa María SpA., folio N°30206 y folio N°30207, de fecha 12 de marzo de 2021, por un monto de \$4.000.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
10. Transacción extrajudicial entre don José Patricio Huerta Navarrete y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°29777, de fecha 18 de marzo de 2021, por un monto de \$200.000.-, junto con su comprobante de transferencia;



Foja: 1

11. Transacción extrajudicial entre sociedad Odin Chile SpA y Santa María SpA., folio N°29606, de fecha 18 de marzo de 2021, por un monto de \$2.590.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
12. Transacción extrajudicial entre doña Marisol del Carmen Moena Palma y Casas Santa María SpA., folio N°26516, de fecha 22 de marzo de 2021, por un monto de \$1.690.000.-, junto con copia de cheque;
13. Transacción extrajudicial entre don Guillermo Antonio Bustos Silva y Casas Santa María SpA., folio N°29371, de fecha 23 de marzo de 2021, por un monto de \$840.000.-, junto sus comprobantes de transferencias;
14. Transacción extrajudicial entre doña Isamar Beatriz Alvares Aguilera y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°31268, de fecha 23 de marzo de 2021, por un monto de \$1.420.000.-, junto sus comprobantes de transferencias;
15. Transacción extrajudicial entre don Hugo Reyes Veloso y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°30400, de fecha 24 de febrero de 2021, por un monto de \$2.600.000.-, junto sus comprobantes de transferencias;
16. Transacción extrajudicial entre don José Manuel Araya Morales y Casas Santa María SpA., folio N°27849, de fecha 23 de febrero de 2021, por un monto de \$2.100.000.-, junto sus comprobantes de transferencias;
17. Transacción extrajudicial entre don Raúl del Carmen Rosales Rosales y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°31170, de fecha 23 de febrero de 2021, por un monto de \$650.000.-, junto con copia cheque;
18. Transacción extrajudicial entre sociedad Constructora Luna y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°29990, de fecha 22 de febrero de 2021, por un monto de \$2.560.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
19. Transacción extrajudicial entre don Pablo Ignacio Salinas Suazo y Santa María SpA., folio N°30019, de fecha 22 de febrero de 2021, por un monto de \$1.300.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
20. Transacción extrajudicial entre don Jonathan Andrés Ramírez Cifuentes y Santa María SpA., folio N°29220, de fecha 19 de febrero de 2021, por un monto de \$5.550.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
21. Transacción extrajudicial entre doña María Eliana Sánchez Cid y Venta de Casas Santa María SpA., folio N°29959, de fecha 19 de febrero de 2021, por un monto de \$1.200.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;



Foja: 1

22. Transacción extrajudicial entre don Pablo Ignacio Salinas Suazo y Santa María SpA., folio N°30020, de fecha 17 de febrero de 2021, por un monto de \$2.550.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
23. Transacción extrajudicial entre doña Norma Mónica Chávez Riquelme y Venta de Casas Santa María SpA., folio N°27467, de fecha 17 de febrero de 2021, por un monto de \$1.695.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
24. Transacción extrajudicial entre don Horacio López Leiva y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°28937, de fecha 16 febrero de 2021, por un monto de \$1.640.000.-, junto con copia cheque;
25. Transacción extrajudicial entre doña Gertrudis Osorio Guerra y Santa María SpA., folio N°31643, de fecha 16 de febrero de 2021, por un monto de \$3.000.000.- junto con sus comprobantes de transferencias;
26. Transacción extrajudicial entre doña Evelyn Valeria Becerra Medina y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°28433, de fecha 08 de febrero de 2021, por un monto de \$3.500.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
27. Transacción extrajudicial entre doña Romina Alejandra Tapia Carvajal y Venta de Casas Santa María SpA., folio N°29841, de fecha 11 de febrero de 2021, por un monto de \$1.912.500.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
28. Transacción extrajudicial entre doña Scarlett Alejandra Roa Cáceres y Casas Santa María SpA., folio N°32059, de fecha 11 de febrero de 2021, por un monto de \$400.000.-, junto con copia cheque;
29. Transacción extrajudicial entre don Edgardo Antonio Valenzuela Yevenes y Venta de Casas Santa María SpA., folio N°23671, de fecha 10 de febrero de 2021, por un monto de \$3.780.000, junto con sus comprobantes de transferencias;
30. Transacción extrajudicial entre doña Teresa del Carmen Pérez Rosales y Casas Santa María SpA., folio N°31094, de fecha 10 de febrero de 2021, por un monto de \$1.500.000.- junto con copia cheque;
31. Transacción extrajudicial entre don Ignacio Sierra Martínez y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°30958, de fecha 10 de febrero de 2021, por un monto de \$940.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
32. Transacción extrajudicial entre don Luis Andrés Cea Pisani y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°31452, de fecha 09 de febrero de 2021, por un monto de \$3.142.500.-, junto con sus comprobantes de transferencias;



Foja: 1

33. Transacción extrajudicial entre doña Diana Andrea Contreras Tapia y Venta de Casas Santa María SpA., folio N°24212, de fecha 08 de febrero de 2021, por un monto de \$2.750.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
34. Transacción extrajudicial entre don Andy Ángel Solar Piña y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°31561, de fecha 05 de febrero de 2021, por un monto de \$1.500.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
35. Transacción extrajudicial entre doña Danitza Jacqueline Ulloa Suazo y Venta de Casas Santa María SpA., folio N°30926, de fecha 05 de febrero de 2021, por un monto de \$1.760.000.- junto con copia cheque;
36. Transacción extrajudicial entre doña Paola Andrea Uribe Gorigoitia y Venta de Casas Santa María SpA., folio N°30819, de fecha 04 de febrero de 2021, por un monto de \$2.350.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;

A folio 121:

37. Transacción extrajudicial entre don Juan Carlos Espinoza Álvarez y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°31980, de fecha 01 de febrero de 2021, por un monto de \$1.990.000.-, junto con copia cheque.;
38. Transacción extrajudicial entre doña Mireya Noemí Saldes Mella y Venta de Casas Santa María SpA., folio N°23424, de fecha 01 de febrero de 2021, por un monto de \$990.000.-, junto con copia cheque;
39. Transacción extrajudicial entre doña Carolina Andrea Yáñez Jofré y Venta de Casas Santa María SpA., folio N°29611, de fecha 21 de diciembre de 2020, por un monto de \$2.100.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
40. Transacción extrajudicial entre don Adolfo Zamorano Tapia y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°31897, de fecha 22 de abril de 2021, por un monto de \$1.400.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
41. Transacción extrajudicial entre don Alexis Segura Urrutia y Venta de Casas Santa María SpA, folio N°27914, de fecha 04 de mayo de 2021, por un monto de \$990.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
42. Transacción extrajudicial entre don Álvaro Omar Castillo Heredia y Venta de Casas Santa María SpA, folio N30355, de fecha 11 de mayo de 2021, por un monto de \$840.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
43. Transacción extrajudicial entre don Álvaro Andrés Díaz Soriano y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°32101, de fecha 22 de abril de



Foja: 1

- 2021, por un monto de \$990.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
44. Transacción extrajudicial entre don Álvaro Alexis Silva Zagal y Casas Santa María SpA., folio N°28326 y folio N°28327, de fecha 07 de abril de 2021, por un monto de \$2.827.500.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
45. Transacción extrajudicial entre don Brayan Elgueta Acuña y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°30742, de fecha 25 de mayo de 2021, por un monto de \$1.350.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
46. Transacción extrajudicial entre doña Cecilia Vaiteore Lobos Torres y Venta de Casas Santa María SpA., folio N°29578, de fecha 26 de abril de 2021, por un monto de \$970.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
47. Transacción extrajudicial entre don Cesar Céspedes Vargas y Venta de Casas Santa María SpA., folio N°26181, de fecha 07 de abril de 2021, por un monto de \$3.490.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
48. Transacción extrajudicial entre doña Claudia Andrea Silva Leiva y Venta de Casas Santa María SpA., folio N°31425, de fecha 28 de abril de 2021, por un monto de \$1.100.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
49. Transacción extrajudicial entre doña Cristina Santana Rivera y Casas Santa María de Los Angeles SpA., folio N°29866, de fecha 25 de mayo de 2021, por un monto de \$940.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
50. Transacción extrajudicial entre doña Franchesca Andrea Espinoza Cáceres y Venta de Casas Santa María SpA., folio N°30659, de fecha 11 de mayo de 2021, por un monto de \$1.290.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
51. Transacción extrajudicial entre doña Francisca Paz Flores Molina y Venta de Casas Santa María SpA., folio N°30616, de fecha 23 de abril de 2021, por un monto de \$1.550.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
52. Transacción extrajudicial entre don Héctor Alejandro Ireland Carrasco y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°31242, de fecha 21 de abril de 2021, por un monto de \$3.325.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
53. Transacción extrajudicial entre don Humberto Ramón Hevia Quezada y Venta de Casas Santa María SpA., folio N°28518, de fecha 26 de abril de 2021, por un monto de \$2.764.500.- junto con sus comprobantes de transferencias;



