

C.A. de Valdivia

Valdivia, veintidós de enero de dos mil veintiséis.

VISTO:

Se reproduce la sentencia en alzada, con las siguientes modificaciones y supresiones:

1.-) En el considerando cuadragésimo primero se suprime los siguientes pasajes:

En su párrafo séptimo el que se lee “de Aguas Décima, del estallido social o pandemia, pero si puede evitar las consecuencias posteriores (en este caso los retrasos), y no lo hace, respecto a estas, el hecho ya no reviste la calidad de caso fortuito y, por esta misma razón, no es posible avenirse a las conclusiones contenidas en el informe en derecho acompañado por el demandado en el folio 161”.

En el párrafo final, el siguiente pasaje: “lo cual se desacredita en parte, con los documentos acompañados en los folios 1 Informe Ejecutivo de Aguas Décima, entre otros antecedentes, como el oficio de folio 413 de la Superintendencia de Servicio Sanitario, a solicitud del propio demandado, informa que en el periodo de años 2017 al 2020, recibió 405 reclamos contra Aguas Décima, 2 de los reclamos fueron presentados por personas jurídicas, siendo una de ellas la empresa Galilea S.A. Ingeniería y Construcción y que ninguno de los reclamos dijo relación con la recepción de obras sanitarias y; folio 245 respecto a la tramitación de los certificados de recepción definitiva ante la Municipalidad de Valdivia”.

2.-) El motivo quincuagésimo tercero se modifica en los términos siguientes:

2.1.) En el párrafo segundo, se troca la frase “*Sin perjuicio del error conceptual y, a mayor abundamiento conforme a*” por “*De acuerdo con*”.

2.2) Se sustituye, en el párrafo quinto, la frase “*De los 268 consumidores, desde aquel descrito en el número 253 al número 268, no es posible determinar el incumplimiento, por lo tanto, el universo se restringe a 252 consumidores*”, por “*De los 268 consumidores, desde aquel descrito en el número 253 al número 268, no se probó el cumplimiento*”.

2.3.) En el indicado párrafo quinto se sustituye el pasaje “*Del 25% restante, correspondiente a 62 consumidores, respecto de 30 de ellos no es posible determinar el incumplimiento o no hay incumplimiento y, además, se*



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



Código: XCRQBRFUXKR

entremezclan en este porcentaje, aquellos que se desistieron o celebraron un finiquito y transacción respecto del contrato de promesa de compraventa” por “El 25% restante, correspondiente a 62 consumidores”.

2.4.) Se eliminan el párrafo sexto y siguientes del basamento hasta su conclusión.

Y se tiene en su lugar y además presente:

SOBRE EL CASO FORTUITO INVOCADO POR LA DEMANDADA

Primero: Que, la falta de motivación en ciertos aspectos fácticos y jurídicos de que adolece la sentencia de primer grado admite corrección a través de los recursos de apelación planteados por las partes. Corresponde subsanar este déficit en el aspecto primordial de la controversia, esto es, la exoneración planteada por la demandada respecto del retardo en el cumplimiento de su obligación principal asumida en la promesa, esto es, la suscripción del contrato definitivo de compraventa. Este punto, además, es el eje de la discusión sobre la responsabilidad infraccional establecida en el fallo respecto de la parte demandada Galilea SA. de Ingeniería y Construcción (en adelante Galilea) y, por otro lado, permite bastantear la pertinencia y relevancia de la cuantiosa prueba producida por dicho litigante.

En relación con la última referencia expresada, para enfrentar este asunto es indispensable adoptar como punto de partida una perspectiva jurídica adecuada, esto es, certera desde el punto de vista de la normativa que gobierna el asunto planteado. En este sentido, la primera paralización de obras exige considerar la cuestión acerca de los requisitos del caso fortuito, como lo enfoca el fallo, pero los sucesivos traspiés que alega la demandada no, desde que se verifican en un estado de mora ya verificado. Respecto de estos sucesos (el pretendido abuso de Aguas Décima S.A., “estallido social” y pandemia) se trata de precisar antes bien el régimen jurídico aplicable a la pretendida infracción de un deber contractual primario atribuida a la demandada y la incidencia o alcance de los motivos de exoneración invocados por ésta respecto de dicho incumplimiento, habida consideración de la fisonomía escalonada en que se presentan los hechos alegados como constitutivos de caso fortuito.

Luego, con miras a conjurar los defectos del fallo en alzada, denunciados en las apelaciones, la reflexión que sigue se hará cargo de la defensa de Galilea planteada contra las imputaciones en su contra y que



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



Código: XCRQBRFUXKR

tienen como eje el mencionado incumplimiento contractual de la obligación de hacer emanada del contrato de promesa de compraventa suscrito con los consumidores de viviendas de la Villa Galilea II de Valdivia.

Segundo: Que, los hechos establecidos en la sección infraccional de la sentencia de primer grado, de relevancia para el análisis de las alegaciones de Galilea y las pretensiones resarcitorias y resolutorias ejercidas en la demanda del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), corresponden a los siguientes, según se encuentran establecidos en sus considerandos décimo noveno y trigésimo séptimo:

1.-) La demandada incumplió su obligación de suscribir, en el plazo convenido, el contrato definitivo de compraventa de las viviendas del proyecto denominado “Villa Galilea II” de Valdivia, objeto de los contratos de promesa que celebró con los consumidores. Este incumplimiento devino en un retardo considerable en el cumplimiento de la obligación reseñada o, derechamente, en su insatisfacción por parte de la proveedora demandada. El retraso en las obras no obedeció a circunstancias fuera del control y gestión profesional que concierne a la proveedora inmobiliaria Galilea.

2.-) El incumplimiento contractual referido, afectó a 268 consumidores (promitentes compradores de viviendas del proyecto). 66 de estos contratos preparatorios, fueron objeto de resciliaciones que se pactaron bajo el rótulo de “desistimiento del cliente”. 169 de los contratos de promesa, a la fecha de la demanda, se encontraban con el plazo vencido para la suscripción del contrato de compraventa.

En lo contravencional, estos hechos se estimaron constitutivos de conductas atentatorias al interés colectivo de los consumidores por el fallo en alzada, según lo dispuesto por los artículos 3º, inciso 1º, letra b), 12 y 50, inciso 5º, de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente:

1.-) Vulnerar el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de éstos.

Por este ilícito se aplicó a Galilea una multa de 300 unidades tributarias mensuales.

2.-) Infringir el deber legal de todo proveedor de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere



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



Código: XCRQBRFUXKR

ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

Se impuso a la demandada otra multa del mismo importe por este segundo injusto.

Tercero: Como se anticipó, en cuanto motivo de exoneración común, esto es, dirigido a enervar las acciones sancionatorias y patrimoniales impetradas, la demandada invoca determinados supuestos de hecho que estima constitutivos de caso fortuito. Éste se hace consistir una secuela de eventos externos e imprevisibles que originaron la demora en la suscripción de los contratos definitivos y la entrega de las viviendas de la villa Galilea II. Estos sucesos corresponden a los siguientes: procedimiento de fiscalización de la Superintendencia del Medio Ambiente; demora en certificación sanitaria por parte de la empresa Aguas Décima S.A., y; “estallido social”, seguido de la pandemia mundial por virus Covid-19.

El fallo que se revisa desestima estas alegaciones sustentando que no se satisface la exigencia del caso fortuito, concerniente al carácter insuperable o irresistible de las circunstancias alegadas. Expresa que, si bien la demandada no pudo evitar la concurrencia de los hechos derivados del procedimiento ante la Superintendencia de Medio Ambiente, de Aguas Décima, del “estallido social” o pandemia, lo cierto es que pudo obviar las consecuencias posteriores que se tradujeron en retrasos. Refiere el sentenciador que los retrasos producto de la fiscalización de la Superintendencia del Medio Ambiente, el testigo del demandado que depuso en folio 222, señala que la obra retomó su proceso constructivo luego de obtener la recomendación ambiental favorable, entre 8 y 10 meses desde entonces y *“si bien la obra tuvo una paralización, esta fue parcial porque parte de ella pudo seguir avanzando previas gestiones realizadas por la empresa con la autoridad”*. De tal manera, añade el fallo, con los medios de que disponía la empresa también pudo resistir o hacer frente al hecho.

Agrega el pronunciamiento que la Galilea corresponde a una empresa líder a nivel nacional en el ámbito de la construcción y venta de inmuebles, con más de 40 años de experiencia. Refiere que, iniciado su proyecto habitacional en el año 2015, debió operar con la mayor profesionalidad y diligencia debida en su rubro, lo cual se desacredita con el “Informe Ejecutivo de Aguas Décima”, entre otros antecedentes, como el



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



Código: XCRQBRFUXKR

oficio de folio 413 de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, en cuanto informa que en el periodo de años 2017 al 2020, recibió 405 reclamos contra Aguas Décima, 2 de los reclamos fueron presentados por personas jurídicas, siendo una de ellas la empresa Galilea S.A. Ingeniería y Construcción y que ninguno de los reclamos guardó relación con la recepción de obras sanitarias y; el antecedente de folio 245 relativo a la tramitación de los certificados de recepción definitiva ante la Municipalidad de Valdivia.

En relación con las alegaciones de Galilea antes reseñadas, las reflexiones del *a quo* plasman algunos aspectos o manifestaciones de una suerte de paño general o telón de fondo que permite comprender el comportamiento contractual de la promitente vendedora en lo pertinente al Proyecto Villa Galilea II de Valdivia, cuyas obras principiaron su ejecución en noviembre de 2016 (según se consigna en el Informe del ingeniero señor Carmona Malatesta, detallado en lo sucesivo de este fallo, aunque otras probanzas y la propia demandada aluden a febrero de 2017) y que se extenderían por un plazo de 2 años (Informe técnico “Proyecto Villa Galilea - Valdivia” datado al mes de marzo de 2024, elaborado por el Ingeniero señor Sergio Carmona Malatesta, agregado en el folio 188).

Se trata de un proceder o fisonomía de desempeño que es anterior a los sucesos que la empresa invoca como constitutivos de caso fortuito, *i.e.* la paralización de las obras instruida por la Superintendencia del Medio Ambiente, y, por consiguiente, de los retrasos en la recepción de las instalaciones sanitarias por parte de la compañía sanitaria Aguas Décima S.A; y la inesperada ocurrencia, en este escenario, de la convulsión social suscitada a partir del 18 de octubre de 2019 y, a los pocos meses, la pandemia Covid-19.

El hilo conductor aludido en el párrafo precedente corresponde al proceder de Galilea en orden a poner en marcha su relación con los consumidores mediante contratos preparatorios, dirigida a la entrega material a éstos de viviendas a título de dominio —fin práctico irredargüible cuyo envés refiere Carmona Malatesta en su informe cuando refiere que “*el propósito fundamental de la obra (...) fue la construcción de un conjunto de casas en la forma de una villa*” y es expresado claramente en la cláusula octava de los contratos preparatorios— pero sin haber cumplido con las



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



Código: XCRQBRFUXKR

medidas adecuadas a la categoría de obra que debía llevarse a cabo, condignas de un proceder diligente.

En concreto, Galilea se desligó de la debida cautela ambiental prevista por la institucionalidad imperante en la materia, por razones equivocadas y funcionales a sus intereses económicos, centrados en impulsar el proyecto con, cuando menos, la misma celeridad que Galilea I. Se trata de las providencias exigibles a un oferente profesional con vasta experiencia en el mercado inmobiliario.

A lo expresado se suma que, luego, ante los inconvenientes acaecidos, fruto de la falta de previsión apuntada, no se implementaron medidas de rescate del tiempo perdido, esto es, diligencias aptas para superar la decisión inicial antijurídica consistente en asumir la empresa riesgos medioambientales que pudo y debió prever, reduciéndolos a través del cumplimiento. En concreto, la demandada se abstuvo de avanzar las obras no afectadas por la paralización, optando por rezagarlas en época invernal, como refiere hidalgamente al contestar la demanda y además contribuyó decididamente al retardo con las situaciones que se describen en el informe de Aguas Décima y otras probanzas que luego se abordarán.

Sorprende el argumento del dilatado receso invernal pues no obedece a un repentino o inusitado cambio climático que hubiere afectado a la ciudad de Valdivia. Parece más bien una monserga que se proporciona a quienes se sorprenden por la pluviometría al compararla con la de los territorios del centro y norte del país

La demandada se abstuvo, en suma, de explorar medidas alternativas, impulsando otras áreas no afectadas por exigencias de terceros o redoblando esfuerzos para recuperar el tiempo perdido, confiando que las cosas caminarían al mismo compás que el proyecto Galilea I, como se desprende de lo afirmado por el mencionado Carmona Malatesta. En lo concerniente a la prueba, ninguna medida de este orden, dirigida a poner al día la ejecución de las obras, se hizo constar en el proceso, sino todo lo contrario, como se dirá *infra*.

No puede soslayarse lo paradojal que resultan los argumentos de Galilea, desde que sus alegaciones se plantean como si se tratara de una compañía que ha debutado en el ámbito inmobiliario con el proyecto Villa Galilea II de 2015 en la lluviosa ciudad de Valdivia, en circunstancias que se



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en

<http://verificadoc.pjud.cl>



Código: XCRQBRFUXKR

presenta en el mercado y, especialmente, frente a sus clientes, como una empresa consolidada, líder inclusiva, y que cuenta con una generosa experiencia en el rubro inmobiliario.

Aquel antes descrito corresponde a un proceder descuidado y que luego da lugar a un efecto multiplicador de las demoras, inexcusables por tratarse de un proveedor profesional y experimentado, respecto de, cuando menos, el territorio del lluvioso sur ubicado entre Los Ángeles y Puerto Montt, como han referido los deponentes Verena Esnst Thiers, Claudio Segura Yaeger y, especialmente, según depone Carmona Malatesta cuando plantea que “*Galilea es una constructora que tiene experiencias previas en el desarrollo de proyectos de urbanización y construcción de vivienda en extensión*”.

En suma, la compañía infractora omitió diligencias básicas y se desembarazó ligeramente de las gestiones de control que le imponía el permiso de edificación del que estaba premunida, aparejado en folio 10 del Cuaderno 6, invocando luego, en cuanto circunstancias imprevistas; hechos que no pudo menos que conocer y prever con mediana diligencia, habida cuenta que el cuidado debido en este caso no es otro que el de un oferente profesional en el segmento del sector inmobiliario.

Esta negligencia es palmaria a la luz de las especies nativas que crecían en el terreno destinado a la urbanización (un bosquete de Copihues). El punto estriba en que Galilea se despojó de las exigencias de evaluación ambiental que asumió conforme el permiso de edificación con que contaba. Del mismo modo, no consta que Galilea se hubiere cerciorado de la dinámica del suelo, determinada por su composición (“arcilloso” como refiere el testigo Vergara de la propia demandada), según alegó en el proceso, y sus características específicas para los efectos de sustentar obras sanitarias de la envergadura y características que requerían, especialmente con las Villas contiguas.

El último extremo referido debe relacionarse, además, con la anticipación con que debieron requerirse las conformidades de la empresa correspondiente, para así poder reaccionar frente a los requerimientos que ésta formuló, incluso impugnándolos. De ese modo habría podido propender a una satisfactoria coordinación de la obra de ingeniería llamada colector de aguas, las uniones y las faenas relativas a la planta elevadora de



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



Código: XCRQBRFUXKR

aguas servidas, con respecto al compás de avance previsto para las faenas propiamente inmobiliarias. Las obras que la demandada debía ejecutar en su carácter de urbanizador, esto es, la infraestructura indispensable para la operación del servicio de colección de aguas servidas domiciliarias, debieron compaginarse satisfactoriamente con las faenas propiamente inmobiliarias y, según se dirá, esa falta de coordinación aconteció durante la mora del deudor y promitente vendedor, de manera que gravita en su esfera de responsabilidad y no es aceptable endilgársela a los consumidores. Sobre este aserto fundamental, se volverá *infra*.

Cuarto: Que, las reseñadas omisiones luego dan lugar a los síntomas o “interferencias”, según el léxico empleado por Galilea, reiterando la categorización vertida en el informe de Carmona Malatesta.

Galilea se alza contra la precaria valoración probatoria del pronunciamiento de primer grado, pero lo que no dice sobre su labor probatoria es que, solamente en torno a estas manifestaciones o síntomas (“interferencias”) versa la cuantiosa prueba que produjo, sin que ninguno de los múltiples informes, oficios, requerimientos y cuentas del desarrollo día a día de las obras, que ha aparejado, permita concluir el empleo de la debida diligencia en la constatación del escenario normativo imperante; demarcado por el carácter vinculante del permiso de edificación, el rol de urbanizador que le correspondía y la configuración o características del suelo, del todo subsanables, controlables o pesquisables con mediano cuidado para un oferente inmobiliario profesional.

En suma, los apuntados déficits determinan el contexto en que tuvieron lugar las ralentizaciones posteriores de las obras de Villa Galilea II por el pretendido abuso de posición dominante atribuido a Aguas Décima S.A., consistente en requerir de Galilea obras sanitarias desmedidas para así contar con mejor infraestructura sanitaria; la convulsión social de 2019 y la pandemia mundial del año siguiente. Toda esta prueba escamotea el asunto medular del cuidado debido que infringió Galilea, atribuyendo siempre a terceros los retardos. Desde la descripción de las mencionadas “interferencias”, las probanzas rendidas por Galilea pasan a la asignación de valor (adscripción), pero siempre exclusivamente sobre las inconductas de la Superintendencia del Medio Ambiente y Aguas Décima S.A, desconociendo el rol, capacidades de Galilea y, especialmente, la premura con que actuó



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



Código: XCRQBRFUXKR

para desligarse de exigencias ambientales y, en las antípodas, el rezago de su gestión profesional para avanzar en las faenas y tramitaciones.

Quinto: Consta en autos el Informe técnico “Proyecto Villa Galilea - Valdivia” datado al mes de marzo de 2024, elaborado por el Ingeniero señor Sergio Carmona Malatesta, agregado en el folio 188, unido a las declaraciones de su autor. Es de toda evidencia que no se trata de una prueba pericial, sino más bien de una testimonial que adopta, en conjunción, la fisonomía de un texto escrito que contiene el parecer del deponente, previamente aparejado al proceso.

Bajo esta opción conveniente de la demandada, se desconoce el recorrido procesal dispuesto por el legislador para la selección del experto, la práctica de la actuación judicial denominada reconocimiento y la producción de la prueba pericial propiamente tal, a través del informe, sus ampliaciones y rectificaciones; todo ello al hilo de los planteamientos de los contendientes. Únicamente por la vía descrita por el legislador, cuestiones de orden técnico, alcanzan el umbral y categoría de imparcialidad e idoneidad que la ley exige: el derecho procesal aplicable se decantó por zanjar estas propiedades a través de un camino o recorrido procesal determinado, y no mediante la idoneidad e insularidad técnica acreditada, de cara al cúmulo de antecedentes curriculares que pueda invocar la parte que seleccionó al pretendido experto y sufraga sus honorarios, según un monto, además, del todo ignoto.

Del modo antes aludido, el legislador hace probable que estos extremos de imparcialidad e idoneidad se cumplan y, por lo mismo, cierra el paso a formas alternativas o rivales de producción probatoria con aspiraciones sustantivas equivalentes o análogos funcionales, si se quiere, por sí y ante sí. Por eso cuando la demandada objeta que esta prueba no se valoró desde la perspectiva del conocimiento de una ciencia o arte de que es portadora, se asila en la equivocada asunción de que se ha producido una prueba pericial; circunstancia que no se aviene el mérito evidente del proceso, como se ha demostrado.

Lo que ha ocurrido desde una perspectiva procesal no es otra cosa que un desconocimiento de los preceptos que gobiernan la prueba pericial y son presupuesto de la apreciación de las opiniones técnicas que se vierten con afán conclusivo en el informe.



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



Código: XCRQBRFXKX

Sin perjuicio que lo razonado es suficiente para superar la denuncia de omisión de análisis probatorio sobre el contenido informativo de orden puramente técnico de la aludida probanza documental y testimonial, lo cierto es que, como se ha hecho hasta ahora, se ha considerado en lo adverso a la parte que la produjo anómalamente y, en lo benigno, lo cierto en que el informe del mencionado señor Carmona Malatesta, movido por un afán descriptivo y que luego avanza siempre a la atribución a terceros de los eventos retardatorios, nada aporta a la evidencia reunida en el proceso. Este punto podría llegar a ser relevante en lo que concierne a la paralización dispuesta por la Superintendencia del Medio Ambiente que Galilea se esmera en tachar de injustificada, improcedente o indebida.

En efecto, el núcleo argumental de que se vale Carmona Malatesta y Galilea es que, luego de la decisión adoptada por el Segundo Tribunal Ambiental, publicada el 17 de octubre de 2015 era jurídicamente procedente que la segunda desconociera, sin más, las exigencias medioambientales que imponía la clase o categoría de permisos con los que contaba. A su entender, viéndose relevada la ciudad de Valdivia de la calidad de Zona Saturada, dejaba de ser necesaria la calificación ambiental que exigía el permiso de edificación en vigor y en que se amparaba Galilea para llevar a cabo las faenas programadas. Esta curiosa perspectiva de efectos *ipso iure* en materia de permisos de edificación, vulneradora de paso del principio preventivo, rector en materia ambiental, llevó a Galilea a abstenerse de impetrar la modificación del permiso de edificación del que se encontraba premunida, por causa sobreviniente.

En el sentido apuntado, Carmona Malatesta asume la conveniente postura para los intereses de la demandada de un efecto radical, originado por una suerte de vacío normativo sobrevenido, fruto de la nulificación decidida en la mencionada sentencia de la judicatura ambiental. Esta constatación de Carmona Malatesta deriva, sin más, en la alteración virtual que Galilea dirimió por sí y ante sí, estimándose liberada de la exigencia de calificación ambiental de la que, por ende, decidió prescindir, apartándose de la letra del permiso con que contaba.

Manifiestamente, aquella descrita en el párrafo anterior de la mano de Carmona y Galilea, corresponde a una premisa inaceptable porque entraña un yerro jurídico manifiesto. Luego, debido a que desde esta premisa



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



Código: XCRQBRFUXKR

errada se erige todo el planteamiento de Carmona Malatesta en que se ampara su conclusión sobre a quién debe ser endilgada la demora, como los argumentos de Galilea al contestar la demanda, no es posible compartir sus propuestas sobre la mencionada atribución del retardo.

En lo demás, el trabajo y declaración de Carmona Malatesta, a la par de las argumentaciones de Galilea en el contexto de la *litis*, se refieren a “interferencias” que deben estimarse generadoras de responsabilidad según criterios que no están presentes en su reporte y testimonio, de manera que, una vez más, el punto de arranque de sus reflexiones y, en lo que interesa, sus conclusiones aguas abajo, reposan en premisas erradas o en un enfoque que, derechamente, las desconoce o pasa por alto.