Foja: 1

54. Transacción extrajudicial entre don Ignacio Chavarriga Segura y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°30169, de fecha 27 de abril de 2021, por un monto de \$1.700.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
55. Transacción extrajudicial entre don Ignacio Andrés Encina Zapata y Venta de Casas Santa María SpA., folio N°31544, de fecha 11 de mayo de 2021, por un monto de \$990.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
56. Transacción extrajudicial entre don Javier Andrés Basulto Berrios y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°32259, de fecha 23 de abril de 2021, por un monto de \$2.287.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
57. Transacción extrajudicial entre don Jesús Osvaldo Leiva Carrasco y Venta de Casas Santa María SpA., folio N°29874, de fecha 11 de mayo de 2021, por un monto de \$840.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
58. Transacción extrajudicial entre don José Alejandro Montañez Carrillo y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°31341, de fecha 04 de mayo de 2021, por un monto de \$990.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
59. Transacción extrajudicial entre don José Ignacio Muñoz González y Venta de Casas Santa María SpA., folio N°28741, de fecha 13 de abril de 2021, por un monto de \$2.000.000.- junto con sus comprobantes de transferencias;
60. Transacción extrajudicial entre don José Alejandro Muñoz Riquelme y Venta de Casas Santa María SpA, folio N°31052, de fecha 03 de mayo de 2021, por un monto de \$1.990.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
61. Transacción extrajudicial entre doña Karina Viviana Parada Zárate y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°30218, de fecha 15 de abril de 2021, por un monto de \$1.450.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
62. Transacción extrajudicial entre doña María Alejandra Orjuela Jiménez y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°31827, de fecha 04 de mayo de 2021, por un monto de \$870.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
63. Transacción extrajudicial entre don Nicolás Olmedo Moscoso y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°31836, de fecha 12 de mayo de 2021, por un monto de \$3.100.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;



Foja: 1

64. Transacción extrajudicial entre doña Pastora Verónica Parraguez Dinamarca y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°31067, de fecha 14 de junio de 2021, por un monto de \$2.700.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
65. Transacción extrajudicial entre doña Patricia Pinilla Palma y Venta de Casas Santa María SpA., folio N°30166, de fecha 26 de abril de 2021, por un monto de \$990.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
66. Transacción extrajudicial entre don Roberto Rene Fuenzalida Gómez y Venta de Casas Santa María SpA., folio N°30686, de fecha 30 de abril de 2021, por un monto de \$1.300.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
67. Transacción extrajudicial entre doña Sara Galaz Díaz y Venta de Casas Santa María SpA., folio N°31815, de fecha 04 de mayo de 2021, por un monto de \$1.100.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
68. Transacción extrajudicial entre don Sergio Andrés Meneses Reyes y Venta de Casas Santa María SpA., folio N°20875, de fecha 11 de mayo de 2021, por un monto de \$1.400.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
69. Transacción extrajudicial entre don Sebastián Andrés Castro Basaez y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°31555, de fecha 11 de mayo de 2021, por un monto de \$5.090.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
70. Transacción extrajudicial entre Carolina Andrea Araneda Olivares y Venta de Casas Santa María SpA., folio N°31922, de fecha 23 de abril de 2021, por un monto de \$2.410.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
71. Transacción extrajudicial entre don Álvaro Gallardo Peyrin y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°32163, de fecha 26 de abril de 2021, por un monto de \$3.177.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
72. Transacción extrajudicial entre don José Ernesto Otárola Silva y Venta de Casas Santa María SpA., folio N°29207, de fecha 25 de mayo de 2021, por un monto de \$4.200.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
73. Transacción extrajudicial entre don Eduardo Nicolás Griñen Dayller y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°32384, de fecha 28 de mayo de 2021, por un monto de \$2.180.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;



Foja: 1

74. Transacción extrajudicial entre doña Alejandra Cristina Espinoza Rojas y Santa María SpA., folio N°31116, de fecha 21 de abril de 2021, por un monto de \$4.490.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
75. Transacción extrajudicial entre doña Sonia Adelina Jiménez Sáez y Casas Santa María de Los Angeles SpA., folio N°32089, de fecha 15 de junio de 2021, por un monto de \$3.000.000.-, junto con copia cheque;
76. Transacción extrajudicial entre don Giovanni Andrés Oyarzun Cisternas y Venta de Casas Santa María SpA., folio N°27263, de fecha 05 de julio de 2021, por un monto de \$960.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
77. Transacción extrajudicial entre doña Alejandra Ulloa Marchant y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°32414, de fecha 14 de junio de 2021, por un monto de \$2.325.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
78. Transacción extrajudicial entre don Carlos Alfredo Garcés García y Venta de Casas Santa María SpA., folio N°31180, de fecha 01 de junio de 2021, por un monto de \$2.050.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
79. Transacción extrajudicial entre doña Carolina Muñoz Fernández y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°32011, de fecha 01 de junio de 2021, por un monto de \$1.450.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
80. Transacción extrajudicial entre don Claudio David Norambuena Vega y Venta de Casas Santa María SpA., folio N°28720, de fecha 04 de junio de 2021, por un monto de \$2.190.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
81. Transacción extrajudicial entre don Cristian Silva Salamanca y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°31058, de fecha 28 de mayo de 2021, por un monto de \$1.427.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
82. Transacción extrajudicial entre don David Enrique Urrutia Pávez y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°28763, de fecha 20 de julio de 2021, por un monto de \$200.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
83. Transacción extrajudicial entre doña Edith Fernanda Muñoz Toro y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°31241, de fecha 11 de junio de 2021, por un monto de \$2.600.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;



Foja: 1

84. Transacción extrajudicial entre doña Lilian Inés Valenzuela Villalobos y Venta de Casas Santa María SpA., folio N°29961, de fecha 28 de mayo de 2021, por un monto de \$1.400.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
85. Transacción extrajudicial entre doña María Elena Cabezas Morgado y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°31934, de fecha 28 de mayo de 2021, por un monto de \$1.000.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
86. Transacción extrajudicial entre doña Pascuala Evelyn Paillamil Millapi y Venta de Casas Santa María SpA., folio N°29753, de fecha 03 de junio de 2021, por un monto de \$1.400.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias.;
87. Transacción extrajudicial entre don Roberto Aliste Espinoza Órdenes y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°32112, de fecha 28 de mayo de 2021, por un monto de \$1.990.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
88. Transacción extrajudicial entre don Jorge Eduardo Osorio Aguilera y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°32268, de fecha 16 de junio de 2021, por un monto de \$1.000.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
89. Transacción extrajudicial entre don Pablo Neira Vergara y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°32473, de fecha 24 de agosto de 2021, por un monto de \$1.990.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
90. Transacción extrajudicial entre doña Patricia Sánchez Folch y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°31065, de fecha 04 de mayo de 2021, por un monto de \$2.550.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
91. Transacción extrajudicial entre don Maico Antonio Collao Nofal y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°28815, de fecha 11 de mayo de 2021, por un monto de \$2.250.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
92. Transacción extrajudicial entre doña Carolina Angélica Villegas Quintana y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°27229, de fecha 11 de mayo de 2021, por un monto de \$400.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
93. Transacción extrajudicial entre doña Grace Riquelme Quijada y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°30237, de fecha 2 de junio de



Foja: 1

- 2021, por un monto de \$1.700.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
94. Transacción extrajudicial entre doña Fanny Lilette Santhynovics Baeza y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°31155, de fecha 01 de junio de 2021, por un monto de \$6.000.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
95. Transacción extrajudicial entre don Danilo Alarcón Burgos y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°29505, de fecha 03 de junio de 2021, por un monto de \$1.700.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
96. Transacción extrajudicial entre doña María Jesús Maureira Casanueva y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°29066, de fecha 16 de junio de 2021, por un monto de \$5.360.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
97. Transacción extrajudicial entre don Gabriel Marín Roca y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°31993, de fecha 14 de agosto de 2021, por un monto de \$2.770.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
98. Transacción extrajudicial entre doña María Isabel Acuña Ortiz y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°29986, de fecha 17 de junio de 2021, por un monto de \$1.450.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
99. Transacción extrajudicial entre doña Catterina Yaretila Berrios Reed y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°31424, de fecha 29 de junio de 2021, por un monto de \$3.100.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
100. Transacción extrajudicial entre don Fernando Rebuffo Henríquez y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°31656-31657, de fecha 18 de junio de 2021, por un monto de \$4.700.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
101. Transacción extrajudicial entre doña Pamela Punoy Rodríguez y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°29699, de fecha 25 de junio de 2021, por un monto de \$1.490.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
102. Transacción extrajudicial entre doña Milka Briones González y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°30134, de fecha 25 de junio de 2021, por un monto de \$1.200.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;



Foja: 1

103. Transacción extrajudicial entre don Marcelo Leiva Rojas y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°32618, de fecha 25 de junio de 2021, por un monto de \$1.450.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
104. Transacción extrajudicial entre doña Marioly Prado Toloza y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°31315, de fecha 30 de junio de 2021, por un monto de \$1.450.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
105. Transacción extrajudicial entre doña Andrea Garcés Gallardo y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°27166, de fecha 30 de junio de 2021, por un monto de \$1.290.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
106. Transacción extrajudicial entre doña María Teresa Baltierra y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°30106, de fecha 06 de julio de 2021, por un monto de \$1.200.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
107. Transacción extrajudicial entre doña Cecilia Espinoza Labbé y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°31218, de fecha 12 de julio de 2021, por un monto de \$940.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
108. Transacción extrajudicial entre doña Tatiana Aravena Cárdenas y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°30209, de fecha 12 de julio de 2021, por un monto de \$1.170.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
109. Transacción extrajudicial entre doña Jacqueline del Carmen Barros Veliz y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°31420, de fecha 06 de agosto de 2021, por un monto de \$1.990.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
110. Transacción extrajudicial entre doña Alicia del Carmen Gallardo Salazar y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°31107, de fecha 06 de agosto de 2021, por un monto de \$1.530.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;

A folio 122:

111. Transacción extrajudicial entre doña Débora Salinas Figueroa y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°32702, de fecha 24 de agosto de 2021, por un monto de \$1.550.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;



Foja: 1

112. Transacción extrajudicial entre doña Andrea Lobos Copier y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°31124-31125, de fecha 28 de septiembre de 2021, por un monto de \$2.140.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
113. Transacción extrajudicial entre doña Alicia Albornoz y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°31861, de fecha 07 de octubre de 2021, por un monto de \$5.500.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;
114. Transacción extrajudicial entre doña Giselle Delgado Santos y Casas Santa María de Los Ángeles SpA., folio N°33752, de fecha 27 de octubre de 2021, por un monto de \$1.000.000.-, junto con sus comprobantes de transferencias;

A folio 123:

115. Transacción Extrajudicial entre Isabel Andrea Muñoz Contreras y Casas Santa María, de fecha 04 de febrero de 2021, mediante la cual se pactó y se entregó a la clienta su casa el día 11 de febrero de 2021;
116. Transacción Extrajudicial entre Augusto Escalona Segura y Casas Santa María SpA, de fecha 19 de marzo de 2021, mediante la cual se pactó y se entregó al cliente su casa el día 23 de marzo de 2021;
117. Transacción Extrajudicial entre Julio Ignacio Pineda Ramírez y Casas Santa María SpA, de fecha 22 de marzo de 2021, mediante la cual se pactó y entregó al cliente su casa el día 07 de abril de 2021;
118. Transacción Extrajudicial entre Katherinne Haydeth Hernández Acuña y Casas Santa María SpA, de fecha 19 de marzo de 2021, mediante la cual se pactó y entregó al cliente su casa el día 07 de abril de 2021;
119. Transacción Extrajudicial entre Daniel Antonio Vargas Alarcón y Casas Santa María SpA, de fecha 26 de febrero de 2021, mediante la cual se pactó y entregó al cliente su casa el día 16 de marzo de 2021;
120. Transacción Extrajudicial entre Niria Pérez Huaiquifil y Casas Santa María SpA, de fecha 15 de marzo de 2021, mediante la cual se pactó y entregó al cliente su casa el día 24 de marzo de 2021;
121. Transacción Extrajudicial entre Marta Isabel Valenzuela Díaz y Casas Santa María SpA, de fecha 25 de febrero de 2021, mediante la cual se pactó y entregó al cliente su casa el día 11 de marzo de 2021;



Foja: 1

122. Transacción Extrajudicial entre Marlene del Carmen González Sierra y Casas Santa María SpA, de fecha 25 de febrero de 2021, mediante la cual se pactó y entregó a la clienta su casa el día 18 de marzo de 2021;
123. Transacción Extrajudicial entre Guillermo Vidal Torres y Casas Santa María SpA, de fecha 05 de marzo de 2021, mediante la cual se pactó y entregó al cliente su casa el día 24 de marzo de 2021;
124. Transacción Extrajudicial entre Ana Oliva Torres Reyes y Casas Santa María SpA de fecha 02 de marzo, mediante la cual se pactó y entregó a la clienta su casa el día 25 de marzo de 2021.;
125. Transacción Extrajudicial entre Marisol Moena Palma y Casas Santa María SpA, de fecha 01 de marzo de 2021, mediante la cual se pactó y entregó a la clienta su casa el día 18 de marzo de 2021;
126. Transacción Extrajudicial entre Pedro Pablo Sánchez Ruz y Casas Santa María SpA, de fecha 19 de febrero de 2021, mediante la cual se pactó entregó al cliente su casa el día 10 de marzo de 2021;
127. Transacción Extrajudicial entre José Velásquez Lobos y Casas Santa María SpA, de fecha 19 de febrero de 2021, mediante el cual se pactó y entregó al cliente su casa el día 10 de marzo de 2021;
128. Transacción Extrajudicial entre Ana María Pozas Aravena y Casas Santa María SpA, de fecha 18 de febrero de 2021, mediante el cual se pactó y se entregó al cliente su casa el día 09 de marzo de 2021;
129. Transacción Extrajudicial entre Gertrudis Osorio Guerra y Casas Santa María SpA, de fecha 16 de febrero de 2021, mediante el cual se pactó y se entregó a la clienta su casa el día 04 de marzo de 2021;
130. Transacción Extrajudicial entre Gertrudis Osorio Guerra y Casas Santa María SpA, de fecha 16 de febrero de 2021, mediante el cual se pactó y se entregó a la clienta su casa el día 25 de marzo de 2021;
131. Transacción Extrajudicial entre Evelyn Bañares Órdenes y Casas Santa María SpA, de fecha 09 de febrero de 2021, mediante el cual se pactó y se entregó a la clienta su casa el día 24 de febrero de 2021;
132. Transacción Extrajudicial entre Gladys Herminia Montenegro Acevedo y Casas Santa María SpA, de fecha 24 de marzo de 2021, mediante la cual se pactó y se entregó a la clienta su casa el día 14 de abril de 2021;



Foja: 1

133. Transacción Extrajudicial entre Rigoberto Richard Bascur Vásquez y Casas Santa María SpA, de fecha 23 de diciembre de 2020, mediante el cual se pactó y se entregó a la clienta su casa el día 29 de diciembre de 2021;

A folio 124:

134. Copia de Escritura de constitución de fecha 31 de agosto de 2012 de la sociedad María Alejandra Berrios Morales Forestal y Aserradero E.I.R.L.;
135. Copia de Inscripción de constitución de la sociedad María Alejandra Berrios Morales Forestal y Aserradero E.I.R.L., en el Registro de Comercio del CBR Stgo;
136. Copia de Inscripción de modificación de la sociedad María Alejandra Berrios Morales Forestal y Aserradero E.I.R.L., en el Registro de Comercio del CBR Stgo;
137. Certificado de vigencia de sociedad María A. Berrios Morales para María Alejandra Berrios Morales Forestal y Aserradero E.I.R.L., emitido por el CBR Stgo;
138. Certificado de vigencia de poder de María A. Berrios Morales para María Alejandra Berrios Morales Forestal y Aserradero E.I.R.L., emitido por el CBR Stgo, documento que se acompaña con citación.
139. Copia Inscripción de constitución de la sociedad Fábrica de Casas Santa María SpA., en el Registro de Comercio del CBR Stgo;
140. Certificado de vigencia de sociedad de Fábrica de Casas Santa María SpA., emitido por el CBR Stgo;
141. Inscripción de constitución de la sociedad Venta de Casas Santa María SpA., en el Registro de Comercio del CBR Stgo;
142. Certificado de vigencia de sociedad Venta de Casas Santa María SpA , emitido por el CBR Stgo;
143. Copia de Escritura de constitución de fecha 31 de agosto de 2012 de la sociedad Guillermo Díaz Parada E.I.R.L.;
144. Certificado de matrimonio de Guillermo Díaz Parada con Claudia Margarita Neira López;
145. Certificado de matrimonio de Guillermo Díaz Parado con María Alejandra Berrios Morales;
146. Consulta tributaria de terceros, respecto de Claudia Margarita Neira López Casas Los Robles E.I.R.L.;
147. Consulta tributaria de terceros, respecto de María Alejandra Berrios Morales Forestal y Aserradero EIRL, obtenida desde la página web del SII;



Foja: 1

148.

149. Consulta tributaria de terceros, respecto de Guillermo Rubén Díaz Parada Prestación de servicios de colocación de Personal, obtenida desde la página web del SII, documento que se acompaña con citación.

150. Consulta tributaria de terceros, respecto de Guillermo Rubén Díaz Parada, obtenida desde la página web del SII;

151. Consulta tributaria de terceros, respecto de María Alejandra Berrios Morales, obtenida desde la página web del SII;

152. Informe emitido por la inspección del trabajo de fecha 31 de enero de 2018 en la causa O-508-2017 del Juzgado de Letras del Trabajo de San Bernardo;

153. Informe emitido por la inspección del trabajo de fecha 17 de octubre de 2016 en la causa O-37-2016 del Juzgado de Letras del Trabajo de San Bernardo;

154. Contrato de cesión de Casa Los Robles E.I.R.L. de fecha 24 de febrero de 2020;

155. Fotografía satelital Google maps;

156. Fotografía Google Street view Sala de Ventas Casas Santa María;

157.

158. Fotografía Google Street view Sala de Ventas Casas Los Robles, documento que se acompaña bajo apercibimiento legal del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil.

159. Noticia BioBio.cl de fecha 05 de enero de 2020;

160. Informe de fiscalización inspección N°0803 del año 2020 emitido por la Dirección del Trabajo;

161. Sentencia definitiva Rit O-15-2020, dictada por el Juzgado Laboral de Talca con fecha 27 de noviembre de 2020, junto con su respectivo certificado de ejecutoria;

162. Sentencia definitiva RIT O-691-2019, dictada por el Juzgado de Letras de Talca, con fecha 15 de marzo de 2021, junto a su certificado de ejecutoria;

163. Informe Inspección del Trabajo O-175-2020 del Juzgado de Letras del Trabajo de San Bernardo;

164. Informe Inspección del Trabajo O-15-2020 del Juzgado de Letras del Trabajo de Talca;

165. Caratula de Informe fiscalización a empresa Casas Los Robles E.I.R.L N° de fiscalización 2500 del año 2019;



Foja: 1

166. Orden N°530 de fecha 10 de julio de 2020, emanado por la dirección del trabajo de Maipo en respuesta a oficio N°625/2020 del Juzgado de Letras del Trabajo de Talca;
167. Caratula de Informe de Fiscalización a empresa Claudia Margarita Neira López Casas Los Robles N° fiscalización 315, correspondiente a la causa O-691-2019 del Juzgado de Letras del Trabajo de Talca, documento que se acompaña con citación.
168. Caratula de Informe de Fiscalización a empresa Claudia Margarita Neira López Casas Los Robles N° de fiscalización 1075, correspondiente a la causa O-3-2020 del Juzgado de Letras del Trabajo de Talca;
169. Informe de Fiscalización a empresa Claudia Margarita Neira López Casas Los Robles N° de fiscalización 11 del año 2020;
170. Contrato colectivo de trabajo entre sindicato de empresa de trabajadores N°1 Casas Los Robles y Casas Los Robles EIRL;
171. Oficio emitido por el Conservador de Bienes Raíces de San Bernardo de fecha 23 de noviembre de 2020, en el cual consta copia autorizada de Constitución de empresa Claudia Margarita Neira López Casas los Robles E.I.R.L, copia autorizada de modificación de empresa Claudia Margarita Neira López Casas Los Robles E.I.R.L y certificado de representante legal de empresa Claudia Margarita Neira López, Casas Los Robles E.I.R.L;
172. Oficio emitido por el Servicio de Impuestos Internos, de fecha 30 de octubre de 2020 en el cual se solicita información de los domicilios registrados, individualización de representantes legales.