En el mismo orden de ideas, la referencia del testigo Mosquera Rojas al tildar de arbitraría la paralización dispuesta por la Superintendencia del Medio Ambiente carece de todo asidero, desde que se basa en la improcedencia de la calificación ambiental que Galilea decidió, modificando *motu proprio* el permiso de edificación con que contaba lo que derivó en que, a su entender, fuese acusada injustamente de poner en riesgo un bosquete de Copihues. Se trata de un yerro jurídico grueso, pero que, en lo que interesa, da lugar a culpa corporativa por desviación del permiso de edificación vigente.

Sexto: Buena parte de los argumentos de Galilea han sido ya abordados, al tratarse de una reproducción de los que se consignan en el informe de Carmona Malatesta. Sin perjuicio, en lo demás la contestación, reproduciendo una cuenta dada al Servicio Nacional del Consumidor, admite que la paralización de obras ordenada por la Superintendencia del medio Ambiente, a partir de diciembre de 2017 y hasta fines de 2018, acarreó una falta de carga hidráulica. Esta circunstancia, junto a la acción de una napa subterránea, pudo causar la infiltración por desajuste de tuberías en un tramo del colector, pesquisada por Aguas Décima y que implicó la demolición de pavimentos y obras de urbanización ya realizados, y a la revisión de todos los paños construidos, dando lugar a un importante retardo, según expresa la propia demandada.

Además, acorde refiere también la propia demandada, la paralización por motivo ambiental no permitió adelantar el número mínimo de casas para obtener la recepción de las obras sanitarias, retardándola hasta que se



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



Código: XCRQBRFUXKR

pudieran completar al menos 50 viviendas construidas. A ello sucedieron nuevas exigencias de Aguas Décima S.A. que, aunque la demandada estimó improcedentes, debió realizar en el curso del año 2019, hasta que sobrevino el “estallido social” y luego la pandemia Covid-19. El punto radica en que, el retardo en la ejecución del proyecto por orden de la Superintendencia del Medio Ambiente deterioró las obras sanitarias, las que, a su turno, presentaban complejidades que con mediana diligencia debieron preverse, como las napas y proximidad de una planta elevadora de aguas servidas. Quien está obligado a esta última medida de precaución y control sanitario, es la urbanizadora (Galilea). El punto radica en que es una materia concernida por su proyecto y que debe impulsar deliberadamente.

Como puede advertirse, la falta de cuidado inicial respecto del bosquete de copihues emplazado en un sector a urbanizar, según el proyecto de Galilea, incidió en el retardo en las obras sanitarias, a la par de originarse éste en una falta de diagnóstico de las características del lugar a urbanizar. Luego, este rezago se extiende hasta los sucesos del 18 de octubre de 2019 y la mencionada pandemia. En este recorrido, el corolario no es otro que la agudización de la tardanza por contingencias de orden general, concernientes a los sucesos acaecidos a partir del 18 de octubre de 2019 y las restricciones que trajo consigo la pandemia Covid-19.

Sobre estos antecedentes ya se han formulado algunas referencias: el Informe Ejecutivo Obra Loteo: Villa Galilea Valdivia lI-704 Viviendas Camino T-424 Valdivia, confeccionado por Verónica Solís, Inspector de Aguas Décima, de 13 de noviembre de 2019 discurre, en síntesis, sobre la demora en el inicio general de las obras por parte del urbanizador, en procesos constructivos deficientes de las obras de urbanización, cuadrillas de trabajo inexpertas y con alta rotación, tardanza en corregir los defectos debidamente reportados y con proyecto de reparación, en instalar el colector que permita la desconexión de la planta elevadora y la ejecución antelada de los pavimentos de las calles, esto es, antes de las pruebas de hermeticidad que deben efectuarse y que derivarán en su demolición. Apunta, además, a defectos en las obras sobre recubrimiento de secciones metálicas del hormigón en colectores y déficits en las tuberías sanitarias atribuibles a la falta de diligencias de protección de estos materiales a la exposición durante la paralización ambiental.



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



Código: XCRQBRFUXKR

En adición a esta probanza, se cuenta en el mismo sentido con la cuenta contenida en Oficio N°413 de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, que indica que, entre los años 2017 a 2020, se interpusieron 405 reclamos en contra de Aguas Décima S.A. de entre los que consta tan sólo una reclamación emanada de Galilea que concierne a una situación completamente ajena a la recepción de las obras sanitarias de manos del urbanizador. Por último, no puede soslayarse la tardanza de la demandada en diligenciar la emisión de los certificados edilicios de recepción definitiva, según consta en los oficios aparejados en folio 245.

Pero más allá de quien lleva razón en las divergencias y desavenencias entre el urbanizador Galilea y la empresa sanitaria Aguas Décima S.A., lo cierto es que en la sucesión de eventos antes descrita, la demora por obras sanitarias defectuosas o faltantes, se vincula en buena medida a la paralización medioambiental, desde que esta medida impidió inundar el colector y completar el número mínimo de casas construidas. Este retardo, al igual que los restantes eventos que son ajenos a la gestión de la demandada, concernientes al “estallido social” y la pandemia, se verificaron en el curso de la mora del promitente vendedor y, de tal suerte, no pueden contar como motivos de exoneración, según lo prevenido en el artículo 1547 del Código Civil.

El precepto citado, al disponer que “[E]l deudor no es responsable del caso fortuito, a menos que se haya constituido en mora (...)\”, establece que el retardo culpable en el cumplimiento de la prestación traslada los riesgos al deudor, y en lo que interesa, los del caso fortuito, dejando este suceso de contar como causal de exoneración por imprevisto e irresistible que sea.

Entre nosotros, dado el escenario de relativa frecuencia de catástrofes, el asunto cobra especial relevancia. Debe destacarse entonces que es jurídicamente inaceptable una distribución de los riesgos en desmedro del contratante llano a cumplir, exonerando al incumplidor de resarcir los menoscabos que han sobrevenido durante la infracción contractual que le es normativamente imputable. El punto radica, en síntesis, en que el imprevisto imposible de resistir que se presenta durante el incumplimiento de alguna de las obligaciones del deudor, carece de



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



Código: XCRQBRFUXKR

idoneidad para su exoneración porque la culpa de éste obsta a que pueda ser considerado.

No se trata todavía de la definición y requisitos que ofrece el artículo 45 del citado Código (suceso imprevisto e irresistible) como razona equivocadamente el *a-quo*, sino que dicho evento o situación se verifique fuera del estado de culpa del deudor, en este caso, sin que se encuentre en mora porque esta desviación contractual, conforme la ley, atribuye ese evento (sea o no imprevisto e irresistible), precisamente al ámbito de agencia o control del deudor, quien debe estimarse responsable.

En este caso, el promitente vendedor retardó la suscripción del contrato definitivo, al desentenderse del permiso de edificación y el camino institucional que éste exigía para abordar la problemática ambiental evidente que se seguía de la presencia de copihues en un bosquete de especies nativas ubicado en un lugar destinado a área verde en la urbanización que se llevaría a cabo. La referida paralización ordenada por la Superintendencia del Medio Ambiente en Resolución Exenta N°1514, del 26 de diciembre de 2017, ratificada por Resolución Exenta N°4/Rol D-004-2018, comenzó en el citado mes de diciembre, alzándose en julio de 2018, pero extendiéndose, debido a las condiciones atmosféricas en que sin base se asila Galilea, hasta la primavera de esa anualidad.

En las condiciones apuntadas, el grueso de la prueba de la demandada busca acreditar hechos irrelevantes para la atribución del riesgo por caso fortuito o fuerza mayor que ha sobrevenido durante la mora del deudor. Respecto de los excesos y abusos atribuidos al tercero Aguas Décima, aunque éstos no están probados, incluso de haberse demostrado, debido a que surgen en el contexto de la paralización impuesta por la autoridad sanitaria y prolongada por Galilea amparándose en la crudeza del invierno valdiviano, no cuentan como relevantes para apreciar caso fortuito.

En efecto, como se dijo, incluso en el caso de demostrarse que se satisfacen las exigencias de irresistibilidad e imprevisibilidad respecto de los retardos atribuidos a la acción de Aguas Décima S.A., a los sucesos del 18 de octubre de 2019 y a la pandemia Covid-19, se trata de hechos que sobrevienen durante la mora del deudor y, por tal circunstancia, son de su responsabilidad y no de cargo de los consumidores como pretende Galilea.



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



Código: XCRQBRFUXKR

Séptimo: Que, conforme lo expresado, debido a que los eventos alegados como casos fortuitos prescinden del contexto de culpa de Galilea —en el que se van escalonando los sucesos que endilga a terceros o atribuye a catástrofes y por ello descarga su responsabilidad en desmedro de los consumidores— no tienen gravitación desde la perspectiva de lo que se viene decidiendo los siguientes extremos:

1.-) El documento “análisis sobre la intervención y facultades de las empresas concesionarias del ámbito sanitario en la aprobación, inspección y recepción de proyectos”, agregado en folio 183, que concluye exigencias impuestas por Aguas Décima más allá de la normativa aplicable;

2.-) Los testimonios de Mosquera Rojas; Vergara Cruz; Torres Salazar; Duarte Urbina; Rodríguez Arévalo; y Letelier Parot. En sus dichos expresan factores externos que dicen ser ajenos a la empresa y que determinaron el retardo en las obras: la protección ambiental innecesaria de una zona concernida por el proyecto, la acción de la sanitaria de Aguas Décima SA. exigiendo pruebas de estanqueidad e inspección televisiva con amplia presencia física de operarios de la urbanizadora, acorde sus protocolos, y que implicaron deshacer obras para poder urbanizar, junto a la convulsión derivada del “estallido social” y las restricciones, especialmente laborales, impuestas durante la pandemia Covid-19, que enfrentaron cuando querían seguir adelante con las obras, y de que da cuenta, además, el libro de obra de folio 364 y siguientes.

APLICACIÓN DE LA LEY N°21.081

Octavo: Que, en lo concerniente a lo infraccional, la agravante prevista en el artículo 24, inciso 5º, literal b), de la Ley N°19.496, fue introducida a su texto por la Ley N°21.081, junto a los criterios de determinación de la pena en casos de afectación al interés colectivo de los consumidores. La normativa en referencia fue publicada el día 13 de septiembre del año 2018 y su vigor fue diferido para el día 14 de marzo de 2019.

En las condiciones referidas, las conductas ilícitas establecidas en estos antecedentes corresponden exclusivamente a acciones u omisiones constitutivas de infracciones a deberes especiales del proveedor inmobiliario Galilea, perpetradas con posterioridad a la data referida, según lo razonado en el fallo en alzada. Luego, el punto estriba en que las infracciones



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



Código: XCRQBRFXUXKR

derivadas de hechos con una antigüedad superior a seis meses contados desde el 14 de marzo de 2019 fueron declaradas prescritas. Por ende, no se configura la erosión al principio de irretroactividad del derecho sancionatorio que denuncia Galilea en su recurso.

Lo antes expresado se extiende, además, al importe de las multas aplicadas, que corresponde a un retraso que es el que configura la infracción, en virtud de que el lapso previo queda fuera de consideración en virtud de la prescripción parcial acogida por el *a-quod*. Se trata de una ley vigente mientras persistía el atraso y que es la preceptiva aplicada para su represión, en convergencia con lo que dispone, atendida la índole contractual del ilícito de consumo, el artículo 22 N°1 (actualmente único) de la Ley sobre Efecto Retroactivo de las Leyes de 7 de octubre de 1861.

NULIDAD DE LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS

Noveno: Que, en materia de abuso en las denominadas cláusulas *standard* o tipo en los contratos de consumo, cuya sede más prolífica corresponde al contrato de adhesión, cobra especial relevancia la buena fe, junto al comportamiento contractual de las partes. Ambos criterios fungen como ingredientes para dar forma al juicio sobre la satisfacción de la norma que proscribe el mencionado abuso.