SÉPTIMO: Que el Servicio Nacional del Consumidor, interpone demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores a través del procedimiento especial establecido en el Título IV de la Ley de protección al consumidor, por lo que procede como cuestiones cardinales analizar pormenorizadamente los contratos, la legalidad de sus cláusulas, verificar si existe responsabilidad infraccional de las demandadas, establecer si hubo cumplimiento por parte del proveedor, determinar la existencia de perjuicios; todo ello unido a la verificación de circunstancias que avalan el levantamiento del velo corporativo, como el establecimiento de un abuso de la personalidad jurídica, a fin de determinar las responsabilidades.

En lo sucesivo, cada vez que se haga mención a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, me referiré a las siglas LPC.

OCTAVO: Que, el SERNAC para demandar a las distintas sociedades estima que existe una relación concatenada entre el grupo empresarial, efecto que se



Foja: 1

extiende además respecto de cada uno de los subgrupos de sociedades que los conforman y por ello se demanda a estas tres sociedades, en cuanto indica "La sentencia definitiva se aplicará que da cuenta de los vínculos en primer término de carácter personal entre los representantes de las sociedades (filial y matrimonial), además de las innumerables inscripciones y registro de sociedades, que incluso en su número exceden a las demandadas. También aparece la participación conjunta en la constitución de sociedades, en la celebración y ejecución de contratos; por lo que se concluye de manera evidente la dependencia entre estos y la actividad económica común; manifestándose de esta forma y quedando suficientemente acreditada la calidad de unidad económica, que tienen y con ello la legitimación pasiva para ser demandados al unísono como Grupo empresarial Casas Santa María/Los Robles.

NOVENO: En cuanto a levantar el velo corporativo, para declarar que las demandadas conforman un mismo grupo económico y, en consecuencia, un mismo proveedor a la luz de la Ley N°19.496, debiendo por tanto, responder *in solidum* o solidariamente, en caso de ser procedente, al pago de las restituciones, indemnizaciones y multas solicitadas en la presente demanda, es necesario realizar algunas precisiones.

El elemento determinante para caracterizar al grupo y que lo permite configurar como un único centro de imputación normativa es la dirección y control que ejerce uno de los sujetos jurídicos sobre el resto. Campos Ruíz destaca que "los grupos de sociedades constituyen un fenómeno cada vez más extendido y extremadamente complejo, por la variedad de sus formas de presentación, que tienen, no obstante su amplia fenomenología, un elemento común: las sociedades que los integran, aún siendo independientes entre sí desde una perspectiva jurídico-formal, actúan sin embargo con arreglo a criterios de subordinación que permiten indentificar, más allá de aquella pluralidad, una cierta unidad económica." Para analizar y determinar la procedencia de las infracciones denunciadas, necesariamente hay que observar si en el presente caso han existido maniobras fraudulentas o administración fraudulenta en la administración de las sociedades y si las demandadas han actuado mancomunadamente a fin de ocultar su patrimonio y evadir las responsabilidades contractuales y legales, esto es, con fraude a la ley.

En este caso, las únicas demandadas han sido **María Alejandra Berrios Morales Forestal y Aserradero E.I.R.L.**, del giro de su denominación, RUT 76.238.145-1, representado por María Alejandra Berrios Morales; **Ventas de Casas Santa María SpA**, del giro de su denominación, RUT 76.548.084-1, representada por María



Foja: 1

Alejandra Berrios Morales; **Claudia Neira López, Casas Los Robles E.I.R.L.**, del giro de su denominación, RUT 76.087.547-3; y **María Alejandra Berrios Morales**, factor de comercio, cuya profesión u oficio ignora, cédula de identidad; sin embargo para desentrañar la existencia de una actividad concertada para defraudar, habrá que revisar toda la prueba que se ha tenido a la vista y con ello aclarar cuál es la dinámica para la constitución de estas sociedades.

Es en este sentido que en esta causa se ordenó traer a la vista las causas seguidas ante el Juzgado de Letras del Trabajo de San Bernardo y que pudiesen tener incidencia en estos autos, con lo cual solo de dicho Tribunal se han tenido a la vista más de 25 causas , que permiten en su conjunto obtener abundante información la que unida a la restante documental acompañada en estos autos,, permite desentrañar las conductas desplegadas.

En primer término, en diversas causas en las que eran demandadas las mismas sociedades que las que forman parte en esta, se declaró la multiplicidad de razones sociales para efectos a la Ley 20.760 (multirut), y así debieron responder de las obligaciones laborales y previsionales solidariamente. Ahora, la circunstancia de que algunas de dichas sentencias hayan sido revocadas, no resulta vinculante para este Tribunal, debiendo analizarse todos los medios de prueba que fueran acompañados en esta causa

En segundo lugar, y dentro del universo de sociedades que participan o tienen injerencia con las demandadas están: entre: 1. Guillermo Rubén Díaz Parada E.I.R.L., RUT N°76.297.205-0, representada legalmente por Guillermo Díaz Parada. 2. Guillermo Díaz Parada, Run N°9.490.273-8. 3. María Alejandra Berríos Morales, Run N°14.437.661-7. 4. Aserradero De Productos Forestales E.I.R.L., Rut N°76.238.145- 1, representada legalmente por María Alejandra Berríos Morales, en forma subsidiaria don Guillermo Díaz Parada. 5. Venta De Casas Santa María SpA., Rut N° 76.548.084-1, representada legalmente por María Alejandra Berríos Morales. 6. Fábrica de Casas Santa María SpA., Rut N° 76.297.205-0, representada legalmente por María Alejandra Berríos Morales. 7. Fábrica de Casas Santa María E.I.R.L., Rut N° 76.238.145-1, representada legalmente por María Alejandra Berríos Morales. 8.-Claudia Margarita Neira López Los Robles E.I.R.L., RUT: 76.087.547-, representada por doña Claudia Margarita Neira López,. 9 Isaac Ricardo Carreño Zepeda Servicios de Aseo y Ornamentación E.I.R.L., representada por don Isaac Ricardo Carreño Zepeda; 10. Importadora, Exportadora y Comercializadora Santa María de Los ángeles SpA, representada por don Tomás Egaña Berrios; 11. Importadora y Comercializadora Santa María SpA, representada por doña María Alejandra Berríos Morales; 12.-



Foja: 1

Asesorías y Servicios Los Alerces SpA, representada por don Guillermo Rubén Díaz Parada; 13. Sociedad Inmobiliaria y Constructora Los Ángeles Limitada, representada por don Tomás Ignacio Egaña Berríos, 15 Inversiones Santa María SpA, representada por don Tomás Ignacio Egaña Berríos, 16.- Tectum SpA, representada por don Guillermo Rubén Díaz Parada, 17. Venta De Casas Santa María de los Ángeles SpA., representada legalmente por María Alejandra Berríos Morales. De las mencionadas, destaca que al menos 5 de ellas se constituyeron el 14 de agosto de 2019.

En tercer lugar, destacan en primer lugar los vínculos filiales, afectivos o de parentesco, entre todas las personas que integran las mencionadas sociedades, información que se desprende de la documental acompañada como los certificados del Registro Civil, pero también de lo señalado por los trabajadores que demandaron a todos o una parte de las sociedades referidas ante el Tribunal del Trabajo y que al efecto paso a indicar:

- Guillermo Rubén Díaz Parada, ex cónyuge de doña Claudia Margarita Neira López. Ambos padres de Guillermo Díaz Neira,
- Guillermo Rubén Díaz Parada cónyuge de doña María Alejandra Berríos Morales.
- Tomás Ignacio Egaña Berríos hijo de doña María Alejandra Berríos Morales y de don Rene Egaña Kalebota.
- Isaac Ricardo Carreño Zepeda ex pareja de doña Claudia Margarita Neira López.
- Guillermo Díaz Neira hijo de Guillermo Rubén Díaz Parada, ex cónyuge de doña Claudia Margarita Neira López

En cuarto lugar, teniendo en cuenta que lo que se ha tenido a la vista son las inscripciones sociales aparece una multiplicidad y coincidencia de domicilios la que es relevante, y pese a que se promovieron algunas incidencias en las causas seguidas en su contra, con ocasión de las notificaciones, no se decretó ninguna nulidad procesal por falta o errónea notificación, por lo que se tendrá por cierto no solo aquello consignado en la inscripción social, sino además aquello constatado in situ por los distintos ministros de fe:

Es así como 1.-Guillermo Rubén Díaz Parada E.I.R.L; 2. Guillermo Díaz Parada, Run N°9.490.273-8. 3. María Alejandra Berríos Morales, Run N°14.437.661-7. 4. Aserradero De Productos Forestales E.I.R.L., Rut N°76.238.145- 1, representada legalmente por María Alejandra Berríos Morales, en forma subsidiaria don Guillermo Díaz Parada. 5. Venta De Casas Santa María SpA., Rut N° 76.548.084-1, representada legalmente por María Alejandra Berríos Morales. 6. Fábrica de Casas Santa María SpA., Rut N° 76.297.205-0, representada legalmente por María Alejandra Berríos Morales. 7. Fábrica de Casas Santa María E.I.R.L., 8. Casa Los Robles E.I.R.L.; todos presentan domicilio en Panamericana Sur Km 23,



Foja: 1

San Bernardo o también individualizado como Avenida Jorge Alessandri 1501, km 23, Sa Bernardo.