La atribución de mala fe importa una interpretación que va más allá del mero texto de la cláusula, e incluye el contexto del proceso de contratación, las circunstancias periféricas, concomitantes y posteriores, bajo el telón de fondo demarcado por el interés de las partes. En tales condiciones, una de las funciones principales de la buena fe es dotar a los tribunales de facultades para comprender, en los márgenes del contrato, cierto rango de obligaciones colaterales, extraídas de las intenciones de las partes dirigidas a la satisfacción de su interés negocial. MARKESINIS, Basil; UNBERATH, Hannes; JONHSTON, Angus, *The german law of contract. A comparative treatise*. Oxford, Portland, Oregon, Hart Publishing, 2006, pp. 138 y ss.

Por otro lado, en las cláusulas tipo se trata de estipulaciones que excluyen o limitan la responsabilidad de una de las partes, cuyo déficit obedece a la imposibilidad del contratante más débil de negociar su contenido. Tales estipulaciones se tornan abusivas cuando acarrean un quiebre en la simetría contractual, esto es, producen un desequilibrio en los poderes contractuales de las partes. Una de sus manifestaciones, sobre la



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



Código: XCRQBRFUXKR

que se volverá más adelante, es la imposición de barreras o límites para ejercer las facultades legales previstas para la terminación del acto, volviéndolo erogatorio y, de ese modo, obstaculizando un expedito retorno del consumidor al mercado para la satisfacción de su interés.

En el ámbito europeo continental el control del contenido de tales estipulaciones tuvo lugar a partir de la segunda mitad del siglo pasado por vía judicial, principalmente en función de criterios de buena fe, en relación con contratos de consumidores, para posteriormente plasmarse en reglas de derecho legislado. Por contraste, el camino adoptado por el derecho inglés en la materia se decantó por una intensa evolución legislativa y administrativa sobre las relaciones entre empresas y consumidores (MARKESINIS *et al.*, *op. cit.* pp. 166 y ss.), sin perjuicio que el control judicial ha ido perfilando criterios legales relativos a la frustración de la sustancia del contrato o de conducirlo a un absurdo, o incluso privar a alguna de las partes de la protección que normalmente le dispensa el derecho (TREITEL, G.H. *The law of contract*. 3a. ed, London, Stevens and Sons, 1970, pp. 190 y ss.)

Entre nosotros, en el artículo 16 de la Ley N°19.496, se ofrece una casuística de abusos en el ámbito de los contratos de adhesión, *i. e.* "aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido", como acontece en este caso, sin que se hubiere desvirtuado la imposibilidad de negociación o la efectiva falta de negociación, mediante la demostración conforme la prueba rendida de la existencia de negociación individual, en todos o algunos casos.

En este ámbito, cobra relevancia el margen ofrecido para la vigilancia judicial por los literales e) y g) del aludido precepto legal, en cuanto prohíben estipulaciones que desconozcan el derecho al resarcimiento del consumidor frente a déficits que conspiren contra la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio (e) y que sean contrarias a la buena fe, según referentes objetivos, debiendo atenderse a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen (g).

Las coordenadas que fijan los preceptos indicados, permiten ilustrar la relevancia de la buena fe y del desbalance de las prerrogativas contractuales efectivas de las partes, del mismo modo que contribuye a asentar la relevancia de estos criterios la disposición contenida en el artículo



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



Código: XCRQBRFUXKR

3.1 de la *Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on Unfair Terms In Consumer Contracts*, en cuanto expresa que: “*A contractual term which has not been individually negotiated shall be regarded as unfair if, contrary to the requirement of good faith, it causes a significant imbalance in the parties' rights and obligations arising under the contract, to the detriment of the consumer*”.

Conforme los insumos antes reseñados, para evaluar el carácter abusivo de la cláusula transcrita en el basamento cuadragésimo noveno del fallo en alzada, corresponde atender a los siguientes criterios:

1.-) Intención de las partes. En este caso, proveedor y consumidor convergen en dar curso a los sucesivos actos y contratos conducentes a la adquisición por parte del primero de una vivienda y el correlativo pago del precio convenido, en muchos casos a través de un crédito hipotecario, unido al beneficio del subsidio habitacional.

2.-) Finalidad del contrato de cara al interés del consumidor. En torno a este rubro debe considerarse el significado de las estipulaciones en relación con la cuestión o materia central del contrato. En el presente caso, es para los consumidores entrar en posesión material y jurídica de un inmueble destinado preponderantemente al uso y habitación del adquiriente y su grupo familiar, debido a los requisitos del financiamiento y subsidio que operó, según consta en la mayoría de los casos cubiertos por la prueba rendida.

3.-) Limitación que impone la cláusula y su índole. Se trata de la minimización de los supuestos de incumplimiento del promitente vendedor a que alude el motivo quincuagésimo segundo de la sentencia de primer grado, que se revela palmariamente, como ahí se razona, al atender a las cláusulas séptima y octava que se citan en la referida motivación del *a-quo*.

En el mismo orden de ideas, sobre la desviación contractual que se denunció y comprobó en este caso, habitualmente en los contratos del ámbito inmobiliario que celebra la administración con particulares como los que se pactan entre particulares, se estipulan multas por atraso diario o cláusulas equivalentes que preservan la igualdad de las partes en la fase de ejecución contractual. En este caso, el oferente se ha granjeado una ventaja que no tiene correlato en aquellas ofrecidas al consumidor. Pero, esta ventaja cobra inusitada relevancia, cuando, según se consigna con letra



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



Código: XCRQBRFUXKR

manuscrita en las resciliaciones (intituladas “desistimientos”, significando con ello una desviación contractual del promitente comprador), pese al ostensible retardo culpable en el cumplimiento de su obligación principal, la proveedora se reserva el derecho a cobrar la multa contractual por desistimiento del consumidor, del que solamente hace abandono y opta por resarcir años después, a cambio de una curiosa dejación de la demanda colectiva impetrada en estos autos. Este punto se comprende mejor a la luz de lo razonado más adelante en esta sentencia, específicamente en los basamentos décimo tercero a décimo sexto, sin perjuicio de ceñirse el pronunciamiento al efecto de cosa juzgada en lo pertinente al efecto liberatorio de las transacciones pactadas al hilo de los contratos definitivos que se fueron celebrando mientras avanzaba el presente juicio.

4.-) Uso de la cláusula por el oferente en orden a la ventaja obtenida. El carácter abusivo de una cláusula se pone a prueba frente a un cambio o alteración de las circunstancias inicialmente previstas por el oferente. En el caso *sub-lite*, el riesgo de las interferencias que dice haber sufrido el oferente, se buscó trasladar a los consumidores a través de la cláusula objetada, incluso problematizando la petición de éstos de desligarse del vínculo. A la admonición contractual que se invocó frente al requerimiento de devolución del dinero pagado por parte de algunos consumidores, reseñada en el ordinal precedente, subyace el propósito de mantener vinculada a la parte más débil en la negociación, entrabando su retorno al mercado inmobiliario a fin de adquirir la vivienda comprometida, de manos otro oferente, o bien, organizar sus propios medios para conseguirla.

En los contratos de promesa, se expresa que, cualquiera de las partes podrá “dejar sin efecto” el contrato y cobrar indemnización convencional de perjuicios pactada (ascendente a 25 unidades de fomento), sólo de configurarse alguno de los siguientes incumplimientos: no concurrir el comprador a suscribir el contrato definitivo; no pagar éste el precio; revocación o no renovación del certificado de subsidio a su favor; no obtención del financiamiento que esperaba poder contratar; manifestación de la promitente compradora de no adquirir el inmueble, y; si la promitente vendedora incumple el plazo para otorgar el contrato. Sin embargo, respecto de esta única situación, que mira a las obligaciones del promitente vendedor y, por si ello fuera poco, a su principal deber contractual, la convención



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



Código: XCRQBRFUXKR

otorgada expresa que su incumplimiento dará lugar a los mencionados efectos, siempre que se trate de hechos que no le sean imputables. La cláusula en que se acuerda la mencionada cláusula penal refiere que no se aplicará la multa por incumplimiento del plazo cuando se deba a causas no imputables al promitente vendedor, especialmente en casos de fuerza mayor o por hechos imputables a terceros, tales como organismos fiscales y municipales que deben entregar los permisos y recepciones correspondientes. Este diagrama contractual permitió a Galilea, como consta las resciliaciones, luego de un retardo intolerable en los márgenes de la convención, preservar mediante reserva expresa, “*el derecho a cobrar multa de 25 unidades de fomento*”.

No puede soslayarse que esta verdadera imposición de altos costos de transacción en el mercado inmobiliario, ínsita en un escenario de prolongado incumplimiento del oferente, versa sobre un bien de primera necesidad y cuya compra significa, en la generalidad de los casos, un anhelo de seguridad familiar o personal, al punto que bien puede tratarse de único bien de valía al que se acceda en la vida.

5.-) Nivel de profesionalización del proveedor. Del mérito del proceso aparece suficientemente contrastado que se trata de una empresa inmobiliaria consolidada, con amplia y prolongada presencia en el mercado, más allá de las formas societarias a que pueda recurrir en abono de sus intereses contingentes. Esta circunstancia acentúa la asimetría en la negociación, perfeccionamiento y ejecución del contrato de promesa de compraventa de inmueble.

En las condiciones apuntadas, la cláusula en análisis ha permitido una vulneración manifiesta a la buena fe contractual, adscribiendo al predisponente vigorosas facultades, sin correlato a favor del consumidor, las que se emplearon para entorpecer un nuevo acceso al mercado para colmar su necesidad, tratándose ésta de un requerimiento de primer orden, incardinado en las necesidades de orden vital mínimo. Este apoderamiento de los recursos financieros del consumidor ha tenido lugar soslayando la fuerza vinculante del contrato para el oferente y su responsabilidad subsecuente.

Por ende, acierta el *a-quo* al declarar la nulidad de la cláusula impugnada en la demanda, debido a su carácter abusivo. Este se configura,



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



Código: XCRQBRFUXKR

según lo que aquí se ha razonado, al limitar desproporcionadamente la libertad negocial de los consumidores, imponiéndoles costos de transacción supererogatorios, en especial decisiones contractuales riesgosas o costosas, para retornar al mercado a colmar sus necesidades no satisfechas por el oferente en la oportunidad que ofreció a través de un negocio adhesivo.

Por lo demás, el abuso de una prerrogativa contractual es lo que zanja en este caso, por confirmación de una duda o sospecha, conforme las reflexiones precedentes, el potencial desequilibrante de una estipulación el que, como se dijo, se representó en su uso abusivo en desmedro de consumidores individualizados. Esta conclusión no se altera por lo resuelto en los autos rol C-3788-2014 del Tercer Juzgado Civil de Talca, por virtud de las siguientes circunstancias:

1.-) Normativamente, la fuerza de sentencia ejecutoriada que se invoca carece de la suerte de efecto reflejo que pretende atribuirle la demandada en el sentido que no produce cosa juzgada de ninguna índole en este juicio, sobre nada relativo a la controversia.

2.-) Tampoco acarrea normativamente el efecto o consecuencia de atrincherar una cláusula contractual, premuniéndola de una posición calificada consistente en una presunción de no abusiva o alguna propiedad análoga. Su aceptación bajo determinado contexto por el Servicio Nacional del Consumidor no tiene ese efecto, como tampoco la lista o catálogo de cláusulas no abusivas que derivarían de la aquiescencia o conformidad del referido Servicio fuera de los márgenes de un proceso judicial.

3.-) En materia de cláusulas abusivas, la revisión y valoración judicial exhaustiva, incluso de oficio, es un medio para el amparo superior de los derechos de los consumidores y, en tal carácter, prima sobre el consenso de las partes, cualquiera sea la forma en que éste se formalice o apruebe. Claramente en la exposición de motivos de directivas internacionales se plasma esta idea (sobre el discurso de justificación de la apuntada índole y como se impulsa a través de la guía de aplicación de 22 de julio de 2019 de la *Unfair Contract Terms Directive* del ámbito de la Unión Europea y Espacio Económico Europeo, *víd, Commission Notice, Guidance on the interpretation and application of Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair contract terms [2019] OJ C 323/04, 44–61*).



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



Código: XCRQBRFUXKR

4.-) Como se ha explicado latamente, fruto de un análisis contextual y holístico, desde que abarca las diversas fases del recorrido contractual, especialmente la posición preeminente que dispensa a la promitente vendedora (proveedor), se ha determinado el carácter abusivo de la cláusula cuestionada que va mucho más allá de su mera dicción, modificada en 2017. No puede soslayarse que una de las fundadas críticas al control de las cláusulas abusivas es la ceñida interpretación de los tribunales a los preceptos que las nulifican. En tal sentido, el análisis llevado a cabo ha permitido develar una estrategia de abuso que excede la mera fase de formación del consentimiento en un contrato de adhesión. Esta conclusión no se desvirtúa ni eclipsa, en ninguno de sus aspectos centrales, por la aprobación judicial dispensada en los autos civiles que se invocan por la demandada.

IV. ACCIONES CIVILES

Décimo: Que, en la demanda se impetran las pretensiones civiles de cumplimiento forzado de la promesa de compraventa o, en su defecto, la resolución de dicho contrato y, en ambos casos, la indemnización de los perjuicios irrogados a los consumidores.

Se atribuye al proveedor el incumplimiento de la obligación principal emanada de la promesa de compraventa, encontrándose llenos a cumplir los consumidores, incluso abonando parte del precio del contrato definitivo.

En cuanto a las indemnizaciones, se sustenta que se reúnen las exigencias legales para otorgarlas, especialmente la falta de diligencia de la proveedora demandada, habida cuenta de su carácter profesional, que causó el retardo en el cumplimiento de su deber contractual primario, excediendo con creces el plazo suspensivo estipulado.

El daño patrimonial reclamado se hace consistir en el costo alternativo de proporcionarse vivienda para satisfacer una necesidad vital y las pérdidas de subsidio habitacional, sin perjuicio que, en el resarcimiento anudado a la acción resolutoria se pide, además, el mayor valor generado en el transcurso del tiempo para la obtención de una vivienda de similares características en la Región de Los Ríos.

El desglose de este último rubro se expresa así en el libelo pretensor de la siguiente manera:



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



Código: XCRQBRFXUXKR

1.-) Gastos por los montos pagados en señal de reserva de la vivienda.

2.-) Gastos en arriendo y gastos comunes en el caso de lugares sujetos a copropiedad inmobiliaria.

3.-) Gastos para aportar a un hogar común donde los consumidores y sus familias han vivido de allegados.

4.-) Gastos extra en desplazamiento, locomoción y transporte desde sus actuales domicilios a su lugar de trabajo o estudio.

5.-) Pérdida de subsidio habitacional por haber transcurrido el plazo para optar al mencionado beneficio.

6.-) En lo concerniente a la acción resolutoria, se añade el mayor valor que tienen hoy en día las viviendas de las mismas características en el mercado inmobiliario de la Región de Los Ríos.

Por concepto de daño extrapatrimonial, se demanda un monto mínimo común por la frustración del proyecto de vida de los consumidores afectados, considerando la importancia que tiene el sueño de la casa propia para todas las personas, viéndose privados de la estabilidad a partir de la cual cubrir sus restantes necesidades.

Además, en la demanda se reclama el daño punitivo que prevé el artículo 53 C letra c) de la Ley N°19.946, atendida la actitud de desprecio por los derechos de los consumidores, constitutiva de una grave afectación a su patrimonio y dignidad.

Conviene apuntar, para reforzar la claridad en las pretensiones del Servicio, que en su recurso de apelación éste sustenta, en abono de la reparación que se echa en falta, que “[L]os consumidores sufrieron perjuicios económicos y morales mientras la obligación estuvo incumplida por la deficiente gestión del proveedor, y esos perjuicios deben ser reparados. La indemnización por mora busca resarcir el daño causado por el retardo en el cumplimiento de la obligación, y este retardo existió y fue reconocido por el tribunal al declarar las infracciones”.

En tales condiciones, la indemnización pedida concierne a los perjuicios moratorios, tanto a título de daño moral como patrimonial, sin perjuicio del incremento punitivo que prevé la ley especial aplicable. El legislador permite solicitar una reparación de contornos indefinidos, pero en



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



Código: XCRQBRFUXKR

este caso el Servicio demandante se ha decantado por impetrar el resarcimiento moratorio, como se dijo.

Undécimo: Sobre la pretensión indemnizatoria, los artículos 51 N°2, 53 A y 53 C de la Ley N°19.496 establecen un régimen uniforme, en el sentido que la indemnización por el daño sufrido, que ha de determinarse siempre conforme el mérito del proceso “deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en igual situación”, esto es, ha de corresponder a un monto común, en el sentido apuntado. Para fijar este importe corresponde atender al origen fáctico común de la afectación sufrida, a la par del contenido homogéneo de los derechos o intereses afectados.

Conforme a este régimen, el sentenciador debe abstenerse de diferir la discusión y regulación de la especie y monto de los perjuicios a la fase de ejecución del fallo, procediendo el juez a formar grupos y, si se justificare, subgrupos de consumidores, ya sea que éstos se encuentren determinados o sean determinables en la secuela del proceso, mediando entre lo general y lo particular en la regulación del resarcimiento.

Este régimen, empero, no sacrifica las aspiraciones personales de reparación del perjudicado. Frente a un objeto del proceso potencialmente divisible, la ley hace reserva expresa del derecho a la reparación debida, siempre que se ejerza en el estadio procesal correspondiente.

Finalmente, debe destacarse que el tribunal puede ordenar el pago de las reparaciones en la cuenta corriente del órgano jurisdiccional, sin necesidad de esperar la comparecencia de los consumidores.

Duodécimo: Tal como se expresó, las acciones civiles ejercidas en la demanda se han hecho valer conforme el régimen previsto en los artículos 51 y siguientes de la Ley N°19.496, antes reseñado brevemente. Este estatuto aparece demarcado por los puntos que se enlistan más abajo. En esta enunciación de las características de las acciones patrimoniales colectivas, además, se ha procurado avanzar en la decisión de ciertos aspectos del conflicto civil con miras a depurar el objeto central del pronunciamiento (cumplimiento en especie e indemnización moratoria).

1.-) Se trata de acciones colectivas que deben ejercerse a través de la demanda de alguna de las entidades jurídicas o morales que la ley señala y que, en todo caso, conducirán siempre, por expresa previsión legal, pretensiones a favor de grupos de consumidores afectados. En lo que



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



Código: XCRQBRFUXKR

respecta a las peticiones relativas a perjuicios, ésta debe ser “*la misma para todos los consumidores que se encuentren en igual situación*”, de manera que es indispensable formar cohortes de afectados para que la sentencia pueda ordenar ese “mismo” resarcimiento.

Por otro lado, bien se trate de consumidores individualizables o no, determinados o no, cualquiera de ellos puede hacerse parte alegando interés en el juicio o bien formular reserva de sus derechos. Para permitir su intervención, la ley ordena actos especiales de comunicación, tanto en lo concerniente a la providencia que recae sobre la demanda como de la sentencia definitiva. Luego, este régimen ofrece dos momentos procesales para la intervención de los consumidores afectados:

(i) En la etapa declarativa, bien sea para su mera intervención o, en lo que interesa, para reservarse sus derechos para ser ejercidos en juicio diverso, relevándolos de ser alcanzados en materia resarcitoria por la sentencia que se expida.

(ii) En la fase ejecutiva del proceso, para el cobro de sus acreencias, instando, en caso de ser necesario, para que se establezca su pertenencia a alguno de los referidos grupos o subgrupos de consumidores que obtuvieron en el fallo.

En lo pertinente al fallo y su ejecución, la ley establece que “[L]a sentencia será dada a conocer para que todos aquellos que hayan sido perjudicados por los mismos hechos puedan reclamar el cobro de las indemnizaciones o el cumplimiento de las reparaciones que correspondan”.

La restricción que resulta de lo expresado a los derechos que pueden hacer valer los consumidores en el procedimiento colectivo, empero, sólo importa la extinción de las acciones que procedan a favor de cada cual de no mediar reserva. Esta permite su ejercicio separadamente. En suma, sin reserva les afectarán los resultados de la sentencia, sin más.

En lo que interesa a este juicio, conviene recalcar que las facultades antes descritas, en la fase ejecutiva, miran a lo ordenado en el fallo y se traducen en que “*los interesados deberán presentarse a ejercer sus derechos establecidos en la sentencia, (...) y podrán hacer reserva de sus derechos para perseguir la responsabilidad civil, tanto por daño patrimonial como moral, derivada de la infracción en un juicio distinto*”. Con todo, la sentencia puede determinar que el proveedor cuenta con la información



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



Código: XCRQBRFUXKR

necesaria para individualizar a los consumidores y efectuar las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones que procedan, sin esperar su comparecencia.

Al hilo de los términos empleados por el legislador, conviene destacar, aun a riesgo de reiteración, que se trata de una “intervención” cuya margen no es otro que el ejercicio de los derechos plasmados en la sentencia, desde que *“la presentación que efectúe el interesado en el juicio, ejerciendo sus derechos (...) se limitará únicamente a hacer presente y acreditar su condición de miembro del grupo”*; reclamando la mentada indemnización que corresponde a *“la misma para todos los consumidores (...) en igual situación”*.

En tales condiciones, las acciones emparejadas en estos antecedentes deben resolverse a partir de grupos de consumidores afectados, de cara al daño indemnizable común para cada cohorte.

Los grupos se formarán en esta sentencia (apartado 3 de este considerando), a partir de las exigencias que consultan los remedios contractuales impetrados en el libelo pretensor, especialmente los de orden indemnizatorio. El objetivo de la conformación de grupos, como se dijo, no es otro que establecer el mismo resarcimiento para quienes se encuentren en igual situación.

2.-) Deliberadamente nada se indicó en el ordinal que precede de este basamento respecto del régimen especial a que se somete el daño moral. Ello obedece a la siguiente razón: tratándose de responsabilidad contractual, como es sabido, a la promesa de compraventa han de entenderse incorporadas las leyes vigentes al momento de su celebración, según expresa el artículo 22, inciso 1º, de la citada Ley sobre Efecto Retroactivo de las Leyes. De tal suerte, tal como lo alegó la demandada, a la referida convención debe comprenderse incorporada la norma legal que, al tiempo de su celebración, proscribía el resarcimiento del daño moral en las acciones hechas valer en el procedimiento especial para protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, esto es, el artículo 51 N°2 de la mentada Ley N°19.496. Luego, el resarcimiento del mencionado daño extrapatrimonial reclamado no podrá prosperar.

En el mismo orden de ideas, por la apuntada circunstancia relativa al régimen contractual aplicable, es improcedente ordenar el aumento punitivo



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



Código: XCRQBRFUXKR

al resarcimiento ex. artículo 53 C, letra c), de la Ley N°19.946, peticionado en la demanda.