Respecto de Guillermo Rubén Díaz Parada E.I.R.L y Casa Los Robles E.I.R.L o también denominada Claudia Margarita Neira López Los Robles E.I.R.L., aparece consignado además el km 24.

Claudia Margarita Neira López Los Robles E.I.R.L. e Isaac Ricardo Carreño Zepeda Servicios de Aseo y Ornamentación E.I.R.L., representada por don Isaac Ricardo Carreño Zepeda, Camino La Capilla, parcela 12, sitio 1, San Bernardo o Camino de Nos Caletera 23, San Bernardo.

En quinto lugar, el giro de las sociedades demandadas, se circunscribía desde los servicios de corta de madera y fabricación de partes y piezas de carpintería para edificios y construcción; venta al por mayor de madera no trabajada y productos resultantes, venta al por mayor de materiales de construcción, artículos de ferretería y otros tipos de venta al por menor no realizada en almacenes. Luego otra, tenía por objeto la construcción, administración, ingeniería arquitectura y desarrollo de todo tipo de proyectos y obras civiles; la compra, venta y comercialización de casas prefabricadas de madera u otro material; importación y exportación de casas prefabricadas desarmadas o parte de ellas y de materiales de construcción por cuenta propia o ajena. También complementa esta cadena de producción que va desde la inversión, compra y venta de materiales de ferretería, fabricación, venta, transporte y administración de los recursos financieros a raíz de la fábrica de casas prefabricadas. Esta también resulta ser una manifestación de como el grupo Santa María Y Los Robles; operaban como una unidad económica. Otra de las manifestaciones de la asociación se desprende en los diversos pagos que se realizan. De esta forma consta en la documental acompañada que los pagos por la compra de un kit de casa prefabricada a Santa María SpA se podían realizar tanto en la cuenta corriente del Banco BCI a nombre de Casas Santa María SpA, n°27651088 rut: 77.060.624-1, email: amgruposantamariacasa@gmail.com; o bien a la cuenta corriente del Banco de Chile N°2830088006, de la sociedad Importadora y Comercializadora Santa María, rut: 76.448.306-5, email: amgruposantamariacasa@gmail.com.

Situación que se evidencia con mayor intensidad en las causas laborales.

Los correos electrónicos de las personas que laboran en diversas sociedades llevan incorporada la sigla “gsm” esto es, grupo Santa María. Los folletos, publicidad digital e impresa, se reconocen como un grupo económico. Las diversas causas laborales, dan cuenta de la participación e intervención de los diversos representantes en las sociedades de los otros, efectuando pagos, tomando decisiones u obligándose solidariamente.



Foja: 1

Resulta importante indicar que según da cuenta la documental tenida a la vista de la causa T 44-2021 seguida ante el Juzgado de Letras de San Bernardo, la sociedad INVERSIONES SANTA MARIA SPA, constituida el 05 de agosto de 2019, que con un capital social de \$2.000.000, aportados por su único socio don Tomás Egaña Berríos, hijo de doña María Alejandra Berríos Morales, ha “adquirido” inmuebles pertenecientes a las demás sociedades del grupo, tal y como se detalla a continuación: a) Inmueble Ubicado en Camino el Arpa 374, comuna de Buin, Parcela N°5, **transferido en dominio el 07 de febrero de 2020** por la empresa MARIA ALEJANDRA BERRIOS MORALES FORESTAL Y ASERRADERO EIRL, por un monto total de \$348.818.522 (trescientos cuarenta y ocho millones ochocientos dieciocho mil quinientos veintidós pesos), inscrita a fojas 410, número 477, del año 2020, del registro de propiedad del Conservador de Bienes Raíces de Buin. b) Inmueble Ubicado en Camino el Arpa 374, comuna de Buin, Parcela N°13, **transferido en dominio el 27 de marzo de 2020** por su madre doña MARÍA ALEJANDRA BERRIOS MORALES, por un monto total de UF1.200 (mil doscientas unidades de fomento), inscrita a fojas 887, número 1008, del año 2020, del registro de propiedad del Conservador de Bienes Raíces de Buin. c) Inmueble ubicado en Camino del Valle 2606, transferido en dominio el 13 de marzo de 2020, por MARÍA ALEJANDRA BERRIOS MORALES, por un monto total de \$10.000.000 (diez millones de pesos), inscrito a fojas 21705, número 30877, del año 2020, del registro de propiedad del Conservador de Bienes Raíces de Santiago. d) Inmueble ubicado en Avenida Ricardo Lyon 1717, departamento 803, transferido en dominio el **13 de marzo de 2020** por la empresa MARIA ALEJANDRA BERRIOS MORALES FORESTAL Y ASERRADERO EIRL, por un monto total de \$200.000.000 (doscientos millones de pesos), inscrita a fojas 21823, número 31051, del año 2020, del registro de propiedad del Conservador de Bienes Raíces de Santiago.

Otro elemento que sirve para determinar la finalidad del grupo económico es el constante cambio de domicilio, donde aparecen nuevas sociedades vinculadas al mismo giro, tales como “Casas Maule” o “Inmobiliaria San Sebastián”.

Ahora, con todos estos antecedentes aparece como la figura cardinal en esta asociación don Guillermo Díaz Parada; quien aparece con un rol de controlador tanto respecto de Los Robles, como en Santa María; de hecho en algunas de las causas laborales que han terminado en forma autocompositiva, se ha obligado a pagar en forma solidaria con quienes se vinculan a estos grupos. Asimismo, aparecen correos electrónicos que dan cuenta del rol de carácter directivo que ejercía en dichas sociedades y sus extensas facultades de administración y decisión.



Foja: 1

Manifestación de este control aparece con la sociedad Claudia Margarita Neira López Los Robles E.I.R.L, donde don Guillermo Díaz Parada aparece como quien entrega \$50.000, a sus trabajadores especialmente a aquellos que se encontraban movilizados por el incumplimiento de sus obligaciones laborales, por parte de Los Robles; además de tener el mismo domicilio y que quien realizó dichos pagos era el administrador de Santa María; por otra parte, existe una correlación entre algunos despidos de El Roble y nuevas contrataciones de Santa María; su presencia en reuniones y comunicaciones que se le practicaban al personal, antecedentes que resultan coherentes con la existencia de un solo grupo económico que ha operado concertadamente.

Acreditándose que las demandadas, mantienen el control del grupo por parte del empresario Guillermo Rubén Díaz Parada, ex cónyuge de Claudia Margarita Neira López y actual pareja de María Alejandra Berrios Morales. Todas las sociedades demandadas presentan giros similares y o complementarios. Comparten domicilios; es así como en diversos contratos acompañados por los usuarios, es posible observar que la venta la realizó por alguna sociedad de Santa María y quien suscribió además el contrato es Casas El Roble, por lo que no solo comparten domicilio, sino que además administración y dirección.

En consecuencia, todas estas circunstancias permiten analizar la situación fáctica de las demandadas, que mantienen una estrecha intercomunicación, quienes han torcido la utilización y formas sociales con un mismo interés, en perjuicio de sus usuarios, rompiendo con ello la independencia patrimonial, y que justifica la comunicación y solidaridad de responsabilidades.

Que, estos antecedentes, en especial la formación de nuevas sociedades, en el tiempo inmediato de las denuncias y reclamos formulados por los usuarios, de las cuales las demandadas y sus representantes se encuentran íntimamente vinculadas; unido a que cohetaneamente se produce la enajenación de cuantiosos bienes; permite construir una presunción grave sobre la existencia de una asociación destinada a defraudar a los consumidores; pues toda la documental los hechos de que dan cuenta son antecedentes graves, precisos y concordantes, que analizados en su conjunto resultan convincentes y concluyentes ya que se apoyan en una prueba que guarda conexión y coherencia, sin que se adviertan contradicciones que puedan desvirtuarla, en razón de lo cual, se dará lugar a la solicitud de la demandante en orden a considerar a las demandadas como una sola unidad jurídica por las infracciones a las obligaciones legales, además de las contractuales y cuya consecuencia inmediata es la solidaridad que ello genera, tal como opera en la responsabilidad extracontractual.



Foja: 1

DÉCIMO: Que, la relación contractual de los demandantes se encuentra suficientemente acreditada con las copias de los contratos acompañados por la demandante y sus respectivos recibos de dinero, depósito por caja o transferencia electrónica de dinero, además de quienes se han hecho parte y que dan cuenta de que quienes han demandado, celebraron contratos de venta de casas prefabricadas, a través de los denominados Kit de auto-construcción de casas, formados por cerchas, muros estructurales, ventanas, etc., con los cuales, los consumidores, podían edificar en un corto tiempo, cosas que deberían servir como vivienda principal de la familia o segunda vivienda, reclamando ante el SERNAC el incumplimiento total o parcial.

UNDÉCIMO: Que, según lo consigna el artículo 1698 del Código Civil, con el mérito de las copias de los contratos celebrados entre las partes, instrumentos que no han sido objetados por la parte en contra de la cual se pretenden hacer valer, ha quedado suficientemente acreditada la relación contractual, los términos y estipulaciones consignados en la demanda y con ello la obligación de entregar los productos adquiridos por la demandada.

Que, al efecto, debiendo hacerlo la demandada no acreditó la extinción de la obligación por la que se demanda, esto es, la entrega de los productos contratados, en el plazo convenido o la calidad e idoneidad de aquellos denunciados como en mal estado; presumiéndose la culpa en consecuencia.

DÉCIMO TERCERO: Que, de acuerdo con la acción intentada en autos, lo que se demanda es el cumplimiento o la resolución de los contratos de compraventa celebrado entre las partes por incumplimiento de la demandada, con indemnización de perjuicios. En este sentido, lo primero a considerar es que conforme a lo establecido en el artículo 1545 del Código Civil, "Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales". En cuanto a la petición de declarar el cumplimiento forzado del contrato mencionado, en razón de su incumplimiento por parte de la demandada, debe señalarse que para que opere la condición resolutoria tácita es necesario que, primero, el contrato cuyo cumplimiento se pide sea un contrato bilateral, que exista un incumplimiento imputable de una obligación, que quien lo pide, haya cumplido o esté llano a cumplir su propia obligación y que sea declarada por sentencia judicial.