3.-) Como se dijo, los artículos 51 N°2, 53 A y 53 C, letra c), todos de la ley 19.496, exigen determinar los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada. Del mérito del proceso, se desprende que los intereses colectivos que defiende en estos autos el Servicio Nacional del Consumidor y la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios, Asociación de Consumidores De Chile (Conadecus en adelante), conciernen a los siguientes grupos de consumidores de viviendas del Proyecto “Villa Galilea II” de Valdivia:

(3.1) Consumidores que celebraron resciliación respecto de la promesa incumplida.

(3.2) Consumidores que celebraron el contrato definitivo y, anudado a éste, pactaron una transacción.

(3.3) Consumidores que celebraron el contrato definitivo, pero no acordaron la referida transacción.

(3.4.) Consumidores que, habiendo comparecido a la promesa, no se encuentran en ninguna de las situaciones anteriormente descritas.

4.-) Conforme el mérito del proceso, los consumidores del proyecto Villa Galilea II, aparecen individualizados en diversas piezas del proceso. Estos antecedentes permiten adscribirlos a alguno de los grupos antes reseñados, según consta, fundamentalmente, de la documental aparejada por Conadecus, en el folio 118; folios 141 al 155, consistentes en diversos contratos de compraventa, finiquitos y desistimientos, documentos exhibidos en la diligencia correspondiente; el informe económico de folio 194 y el informe del Conservador de Bienes Raíces de Valdivia de 21 de septiembre de 2023 de folio 189 del Cuaderno N°4, reiterado en el folio 165 del cuaderno principal y el documento acompañado en el folio 572.

No puede soslayarse, además, que el deponente ofrecido por la demandada, Claudio Segura Yaeger, expresa que le parece que son dos las personas que no firmaron transacción, pero si escritura, desconociendo la etapa o los nombres, otorgando plausibilidad a la formación del grupo (3.3).

Ahora, más allá de esta precisión dimanante de la prueba del proceso, la acción se impetrará en beneficio de todos los consumidores



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



Código: XCRQBRFUXKR

afectados, de manera que la decisión que se expida ha de comprender al universo de promitentes compradores, incluso los individualizables o determinables ulteriormente según las reglas procesales aplicables, en relación con el proyecto de Villa Galilea II de la ciudad de Valdivia.

5.-) Respecto de las acciones civiles emparejadas, conviene recordar el sistema remedial imperante frente al quiebre del contrato, en términos que se ofrece al consumidor un elenco de remedios contractuales, quien podrá decantarse por aquél que resulte más adecuado para la satisfacción del interés que perseguía colmar con el contrato, pudiendo incluso combinarlos con la indemnización de los daños sufridos. Esta ductilidad se contempla, con carácter general, para los contratos bilaterales, según el artículo 1489 del Código Civil, pero también se prevé expresamente, en lo que interesa, para las obligaciones de hacer en el artículo 1553 del citado cuerpo legal, sin perjuicio de otras previsiones.

6.-) El resarcimiento patrimonial debe regularse según criterios que respondan, en el ámbito de cada una de las categorías de consumidores, a circunstancias generales o comunes, pero debidamente acreditadas. Sobre los extremos relativos a la especie y monto de los perjuicios, la demostración probatoria debe apreciarse de un modo digno del mandato legal contenido en las prescripciones especiales de la Ley N°19.946 sobre equivalencia del resarcimiento por grupos de consumidores y el principio de reparación basado en la justicia correctiva que le sirve de fundamento.

Décimo tercero: Que, junto a los hechos consignados en el motivo segundo de esta sentencia, resulta de utilidad para pronunciarse sobre las acciones civiles, atender también a lo expresado previamente sobre el criterio que separa a los consumidores en diversos grupos. En efecto, algunos consumidores convinieron la extinción de todas las obligaciones, acciones y derechos emanadas del contrato de promesa de compraventa. Estos pactos corresponden a las resciliaciones acordadas con Galilea S.A. (nominadas como desistimientos del cliente en el contrato). Se acordó, en síntesis y según se lee en estos instrumentos agregados al proceso, lo siguiente: “*se da por resuelto dicho contrato, quedando sin efecto, y autorizándose a la Inmobiliaria para disponer libremente del Lote singularizado*”.



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



Código: XCRQBRFUXKR

Por otro lado, están los consumidores que, junto con celebrar el contrato prometido convinieron, en fecha muy próxima a la compraventa, un “Finiquito y Transacción” por el que el comprador “viene en dar expresamente por cumplida, en todos sus términos y condiciones, la promesa celebrada mediante el instrumento privado individualizado en la Cláusula Primera de este instrumento, renunciado en consecuencia a toda acción presente o futura, de carácter judicial, sea penal, civil, extrajudicial y/o administrativa (...otorgándose) el más amplio, total y completo finiquito, renunciado, a mayor abundamiento, a cualquier acción o derecho que eventualmente pudiere corresponderle (...)”.

En estas convenciones se acuerda y paga una indemnización moratoria de 25 unidades de fomento a favor de cada promitente comprador afectado por el retardo de Galilea. Además, en la cláusula quinta del instrumento, el consumidor, luego de arrogarse la titularidad de todo resarcimiento, renuncia a la acción interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor en estos antecedentes rol C-1590-2020, caratulados “Servicio Nacional del Consumidor con Galilea SA. Ingenieria y Construcción”, seguidos ante el Primer Juzgado Civil de Valdivia.

El proceso no arroja datos certeros sobre consumidores que, habiendo celebrado el contrato definitivo de compraventa, no hubieren comparecido a la transacción habitualmente anexa a ésta (“Finiquito y Transacción”). La situación de ellos, de clarificarse en fases posteriores de este juicio, daría lugar a enlistarlos en el grupo ya fijado precisamente para esa hipótesis.

Finalmente, los consumidores del cuarto grupo se han enlistado en una categoría residual. Se trata de quienes no pertenecen a ninguna de las cohortes antes descritas, vale decir, que celebraron el contrato de promesa con el proveedor Galilea respecto de la compraventa de viviendas del proyecto Galilea II de Valdivia, pero no han convenido resciliación ni han celebrado el contrato definitivo y la mentada transacción.

Décimo cuarto: Antes de avanzar, debe clarificarse una circunstancia de orden eminentemente procesal, relativa a la competencia revisora de esta Corte, conociendo de los recursos de apelación entablados por las partes.



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



Código: XCRQBRFUXKR

El punto de arranque concierne a lo expresado en el fallo que se revisa, específicamente en su motivo quincuagésimo tercero, acerca de las mencionadas resciliaciones, que indica bajo la voz “desistimientos” y las transacciones. En el párrafo final de este basamento, previa referencia a su contenido se atribuye a estos actos pleno efecto liberatorio; circunstancia que apoya el rechazo de las pretensiones de cumplimiento en especie y resarcitorias impetradas por el Servicio Nacional del Consumidor. Desde la circunstancia reseñada precedentemente, la referida demandante, en su apelación, cuestionó diversos aspectos del fallo, pero no aquel por el que se consideran, analizan y se atribuye efecto extintivo a las mencionadas convenciones, aceptando como hecho del proceso su celebración.

En efecto, la apelación del Servicio Nacional del Consumidor cuestiona, en lo fundamental, la postura del tribunal *a quo* sobre la relación entre cumplimiento o resolución e indemnización de perjuicios, añadiendo como hecho aceptado la celebración de los actos jurídicos referidos, sin perjuicio de dejar a salvo sus potenciales efectos o consecuencias. Así, en la apelación se indica: “(...) que la obligación de suscribir el contrato de compraventa pueda haberse extinguido para algunos consumidores (por cumplimiento, desistimiento o finiquito posterior a la interposición de la demanda colectiva)”.

En este escenario, el cuestionamiento planteado en la apelación de Conadecus, respecto del exceso en que incurre la sentencia de primer grado al considerar supuestos de cumplimiento contractual y de extinción de las indemnizaciones reclamadas que no fueron alegados por la demandada al contestar el libelo pretensor, es irrelevante. En efecto, la incorporación de las resciliaciones y transacciones a la *quaestio facti* del proceso, no es ya un problema del fallo que se revisa, sino de la invocación de los referidos actos por parte del Servicio Nacional del Consumidor, pasando a formar parte del asunto discutido una vez que, como se ha ya zanjado en el motivo décimo ordinal 4, la incompatibilidad de los remedios contractuales frente al incumplimiento por el que se decanta el sentenciador de primer grado no es tal.

Luego, el problema se circscribe a aquel que deja claramente planteado el Servicio Nacional del Consumidor, esto es, la extinción de la obligación indemnizatoria respecto de algunos consumidores por virtud de



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



Código: XCRQBRFUXKR

las convenciones en las que comparecieron, entendida como la consecuencia que debe o no adscribirse a los hechos de la causa, y que son tales por mor del recurso de apelación de propio Servicio Nacional aludido.

Décimo quinto: Que, según los hechos descritos en el motivo inmediatamente precedente de esta sentencia, los consumidores que pactaron con la demandada resciliaciones han perdido las acciones civiles entabladas a su favor en estos antecedentes por el Servicio Nacional del Consumidor, de manera que éstas no podrán acogerse en su favor.

Estas resciliaciones acarrean el efecto extintivo que prevé el artículo 1567, inciso 1º, del Código Civil. La disposición citada, bajo la fórmula “*consienten en darla por nula*”, atribuye a la voluntad de las partes, además del apuntado efecto extintivo de las obligaciones pendientes de cumplimiento, el efecto retroactivo o nulificadorio de que se ocupa el artículo 1687 del citado cuerpo legal. Ambas consecuencias *ex tunc* y *ex nunc* no fueron limitadas ni restringida por las partes, según la dicción que ofrecen los instrumentos aparejados en autos en que consta la convención tipo en análisis, suscrita por esta categoría de consumidores (clientes desistidos, en la nomenclatura del oferente).

El interés de estos consumidores fue recuperar el dinero aportado y retornar prontamente al mercado para satisfacer sus necesidades y, sin mayores embarazos, la proveedora aceptó la propuesta otorgándose la mentada resciliación y correlativa restitución de la reserva.

Finalmente, conviene precisar, desde luego, que los referidos actos con efectos extintivos o liberatorios, a diferencia de lo sustentado por la actora Conadecus, no son alcanzados por la limitación del artículo 4º de la citada Ley N°19.496, desde que el precepto circscribe la irrenunciabilidad de derechos de que se ocupa, entre ellos del derecho al resarcimiento, en cuanto dejación antelada y, en este caso, las resciliaciones se pactaron con posterioridad al contrato de promesa que sirve de fuente a la responsabilidad civil que se busca hacer efectiva respecto de la demandada en este proceso, de manera que el pretendido límite no se configura.

Décimo sexto: Que, de la extinción referida en el motivo precedente no participan las acciones y derechos al resarcimiento de los consumidores que consintieron en los contratos de transacción antes referidos (“Finiquito y Transacción”). La razón es eminentemente procesal: la excepción anómala



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



Código: XCRQBRFUXKR

de transacción planteada por Galilea en el escrito ingresado el 8 de junio de 2023, amparándose en los mencionados contratos, fue rechazada por resolución interlocutoria firme de segundo grado librada el 28 de diciembre de 2023 en el ingreso 1309-2023 de esta Corte, revocatoria de la de primera instancia.

Pese a esta circunstancia, en el fallo que se revisa se decide nuevamente la cuestión, pese a haber recaído sentencia ejecutoriada en el mismo proceso, pronunciándose el *a quo* sobre excepciones desestimadas por resolución firme y en términos que importan su acogimiento. Este yerro manifiesto será corregido, debiendo estarse las partes a la desestimación del efecto liberatorio alegado por Galilea, contenido en la parte decisoria de la aludida sentencia de esta Corte.

En lo demás, del examen de los instrumentos en que constan los contratos en análisis, aparece que se trata de transacciones que, en cumplimiento del artículo 2462 del Código Civil, recaen sobre uno o más objetos específicos, haciendo hincapié en el retardo de Galilea y la indemnización que se acuerda y paga por dicho rubro ascendente a 25 unidades de fomento. Se trata de la materia sobre la que se ha contratado, según discurre el artículo 1561 del citado cuerpo legal. De tal suerte, el finiquito ha sido preciso, de manera que no adolece de la ambigüedad que veda el artículo 1566 de Código indicado. El objeto de la mentada transacción y finiquito fue la indemnización por el retardo en el cumplimiento de la obligación nuclear del contrato de promesa en que incurrió Galilea, de manera que, sobre este rubro, no impide que el proceso avance hasta la determinación del resarcimiento, como se dijo, pero sin perjuicio que, por las circunstancias apuntadas sobre el contenido de este acuerdo, lo pagado en razón del contrato debe imputarse a la indemnización que se ordenará en esta sentencia, obviando una doble reparación y en enriquecimiento injustificado que de ello derivaría.

Décimo séptimo: Que, habiéndose configurado las infracciones atribuidas a Galilea, consistentes, en lo que aquí interesa, en el incumplimiento del contrato de promesa y, además, desechada certeramente la exoneración que alegó atribuyendo el retardo a factores ajenos a su control y rol profesional a la par de pretender que el riesgo de la demora culpable es de cargo de los consumidores, aparece colmada la exigencia de



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



Código: XCRQBRFUXKR

imputabilidad a título de culpa y, de tal suerte, satisfechas las exigencias legales de las acciones de cumplimiento específico y reparación moratoria ejercidas. Estas pretensiones serán acogidas, empero, sólo en favor de los consumidores a cuyo respecto no consta, ni se haga constar en la secuela del proceso, que hubieren pactado resciliación con Galilea. Sin perjuicio, en lo pertinente a los consumidores que ya han celebrado el contrato de compraventa prometido, solamente procederá ordenar la indemnización moratoria reclamada, al haber perdido oportunidad la acción de cumplimiento como también la resolutoria subsidiaria a ésta.

En suma, se acogerá el cumplimiento para el grupo (3.4) y, por consiguiente, sobre la acción resolutoria no se expedirá pronunciamiento, sin perjuicio de su improcedencia respecto de quienes ya han suscrito el contrato definitivo de compraventa (grupos 3.2 y 3.3). En lo demás, la extinción de toda obligación derivada de la promesa, tratándose de quienes consintieron en su resciliación (grupo 3.1.), obsta al acogimiento de las acciones emparejadas, como se dijo.

PERJUICIOS MORATORIOS INDEMNIZABLES Y
CUANTIFICACIÓN DEL RESARCIMIENTO

Décimo octavo: En lo que sigue se abordarán los rubros indemnizables a título de corrección moratoria y su cuantificación. Así, mediante la indemnización solicitada en la demanda se reclama la compensación de los menoscabos en desmedro de los consumidores, por el retardo de la demandada en el cumplimiento de la obligación medular de la promesa convenida. Estos gastos o expensas que debieron enfrentar los consumidores se desglosan en el siguiente listado, según la relación contenida en la demanda y consignada en el motivo décimo de este fallo. Al hilo de cada punto se abordará su procedencia y cuantificación.

1.-) Gastos por los montos pagados en señal de reserva de la vivienda.

Esta expensa, debido a que se ordenará el cumplimiento de la obligación de hacer retardada, debe seguir la suerte que ha previsto el contrato de promesa, esto es, abonarse al precio del contrato definitivo, de manera que no procede su restitución a título de indemnización.

2.-) Cánones de arriendo y gastos comunes en el caso de lugares sujetos a copropiedad inmobiliaria.



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



Código: XCRQBRFUXKR

Se trata de desembolsos que en la generalidad de los casos debieron efectuarse y obedecen directamente a la demora en la suscripción del contrato definitivo y subsecuente entrega de las viviendas. No puede soslayarse que la promesa encierra, en cuanto propósito práctico, el acceso a una vivienda dentro de un plazo natural, vale decir, que no se condice con el lustro que tardó la suscripción del contrato definitivo, en los casos en que ello consta, y la subsiguiente entrega de las viviendas. En acceso a la vivienda propia se ha ofrecido a los consumidores en márgenes temporales que no son otros que aquellos que los mueven a contratar y gestionar subsidios a la demanda y financiamiento vía crédito hipotecario. Este acceso va a la par del destino de los fondos por concepto de habitación a la amortización del crédito hipotecario, vale decir, es pago o servicio de la deuda.

El gasto común no participa de la índole de esta expensa, desde que se devenga bien sea propia o ajena la vivienda y su pago, en modo alguno se imputa al pago del crédito hipotecario o equivalente financiamiento.

Además, este gasto no se incrementa en función del número de promesas en razón que el rubro pedido concierne exclusivamente a lo necesario para contar con una habitación o morada y no la pérdida de ganancia en caso de rentistas inmobiliarios.

El Informe económico de Evaluación de daños a contratantes suscrito por Oscar Cabello Araya, ingeniero civil e Israel Mandler Snaider, ingeniero comercial, agregado en folio 194, ratificado y pormenorizado por los dichos de sus autores en estrados, entiende certeramente como antecedente y consecuencia del negocio convenido entre las partes, la promesa y la entrega de las viviendas adquiridas. Desde esta premisa cuantifica el ítem de “daños por gastos en arriendo” según valores supuestos de arriendo, enunciados a modo ejemplar respecto de los consumidores Gissela Rivera Puñoñanco y Priscila Higuera Guarda, que no explica, de manera que nada aporta sobre este último punto.

Por el contrario, el monto concerniente a este rubro aparece determinado en el informe económico aparejado por el Servicio Nacional del Consumidor en folio 127 y lo declarado por quien lo suscribe, Carlos Pino Denegri, en folio 254. Se expresa un valor de mercado en la comuna de Valdivia a la época cubierta por el análisis. Al efecto se consideraron datos



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



Código: XCRQBRFUXKR

de arriendo promedio de acuerdo con la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional del año 2020, en área y zona urbana, para casas, con suministro de agua potable y alcantarillado. El resultado para un universo de 167 hogares fue un valor promedio de arriendo de \$259.295 que equivalen, para el valor promedio de la Unidad de Fomento mensual desde noviembre de 2020 a enero de 2021, periodo en que se tomó la encuesta, a 8,9. Ese monto será ordenado por cada mes de rezago en el cumplimiento del contrato. Este concepto y la vía para alcanzar su cuantificación es, a mayor abundamiento, consignado en el informe económico de la demandada, agregado en el folio 182, en cuanto expresa que se ha perjudicado a los consumidores en un importe que coincide con el costo habitacional efectivo en que incurrieron, esto es, los cánones de arriendo de la vivienda que habitaron durante el tiempo en que no tuvieron acceso a los inmuebles que pretendían adquirir con la inmobiliaria Galilea.

En lo demás, expensas de esta índole se han hecho constar según copia del contrato de arrendamiento celebrado el 11 de febrero de 2019, suscrito entre la arrendadora, Nelly Aurora Riquelme Recabarren, y la arrendataria, Jeny Alejandra Uribe Castillo. La segunda es una consumidora y la renta mensual pactada corresponde a la suma de \$265.000 (doscientos sesenta y cinco mil pesos). Sobre su ejecución, acorde comprobante escrito de haberse recibido por la arrendadora la renta de arrendamiento mensual el día 10 de mayo de 2019, consta la erogación por el referido concepto. También consta acerca de este rubro los comprobantes de pago de rentas de arrendamiento efectuadas por el consumidor Cristian Andrés Núñez Araneda a razón de \$430.000 en los meses de febrero, marzo, junio, julio, diciembre de 2019 y mayo de 2020, a favor del arrendador Alejandro Alberto Pineda Berckhoff (folio 154 N°7 a 13).

3.-) Gastos para aportar a un hogar común donde los consumidores y sus familias han vivido de allegados.

Este concepto es ajeno al daño causado por el retardo, desde que los desembolsos para sustentar la vida, obviamente, no derivan de dicho incumplimiento.

Sin embargo, procede el resarcimiento de los gastos que son un equivalente funcional al rubro 2.- precedente, vale decir, las contribuciones para sufragar el arriendo o mero uso y habitación de piezas o dependencias



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



Código: XCRQBRFUXKR

de un inmueble ajeno, del que otro sea dueño, tenedor o detentador a cualquier título, bien sea que adopte la fisonomía de un aporte regular, ocasional, fija o variable, en dinero, especies, mercaderías o víveres y se hubiere proporcionado a uno o más parientes o a quienes no tengan dicho vínculo con el promitente comprador. De tal suerte, empero, su cuantificación en los términos generales que exige la ley para esta clase de acciones coincide con la renta de arrendamiento antes reseñada. A esa sede, por consiguiente, se asimilará este concepto.

4.-) Gastos extra en desplazamiento, locomoción y transporte desde sus actuales domicilios a su lugar de trabajo o estudio.

Este ítem justifica resarcimiento desde que responde a la frustración de una legítima expectativa de aminorar las distancias y tiempos de desplazamiento entre el hogar y el lugar de trabajo o estudio, de acreditarse que la vivienda del proyecto Villa Galilea II de Valdivia, incidiría positivamente en ello. Por ende, el problema respecto de este rubro es su cuantificación, la que no es posible sin la prueba que cada afectado pueda ofrecer para demostrar el importe de estos gastos en mayor proporción a los que correspondería en relación con el lugar (es) que les sirvieron de morada con posterioridad a los 24 meses de espera convenidos en la promesa.

5.-) Pérdida de subsidio habitacional por haber transcurrido el plazo para optar al mencionado beneficio. Se añade en este ítem la pérdida de créditos hipotecarios aprobados.

El subsidio a la demanda habitacional evolucionó junto al siglo recién pasado en materia de acceso a la vivienda social, con iteraciones de expansión y contracción, junto a divergencias en los requisitos y montos aportados. Se trata de una política pública constante que no ha sido desatendida en las últimas décadas, pero que varía en función de la disponibilidad de recursos en el erario fiscal. Desde este contexto, en la hipótesis culposa de infracción contractual determinada en este caso, sólo procede la indemnización de los perjuicios que se previeron o pudieron preverse al tiempo del contrato, no así de los imprevisibles, según resulta del artículo 1558 del Código Civil.

Conforme lo razonado, no es procedente, por obedecer a circunstancias imprevisibles, el resarcimiento derivado de la pérdida de oportunidad de obtener el subsidio habitacional, en los márgenes del sistema



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



Código: XCRQBRFXKX

integrado que rige en la materia, por cambios en la política pública respectiva, con incidencia en su cobertura según viene determinada por los requisitos para otorgarlo, como también la alteración de las condiciones socioeconómicas de los solicitantes a través del tiempo, que pudieran impedir obtener los mentados beneficios.

En lo pertinente al crédito hipotecario para financiar el precio de la vivienda, lo cierto es que a partir de la suscripción de la promesa se pueden obtener preaprobaciones comerciales de esta fuente de financiamiento, más no una contratación del crédito propiamente tal, de manera que se trata de una mera expectativa que no permite fundar un menoscabo y en la que, además, la variación de las condiciones y requisitos de contratación depende de circunstancias imprevisibles, tales como la tasa de política monetaria o de referencia que, como es sabido, regula el Banco Central de Chile o circunstancias propias del mercado como la demanda o la oferta crediticia.