Sobre el particular, el artículo 1.489 del mismo cuerpo legal, dispone que "En los contratos bilaterales va envuelta la condición resolutoria de no cumplirse por uno de los contratantes lo pactado. Pero en tal caso podrá el otro contratante pedir a su arbitrio o la resolución o el cumplimiento del contrato, con indemnización de perjuicios". Se puede definir entonces la referida condición como aquella que va



Foja: 1

envuelta en todo contrato bilateral, y en que el hecho futuro e incierto que puede provocar la extinción del derecho de una de las partes es el incumplimiento de sus obligaciones, es decir, se funda, en la falta de cumplimiento por el deudor. Para que opere, es necesario: 1° Que se trate de un contrato bilateral. 2° Que haya incumplimiento imputable de una obligación. En relación a este punto la LDPC, prescinde del factor subjetivo de imputación, salvo excepciones, y contempla estándar mínimo, por lo que la sola contravención a obligaciones legales lo hará responsable al proveedor para con el consumidor. 3° Que quien la pide, haya cumplido o esté llano a cumplir la propia obligación y 4° Que sea declarada por sentencia judicial.

En cuanto al primero de sus requisitos, esto es, que para que opere esta condición nos encontremos frente a un contrato bilateral, ello es así porque tiene lugar en los contratos con prestaciones recíprocas. En lo referente al segundo, a saber, que exista un incumplimiento de la obligación, significa que uno de los contratantes incumpla la obligación contraída, es decir, que no se haya cumplido íntegramente la obligación o, siendo ellas varias, se han cumplido algunas y otras no, pero debe guardar relación el incumplimiento con una obligación principal y no secundaria; debiendo añadirse las obligaciones legales que regulan los actos de consumo. Respecto del tercer requisito, esto es, que el acreedor haya dado cumplimiento a su propia obligación o esté llano a cumplirla, si bien el artículo 1489 del Código Civil no lo dice expresamente, ello deriva de las disposiciones que rigen el incumplimiento pues de acuerdo con el artículo 1552 del mismo Código en los contratos bilaterales ninguno de los contratantes está en mora de cumplir lo pactado mientras el otro no cumple o esté llano a cumplir la suya en la forma y tiempo debidos, de manera tal que si el acreedor ha incumplido sus obligaciones y demanda la resolución del contrato, el deudor le opondrá la excepción de contrato no cumplido. Finalmente, es necesaria una sentencia judicial, lo que se explica con el hecho que la condición resolutoria tácita no opera de pleno derecho.

DÉCIMO CUARTO: Que precisado lo anterior y analizando la concurrencia de los requisitos anotados en un considerando previo, en la especie se cumple con el primero de ellos, pues los contratos celebrados entre las partes, allegados al proceso, son de carácter bilateral, ya que impone obligaciones recíprocas a las partes, toda vez que se vende un kit de auto construcción cuyo modelo se consigna en cada contrato, estableciéndose un plazo para su entrega y el comprador se obligó a pagar un precio por dichos bienes.

DÉCIMO QUINTO: Que, en cuanto al incumplimiento de la obligación y que quien pide el cumplimiento del contrato, haya cumplido o esté llano a cumplir la propia obligación, debe explicitarse, primero, que lo compradores enteraron sendas



Foja: 1

sumas de dinero por concepto de precio, según da cuenta los comprobantes que se adjuntan; sin embargo llegado el plazo establecido en el contrato y según da cuenta la documental, al efecto, copias de contratos de compraventa, copias de correos electrónicos, denuncias ante el Ministerio Público, entre otros; además de la prueba de testigos y la prueba pericial; los demandados no entregaron los bienes objeto del contrato, o lo hicieron de manera incompleta o deficiente.

En definitiva se encuentra suficientemente acreditado la existencia del contrato, sus términos y estipulaciones, esto es, que los consumidores, conforme se desprende de los contratos de contrato de compraventa, se obligaron a pagar el precio, el que fue enterado y a su turno el demandado a entregar los bienes contratados en un plazo, cuyo vencimiento en todos los casos que se han tenido a la vista se encuentran vencidos.

DÉCIMO SEXTO: Que las disposiciones del artículo 1546 del Código Civil, enseña que los contratos deben ejecutarse de buena fe, obligando no sólo a lo que en ellos se expresa sino a todas las cosas que emanan de la naturaleza de la obligación; el artículo 1560, que ordena que conocida claramente la intención de los contratantes, debe estarse a ella más que a lo literal de las palabras; el artículo 1563, que ilustra que en aquellos casos en que no apareciere voluntad contraria deberá estarse a la interpretación que mejor cuadre con la naturaleza del contrato y, 1564, que explica que las cláusulas de un contrato se interpretarán unas por otras, dándose a cada una el sentido que mejor convenga al contrato en su totalidad.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que, habiendo transcurrido el plazo, y habiéndose acreditado el cumplimiento de las obligaciones pactadas por parte de los consumidores o usuarios, toda vez que los contratos acompañados no fueron objetados ni observados por la parte en contra de la cual se pretenden hacer valer, por lo que, procederá respecto de los contratantes que han pagado el precio y que a cambio no han recibido los bienes contratados, declarar la resolución de dichos contratos, debiendo restituirse los montos pagados e indemnizarse los perjuicios. En los incumplimientos observados y reclamados, total y parcialmente, resultan ser de tal entidad y gravedad, que el cumplimiento forzado no resulta ser idóneo y teniendo presente la naturaleza tutelar del derecho del consumidor, es que se declarará la resolución de los contratos.

Respecto de los usuarios que pagaron el precio y recibieron los Kit contratados con piezas faltantes, paneles mal contruidos, o con madera en mal estado (torcida, húmeda o con termitas), en donde se evidencia con la prueba documental, consistente en fotografías y reclamos que se formularon ante la demandante; instrumentos que tampoco fueron objetados u observados, que



Foja: 1

claramente se dan los presupuestos del artículo 1489 del Código Civil; toda vez que dichos incumplimientos, son de gran entidad, graves, relevantes y determinantes a la hora de contratar, debiendo en consecuencia declararse la resolución de estos contratos. En este sentido, hay que mencionar que la obligación restitutoria no está consagrada a propósito de la resolución por incumplimiento, cuyo fundamento por lo demás radica en el principio del enriquecimiento sin causa. Como es sabido no existen normas legales que específicamente resuelvan este conflicto, sin que resulte suficiente una interpretación extensiva de las reglas referidas a la compraventa, ya que buena parte de estas encuentran su explicación y justificación en el incumplimiento de la obligación de pagar el precio, cuestión que en los casos denunciados se pagó íntegramente. Lo anterior nos conduce a considerar que existe un vacío o laguna legal que debe ser integrado y, en dicha integración, acudimos al principio del enriquecimiento sin causa. Por lo anterior, el principio del enriquecimiento sin causa es un desplazamiento de valor que provoca un incremento patrimonial en determinado sujeto de derecho, en este caso del proveedor, a costa del patrimonio del otro –consumidor-, producido aparentemente de una manera conforme a derecho pero sin una causa o justificación que le sirva de base, y que atribuye al perjudicado una acción de restitución. De esta forma, habiéndose entregado en forma incompleta los bienes contratados o de calidad deficiente, el pago íntegro del precio acordado genera un enriquecimiento injusto, por lo que se declarará la resolución del contrato y atendida la naturaleza del contrato y los bienes objeto del mismo, además de la entidad de estos incumplimientos, a la luz de la prueba rendida en autos, -fotografías, actas de reclamo, denuncias- se ordenará restituir por parte de los demandados a quienes hayan reclamado estos incumplimientos, un monto ascendente al 25% del monto pagado por concepto de precio, además de la indemnización de perjuicios previo análisis de los presupuestos según se indicará más adelante, según lo contempla el artículo 53 C de la ley del consumidor.

DÉCIMO OCTAVO: Que, en cuanto a la solicitud de las cláusulas contenidas en los contratos, el artículo 1683 del Código Civil establece que “La nulidad absoluta puede y debe ser declarada por el juez, aun sin petición de parte, cuando aparece de manifiesto en el acto o contrato ...”. La norma es excepcional, pues, tal como señala el profesor VIAL “Es un principio procesal de carácter general el que determina que en materia civil el juez puede actuar sólo a petición de parte, siendo muy calificadas las excepciones que lo facultan para actuar de oficio. Una de dichas excepciones la constituye, precisamente, el artículo 1683 del Código Civil, que faculta al juez para declarar de oficio la nulidad absoluta y, más aún, lo obliga



Foja: 1

a ello cuando el vicio de nulidad aparece de manifiesto en el acto o contrato” la norma no sólo confiere una facultad, sino que también compele al juez, lo mandata, a declarar la nulidad absoluta si ella aparece de manifiesto.

Que por su parte el artículo 16 de la LPC dispone: No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen;

b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica;

c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables;

e) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;

e) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio;

f) Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato;

g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales, y

h) Limiten los medios a través de los cuales los consumidores puedan ejercer sus derechos, en conformidad con las leyes.

Por su parte el artículo 16 A consigna que: Declarada la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión, por aplicación de alguna de las normas del artículo 16, éste subsistirá con las restantes cláusulas, a menos que por la naturaleza misma del contrato, o atendida la intención original de los contratantes, ello no fuere posible. En este último caso, el juez deberá declarar nulo, en su integridad, el acto o contrato sobre el que recae la declaración.



Foja: 1

DÉCIMO NOVENO: En razón de lo anterior y respecto de las cláusulas del contrato denominado “Compraventa Santa María SpA”, corresponde analizar lo siguiente:

Respecto de la cláusula primera: En la declaración del consumidor en orden a que los paneles que forman el kit de casa prefabricada, “el comprador declara conocer y aceptar libre y espontáneamente el contenido y cláusulas del contrato” invierte la carga de la prueba en perjuicio del consumidor con lo que infringe lo preceptuado en el artículo 16 letra d) de la ley 19.496 . En la párrafo final se consigna una exigente de responsabilidad frente a la entrega de los productos, debido a que se señala que *“no se aceptaran reclamos posteriores a la recepción”*, cláusula resulta abusiva ya que infringe lo preceptuado en el artículo 16 letra e) y g) , toda vez que el tiempo de observación en la recepción de los productos es breve con lo que se impide apreciar de manera acuciosa los productos recibidos y porque además la falta de experiencia técnica en materiales de construcción impide detectar vicios ocultos de los mismos, alterando el equilibrio

Respecto de la cláusula cuarta y quinta: Establece la posibilidad de modificar unilateralmente el contrato por parte del proveedor, cláusula vulnera lo establecido en el artículo 16 letra a), e) y g) de la LPC, ya que además se confieren derechos exorbitantes para el proveedor como es la facultad de poder incumplir con lo pactado en el contrato, otorgándose un plazo mayor para el cumplimiento y que resulta excesivo.

En cuanto a la cláusula sexta: Impide el desistimiento del usuario e impone una cláusula penal para el mismo. Esta cláusula vulnera las letras d) y g) del artículo 16 de la LPC.

En relación a la cláusula novena: Niega lugar a la garantía legal, exonerándose de responsabilidad, por lo que esta cláusula vulnera el Artículo 16 letra c) LPC.

En cuanto a las cláusulas abusivas del contrato denominado “Compraventa casas Los Robles E.I.R.L” .

En cuanto a la cláusula primera: En orden a que los paneles que forman el kit de casa prefabricada, el comprador declara conocer y aceptar libremente sus características que no se consignan perjuicio del consumidor con lo que infringe lo preceptuado en el artículo 16 letra f) y g) de la ley 19.496 .

Sobre la cláusula cuarta y quinta: vulnera lo establecido en el artículo 16 letra a), e) y g) de la LPC, ya que además se confieren derechos exorbitantes para el



Foja: 1

proveedor como es la facultad de poder incumplir con lo pactado en el contrato, otorgándose un plazo mayor para el cumplimiento y que resulta excesivo.

Por su parte, la cláusula sexta: Impide el desistimiento del usuario e impone una cláusula penal para el mismo, por lo que vulnera el Artículo 16 letras, d) y g) de la LPC.

Que, analizadas las cláusulas de los contratos cuya nulidad absoluta ha sido solicitada por el actor y previa lectura de estas, es posible tener por establecida la manifiesta abusividad solo de las cláusulas primera, cuarta, quinta y sexta de los contratos de Compraventa de Casas Los Robles EIRL. Lo mismo acontece con las cláusulas primera parte final, cuarta, quinta, sexta y novena de los contratos de Santa María SpA, ya que todas ellas han incurrido en las hipótesis del artículo 16 de la LPC, según se consignó en forma precedente, debiendo en lo sucesivo las demandadas suprimir dichas cláusulas de sus contratos tipo, adecuándolos a la normativa vigente.

Por otra parte, en aquellas cláusulas en que aparece vulnerada la letra g), esto es, la buena fe, se observa como una expresión de desequilibrio contractual por especial atención a la naturaleza de los bienes objeto del contrato, estipulaciones que no han podido ser negociadas en forma individual, prescindiéndose de la igualdad entre los contratantes, sin posibilidad de negociación, evidentemente discriminatoria y abusiva, vulnerando el principio de confianza y buena fe que debe primar en las relaciones contractuales. En este orden de ideas, MOMBERG, Rodrigo y PIZARRO, Carlos (2013) "Artículo 16 g)", en Carlos PIZARRO e Iñigo DE LA MAZA (dirs.), Francisca BARRIENTOS (coord.) La protección de los derechos de los consumidores. Santiago, Legal Publishing, pp. 341-342, consigna que "Las cláusulas contractuales que no se hayan negociado individualmente se considerarán abusivas si, pese a las exigencias de la buena fe, causan en detrimento del consumidor un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes que se derivan del contrato". Por otra parte, exponen que "El examen del comportamiento del proveedor se orienta a fiscalizar si actúa en términos correctos. Se genera una ficción al considerar que el proveedor debe comportarse como un sujeto en equilibrio en la negociación. Todo lo que quede al margen de dicha conducta leal y correcta se proscribire".

Si entendemos que la buena fe es el alma de toda convención; permite y conduce su existencia, orienta su interpretación, integración y ejecución, permeando su vida más allá de lo pactado por las partes, hasta su real extinción; sirviendo de guía tanto para el cumplimiento o ejecución del contrato como para su interpretación.



Foja: 1

De lo razonado en forma precedente, y quedando acreditada la abusividad de las cláusulas de los contratos de adhesión antes referidos, actuado de forma contraria al deber general de diligencia, el cual recae con especial énfasis en los proveedores de bienes y servicios se procederá a dar lugar a la demanda declarándose la nulidad absoluta de estas cláusulas.

VIGÉSIMO: En cuanto a declarar la responsabilidad infraccional de las demandadas por la vulneración a las normas de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, es posible advertir que la redacción de los contratos de adhesión extendidos por las demandadas unido a su ejecución, según da cuenta la prueba testimonial como la abundante documental, da cuenta de que al momento de establecer e imponer cláusulas abusivas, sin posibilidad alguna de negociación impidiendo la retractación e imponiendo unilateralmente cláusulas penales en perjuicio del consumidor, ha impedido ejercer el derecho a la libre elección del bien que se transaba, en la forma que dispone el artículo 3 letra a) de la ley, declarándose que las demandadas han procedido a su vulneración.

Por otra parte, según da cuenta la prueba de testigos, la documental acompañada y en particular las denuncias que se formularon ante el SERNAC, reclamos y querellas criminales, antecedentes que dan cuenta de la falta de información en la contratación, pero además la prescindencia de elementos y características particulares; además de la falta de respuesta ante los requerimientos de los usuarios y la veracidad de los mismos, indicándose por ejemplo diversas fechas de entrega de los productos que constantemente se postergaban, sin causa legal. Al igual que con el cambio de domicilio constante, las variaciones en el uso de razón social y de teléfonos, además de cambios en los correos electrónicos, no existía respuesta veraz y oportuna al incumplimiento denunciado por cada uno de los usuarios afectado, con lo cual se evidencia una clara infracción al artículo 3 letra b) de la citada ley del consumidor.

Es posible tener por establecida además la manifiesta abusividad de las cláusulas primera, cuarta, quinta y sexta de los contratos de compraventa de Casas Los Robles EIRL y lo mismo acontece con las cláusulas primera parte final, cuarta, quinta, sexta y novena de los contratos de Santa María SpA; cláusulas todas las que vulneran no solo el artículo 16, sino que además el artículo 4 de la LPC.

Con el mérito de las innumerables denuncias formuladas ante el Sernac, y la documental acompañada, que no ha sido objetada por las demandadas, ha quedado acreditada la relación contractual con los usuarios reclamantes, por lo que de acuerdo a lo consignado en el artículo 1698 del Código Civil, correspondía a los demandados acreditar el cumplimiento de las obligaciones pactadas en forma íntegra y oportuna, cuestión que no se verificó en la especie; con lo cual su



Foja: 1

incumplimiento contractual deviene en una infracción además a la norma del artículo 12 de la mencionada ley.

Asimismo, con el mérito de la prueba documental, en particular de las fotografías acompañadas y los registros de correos electrónicos, se debe tener además como suficientemente acreditada la infracción al artículo 23 de la LPC, por parte de los denunciados.

Finalmente, estos incumplimientos son de carácter masivo ya que son centenares de consumidores los afectados y cuyos incumplimientos han sido constantes en el tiempo, se han reiterado e ido en aumento exponencial, con lo cual los proveedores demandados, dan cuenta de una actitud contumaz en la realización de actos que implican una infracción legal y cuyo incumplimiento contractual se torna un elemento cotidiano en su actividad comercial; motivo por el cual no resulta ser idóneo el cumplimiento forzado.

VIGÉSIMO PRIMERO: Que el artículo 24 de la ya citada ley establece que las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente, por lo que habiéndose acreditado la responsabilidad infraccional procede la determinación de la multa asociada a la misma, para lo cual se tendrá en consideración las circunstancias a que hace alusión el referido artículo, particularmente el grave daño patrimonial a los consumidores, quienes habiendo enterado la integridad del precio pactado o una fracción del mismo, no recibieron los bienes contratados y en el evento de haber sido recepcionados, lo fueron de manera imperfecta e incompleta, de mala calidad o no funcional. En este punto también se tendrá en consideración las circunstancias personales de los usuarios, que en un importante porcentaje han realizado un sacrificio económico para invertir en lo que sería su hogar, observándose casos donde el costo del incumplimiento contractual importó una privación de vivienda, permaneciendo hasta en la actualidad en condición de allegados en casa de familiares y amigos; por lo que procede considerar esta circunstancia en la intensidad de la afectación en los derechos de los consumidores perjudicados. Otro de los elementos a considerar es la asimetría tanto para contratar de un grupo económico con un individuo, sin posibilidades de negociación, cuestión que se da también en la ejecución del contrato de adhesión, con cláusulas abusivas, da cuenta de ello, el texto del contrato, los innumerables requerimientos sin respuesta por parte del proveedor y la postergación de fechas de entrega en forma unilateral, entre otras. Otro elemento relevante es la falta de profesionalismo por parte de un grupo económico que comercializa casas prefabricadas, cuyo público mayoritario no ostenta grandes ingresos, lo que se puede presumir de la información



Foja: 1

proporcionada por el peritaje, donde se indica en nivel educacional de los afectados, entre otros antecedentes del mismo; usuarios respecto de los cuales se exige el pago íntegro antes de la entrega de los kit, cuyos precios son de un alto costo, en el que mayoritariamente supera el millón de pesos; unidades que no son entregadas en las fechas acordadas, postergándose su entrega en forma indefinida; sin responder a los números de teléfono que se habían consignado en el contrato ni a sus correos electrónicos; que cambian constantemente de razón social; que traspasan bienes a fin de evadir su responsabilidad patrimonial; que pese a que la empresa no podía responder a la demanda por productos, continuó durante más de tres años comercializando sus productos a sabiendas o no pudiendo menos que saber, que dichos bienes no serían entregados y menos en las fechas acordadas; lo que importa necesariamente mala fe contractual; teniendo presente que la Ley del Consumidor, prescinde del factor subjetivo de imputación.

Por su parte el artículo 53 letra C) de la ley en comento dispone que En la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, deberá: b) Declarar la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa o sanción que fuere procedente. La suma de las multas que se apliquen por cada consumidor afectado tomará en consideración en su cálculo los elementos descritos en el artículo 24 y especialmente el daño potencialmente causado a todos los consumidores afectados por la misma situación , es decir, esta norma no hace más que remitirse al artículo 24 de dicha ley para los efectos de determinar el cálculo de la multa que se aplicará. De los preceptos indicados se puede colegir que el legislador otorga al juez una potestad sancionadora, que no es más que una manifestación del ius puniendi estatal y que debe aplicarse entonces bajo los principios que la inspiran. Por ende, si se considera que -como sucede en este caso- cada infracción dice relación con un mismo e idéntico bien jurídico protegido, en la medida que la Ley N° 19.496 no excluye la posibilidad de acumular los hechos denunciados, no hay razón alguna para no hacer efectiva la facultad de imponer una pena única a la totalidad de las infracciones cometidas, como asimismo de consumidores afectados.

En razón de los criterios precedentemente establecidos, esta Jueza efectuando una ponderación racional, sin que se hayan alegado atenuantes a su respecto y considerando la gran cantidad de consumidores afectados, la naturaleza y entidad de las infracciones; que se ha dañado el interés colectivo, beneficiándose necesariamente del cobro ilegítimo y consecuentemente una ganancia injusta, es



Foja: 1

que se fijará el máximo de multa que contempla la ley, esto es, de 300 Unidades Tributarias Mensuales.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Que, encontrándose el acto de consumo y contrato entre las partes suficientemente probado, además del incumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas y obligaciones legales subyacentes, según se analizó en forma precedente, consistente en la falta de entrega total de los productos contratados; la entrega parcial y la entrega en malas condiciones (parcial o total), considerando que concurren dos agravantes del artículo 24 de la LPC, es que se procederá a fijar una indemnización por grupos y subgrupos, toda vez que se cuenta la información de los afectados, la que será incrementada en un 25% por cada indemnización.

VIGÉSIMO TERCERO: Respecto de los daños a los consumidores, quienes legítimamente se encontraban en situación de querer adquirir usar y disfrutar, y que fueron afectados por la falta total en la entrega de los bienes contratados, acreditado tanto con el informe pericial, como con la documental acompañada, y la declaración de testigos, generando en ellos sufrimiento, frustración, rabia, desesperanza, desánimo e indignación, que el incumplimiento contractual e infracción a las obligaciones legales les ha ocasionado, trastornando la cotidianidad de sus vidas, lo que se evidencia no solo anímicamente sino que además, con trastornos del sueño e incluso con malestares físicos, lo que resulta evidente y natural atendida la entidad del incumplimiento. Ahora, este daño moral se desprende y puede incluso presumirse, en forma natural de un incumplimiento de la envergadura del denunciado, toda vez que involucra un bien de primera necesidad, como resulta ser la vivienda que cobija no solo al usuario contratante, sino que además a su grupo familiar, afectando su proyecto de vida, lo que nos conduce a la conclusión razonable de que dicha afectación necesariamente dañó la esfera en el ámbito emocional, ya que no es un hecho insignificante que pueda pasar desapercibido para los afectados; es decir el daño moral resulta plenamente imputable a los demandados y que se regulará en la suma de \$3.000.000.- (tres millones de pesos para cada uno de los consumidores contratantes)

Respecto de los consumidores que hubiesen recibido una fracción o parte de los productos, la indemnización por concepto de daño moral ascenderá a la suma de \$1.000.000.- (un millón de pesos)

Los consumidores afectados con las malas condiciones del producto, se les deberá indemnizar con la suma de \$500.000.- (quinientos mil pesos).

VIGÉSIMO CUARTO: Que, la prueba acompañada por los demandados, solo permite reforzar las conclusiones a que se ha arribado en la presente sentencia y



Foja: 1

no permiten desvirtuar los presupuestos de la acción ni los incumplimientos e infracciones que se les imputa.

Y vistos además lo dispuesto en los artículos 1, 3, 4, 12, 16, 16^a, 16B, 23, 24, 52, 53C, 53D de la Ley N° 19.496 y, 1545, 1546, 1698, 2314 y demás pertinentes del Código Civil; 160, 170, 254, 341 y siguientes del Código de Procedimiento Civil; SE DECLARA:

1.-Que, se acoge la demanda y se condena a todas las demandadas consideradas como una unidad económica denominadas Casas El Roble y Casas Santa María o Grupo El Roble-Grupo Santa María, por su responsabilidad a las infracciones de la Ley 19.496, a pagar una multa de 300 Unidades Tributarias Mensuales.

2.-La nulidad absoluta de las cláusulas primera, cuarta, quinta y sexta de los contratos de Compraventa de Casas Los Robles EIRL y las cláusulas primera parte final, cuarta, quinta, sexta y novena de los contratos de Santa María SpA, ya que todas ellas han incurrido en las hipótesis del artículo 16 de la Ley 19.496, debiendo en lo sucesivo adecuar sus contratos a la normativa legal vigente.

3.-Respecto de todos los consumidores o grupo de consumidores que hayan pagado TOTAL o PARCIALMENTE el precio de la compraventa y que NO HAN RECIBIDO la restitución de sus dineros, ni los bienes (kit de construcción), se declara la resolución de sus contratos debiendo la demandada, indemnizar restituyendo en forma íntegra la suma de dinero que le fuera entregado por el usuario, reajustado en la forma descrita el artículo 27 de la Ley 19.496, más intereses que se devenguen desde que la presente sentencia se encuentre firme.

4.- Respecto de los consumidores que pagaron el precio y recibieron los Kit contratados con piezas faltantes, paneles mal contruidos, o con madera en mal estado (torcida, húmeda o con termitas), se declara la resolución de sus contratos, debiendo los demandados indemnizar con un monto correspondiente al 25% de lo pagado por concepto de precio

5.-Se condena a los demandados a pagar la indemnización por concepto de daño moral, como consecuencia de las infracciones, los montos que a continuación se indican:

A cada uno de los consumidores afectados por el incumplimiento TOTAL la suma de \$3.000.000.-(tres millones de pesos);

Respecto de los consumidores que hubiesen recibido una fracción o parte de los productos, la indemnización por concepto de daño moral ascenderá a la suma de \$1.000.000.- (un millón de pesos);

Los consumidores afectados con las malas condiciones del producto, se les deberá indemnizar con la suma de \$500.000.- (quinientos mil pesos).



Foja: 1

6.- La utilización abusiva de las personas jurídicas para sustraerse del mandato legal y sus obligaciones contractuales, respecto de todas y cada una de las sociedades demandadas, debiendo responder solidariamente en las restituciones de dinero, indemnizaciones y multas, establecidas en esta sentencia.

7.-Concurriendo dos circunstancias agravantes letras b y c del artículo 24 de la Ley 19.496 las indemnizaciones ordenadas en forma precedente se verán incrementadas en un 25% .

8.-No habiéndose demostrado que los demandados cuentan con la información de todos los consumidores afectados, deberá procederse de conformidad al artículo 54 y no 53C de la ley 19.496, produciendo efectos erga omnes, esto significa que, los perjudicados por estos mismos hechos y que no sean parte de la presente causa, pueden reclamar el cobro de las indemnizaciones que correspondan ante este mismo Tribunal en el plazo de 90 días corridos a contar del último aviso, debiendo acreditar su condición de miembro de algún grupo individualizado en el considerando cuarto, acompañando copia del contrato y comprobante de pago del precio o bien efectuar reserva de derechos .

Publíquese la presente sentencia por medio de dos avisos inserto en el Diario La Tercera o El Mercurio y Las Ultimas Noticias, con un intervalo de cuatro días, debiendo al menos uno de ellos realizarse en día Domingo por un medio de distribución impreso. Atendido el número de afectados por esta sentencia, publíquese un extracto de la misma, por medio de una emisora radial, con presencia a nivel nacional entre as 8:00 hrs AM y las 20:00 PM. Certifíquese por ministro de fe no solo las circunstancias del artículo 54 A, sino que además la circunstancia de que la publicidad de la sentencia se ha realizado de la forma aquí ordenada.

9.- Todas las indemnizaciones decretadas deberán ser enteradas con la aplicación de los respectivos reajustes del artículo 27 de la mencionada Ley e intereses corrientes, según las disposiciones generales.

10.- Se condena en costas a las demandadas.

Ofíciase al Ministerio Público acompañándose copia íntegra de la presente causa, a fin de presentar denuncia en contra de todos aquellos que resulten ser responsables, toda vez que existen hechos graves que pueden ser constitutivos de delitos.

PRONUNCIADA POR DOÑA CRISTINA GATICA GUTIERREZ, JUEZA TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO LETRAS DE SAN BERNARDO.



C-810-2020

Foja: 1

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **San Bernardo, veintidós de Marzo de dos mil veintitrés**



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

Código: TDRWXEXXGFJ