El referido informe económico acompañado por el Servicio Nacional del Consumidor y testimonio de su autor, Carlos Pino Denegri, refuerzan la conclusión a que se ha arribado sobre la incertezas de este rubro en cuanto expresa, respecto del subsidio, las amplias posibilidades que pueden presentarse: “*consumidor repostula al subsidio de forma exitosa obteniendo un beneficio mejor o igual al recibido inicialmente, o bien se renovó de forma automática; consumidor repostula al subsidio no recibiéndolo y consumidor repostula al subsidio de forma exitosa obteniendo un beneficio inferior al recibido inicialmente*”.

En suma, conforme lo razonado, en la conclusión de este fallo se ordenará la indemnización por el único rubro admitido en el presente motivo, y que corresponde a la categoría del numeral 2.-), comprensiva de aquella vertida en el ordinal 3.-).

PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN

Décimo noveno: Que, la indemnización moratoria, conforme lo relacionado previamente en esta sentencia, será dispuesta a favor de los consumidores que se indican acto seguido y, en lo fundamental para esta categoría de pronunciamientos colectivos, respecto de todos quienes correspondan a los grupos (3.2), (3.3) y (3.4), descritos en el motivo duodécimo precedente, según se determine en la fase de ejecución. Estos afectados se enlistan a continuación, sin pretensiones de exhaustividad:



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



Código: XCRQBRFUXKR

Yessica Araneda Araneda; Camila Gatica Rivera; Jessica Johanna Caro Pinilla; Ana María Fuentealba; Karla Pradines Vera; Sonia Vargas Pino; Alicia Llanquimán Fuentealba; Karin Pamela Vega Vega; Marcos Montesinos Larranaga; Jenifer Marcela Núñez Bustamante; Yenny Quilodrán Bravo; Evelyn Yenifer Currimilla Lizama; Marcela Álvarez Valenzuela; Daniela Santana Huenchul; Alexis González Sandoval; Alejandro Ríos Ríos; Prissila Higuera Guarda; Nidia Herrera Herrera; Roberto Rivera Núñez; Eduardo Martínez Reyes; Teresa Carrasco Reyes; María Angelica Henríquez Rivera; Franco Aravena Sotomayor; Nadia Macias Segovia; Denisse Andrea Araya Vega; Carmen Gloria González Yobanolo; Natalia Romina Reyes Lovera; Jorge Antonio Pino Pino; Sebastián Briceño Pérez; Sandra Yaneth Aburto Ñanco; Fernando Dávila García; Cristian Andrés Núñez Araneda; Mónica Fuentealba Bahamonde; Gissela Rivera Punoñanco; Claudia Monsalve Montano; Cristian Rodas Vives; Cristian Puchi Opazo; Yeny Chávez Valderrama; Melisa Villa Frías; Cristian Andrés Soto Almonacid; Diego Ignacio Burgos Solís; Patricio Chacano Núñez; Samuel Leiva Espinoza; María Isabel Castillo González; Erika Alejandra Arcos Vivero; Jaime Clement Jaramillo; Carlos Segovia Reyes; Guillermo Trujillo Barrientos; Romina Montero Mollenhauer; Gonzalo Navarrete Trujillo; Denise Roco Uribina; Deysi Manzano Pino; Carolina Sotomayor Monge; Osvaldo César Sáez Valenzuela; Mary Anne Flandez Muñoz; Héctor Painenao Quiñehual; Luis Alberto Candia Pirce; Juan Fernando Paillamán Quijada; Katherine Denisse Aliaga Yáñez; Nicole Andrea Contreras Herrera; Sandra García Santana; Yonathan Román Martínez; Wilson Jonnathan Vidal López; Marilyn Plaza Toledo; Víctor Trejos Hernández; Francisca Dennise Meneses Martínez; Oriana Jenifer Scheihing Águila; Vanessa Andrea Bouquillard Escalona; Luis Alberto Arias Darraz; Ignacio Andrés Velásquez Giraldo; Yhonny Alexis Navarro Godoy; Lidia Luisa Oëttinger Hohmann; Paula Del Carmen Muñoz Trafian; Paula Del Carmen Muñoz Trafian; Alex Alberto Gacitúa Ampuero; Rosa Herminda Jorquera Albornoz; Judith Tarcila Higueras Obando; Estefanía Belén Soto Ben-Hour; Fernando Alonso Jofré Riveros; Genaro Segundo Bahamonde Muñoz; Julio Hernán Aros Gatica; Patricia Natalia Poveda Briones; Fernando Hugo Mercado Valenzuela; Lady Magdalena Vargas Benavente; César Antonio Palacios Carrasco; Luis Gastón Soto Vera; Fabian Antonio González Geywitz; Luis Alberto Lorca Negrete; Roberto Cristian Suazo Tapia; Víctor



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



Código: XCRQBRFUXKR

Hugo Rubio Inzunza; Claudio Uribe Mejías; Francisco Soto Vargas; Sylvana Beatriz Diaz Montecinos; Yesica Cris Risco Mesa; Eduardo Alexis Castro Mansilla; Leticia Del Pilar Valenzuela Miranda; Patricia Carolina Acuña Vargas; Claudia Andrea Barrientos Hernández; Marcia Evelin Miranda Burgos; Pablo Javier Ñanco Carrillo; Katherine Yicenia Luengo Vázquez; María Eugenia Cañete Villanueva; Isabel Andrea Lira Liberona; Alicia Beatriz Ñanco Quijada; Ricardo Moisés Zúñiga Pérez; Alejandra Ercira Silva Uribe; Hady Lia Jaramillo Gallardo; Héctor Santander Santander; Rody Jenaro Ojeda Roulet; Andrés Hernán Muñoz Pedrero; Natalia Ivonne González Peña; Sandra Magdalena Menschel Martínez; José Javier Jara Catalán; Sandra Paulina Oyarzun Pérez; César Eduardo Ramírez Araneda; Roberto Wenceslao Zúñiga Salgado; Hildebrando Nill Tapia Cárdenas; Juan Pablo Montenegro Alarcón; Mario Alejandro Villagra Cárdenas; Aurora Del Carmen Retamal Vidal; Jorge Eduardo Ceballos Vega; Eduardo Javier Menschell Aguilar; Marcelo Adrián Hernández Opazo; Ramon Alejandro Varela Bruce; Luis Pablo Mayorga Leiva; Ana Mirka Zurita Cárcamo; Edy Daniel Rojas Burgos; Daniel Antonio Carrillo Monsalve; María Isabel Davis Beltrán; Pedro Delfín Oyarzun Soto; Yoselyn Margarita Castillo Jerez; Angelica Jeanette Soto Aguilar; Karina Andrea Mancilla Medina; Rogers Navarro Noches; Ana Jacqueline Bestias Vera; Carlos Andrés Oyarzo Coronado; Miguel Ángel Torres Bórquez; Julia Del Carmen Pérez Pérez; Nataly Peña Gajardo; Roberto Jesús Fonteno Huaracan; Jessica Viviana González Peña; Marcia Pamela Gómez Mansilla; Claudia Vargas Mutizabal; Cecilia Macarena Valenzuela Serón; Stefanie Herzberg Soza; Jaime Painecura Pichulmán; Christian Castillo Guerrero; Pedro Troncoso Orias; Miguel Ángel Martínez Smok; María Olga García González; Edith Quintero Ceballos; Claudio Patricio Segura Yaeger; Paulina Inés Silva Yáñez; Alma Andrea Zamarín Rojas; Marcelo Carlos Pantoja Aceituno; Sonia Del Carmen Calfulaf Rain; Paula Margarita Cuevas Toro; Cristian Placencio Muñoz; Carlos Alberto Badal Moreno; Adriana Triviño Maldonado; Víctor Eugenio Lavado Núñez; José Luis Aros Tapia; Carlos Alberto Jelves Ortiz; José Claudio Igor Barrientos; Miguel Ángel Vargas Aguayo; Marisol Sepúlveda Mayorga; Carlos Eugenio Fierro Arias; Yoselin Gavilán Vásquez; Macarena Claudia Burgos Burgos; Jeny Alejandra Uribe Carrillo; Siria Del Carmen Rosales Obando; Paula Belén Monsalve Solís; German Jesús Delgado Loaiza; Nataly Belén



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



Código: XCRQBRFXKX

Leal Vásquez; Massiel Roxana Loncomilla Martel; Andrea Claudia Pamela Fernández Contreras; Susan Denis Volgger Ramírez; Rodrigo Andrés Fuentes Arias; Víctor Eduardo Barría Asencio; Fernando Patricio Vega Monsalve; Patricio Alejandro Ortiz Gutiérrez; Claudia Andrea Misle Harcha; Jessica Bernarda Martin Martin; Jessica Marilyn Ceas Carriel; Elizabeth Lorena Fischer Fischer; Nelly Lucy González Calficura; Jessica Jennifer Moreno Palma; Annelore Soledad Cárdenas Altamirano; Yaritza Maldonado Miranda; Marco Antonio Guzmán Cuevas; Maritza Odett Araneda Diaz; Claudio Sebastián Garrido Moraga; Catalina Alejandra Cornejo Seguel; Ingriz Maribel Flores Campos; Miriam Genoveva Cea Hernández; Marcelo Lorenzo Matus Martínez; Fernando Rodrigo Soto Contreras; Angelica Guzmán Ávila; Luis Villena Campos; Oriana Jessica Pérez Córdova; Yonatan Isaí Risco Mesa; Marcela Pía Muñoz Vera; Javiera Ignacia Esquivel Suazo; Lidia González Guerrero; Lastenia Carola Barria Vargas; Jorge Fuentealba Cole; Edinsson Curiqueo González; Humberto Lafont Torres; Jonathan Ariel Barria González; Rodrigo Banda Monsálvez; Víctor Antonio Cañizares Vera; Iván Ignacio Melo Pérez; Karina Tapia Prado; Carlos Humberto Álvarez Fuentes; Daniel Zambrano Parada; Juan Ángelo Silva Albarrán; Ítalo Andrés Tripailaf Cárdenas; Carlina Reyes Molina; Yasna Panes Gutiérrez; Antonio Vásquez Contreras; Gabriela Patiño Briones; Jorge Rodríguez Andaur; María Eugenia Castro Rosas; Sergio Fauré Montero; Ercilia Arminda Salazar Alvarado; Patricio David Delgado Forster; Daniela Vera Catalán; Felipe Tiznado Alvarado; Fabian Madrid Fica; Alexis Cabrera Vergara; Soraya Iffat Jadue Arriaza; Alan Franco Monatano Kairath; Samuel Torres Fuentes; Carla Angulo Navarro; Elimelec Araneda Reyes; Fabiola Del Carmen Vargas Cárdenas; Claudia Andrea Saavedra Cortes; Gustavo Alejandro Enoc Ramírez; Ariana Vanessa Aguilar Gallegos; Mauricio Javier Silva San Juan; Carlos Soto Núñez; Leslie Makarena Berrocal Valenzuela; Claudio Antonio Ramírez Saldías; Claudia Fuenzalida Reyes; Johnatan Alejandro Correa Correa; Isabel Verónica Saavedra García; Eduardo Javier Ramírez Araneda; Yonathan Isaac Fierro Pinot; Sebastián Hamilton Roa Silvestres; Karina Maribel Medina Vera; Rosita Inés Ñanco Cárcamo; Nicole Pía Buschner Norambuena; Washington Jaime Martínez Martínez; Tania Alejandra Fernández Caeton; Karina Teresa Kiessling Castillo; Leonel Edgardo Roa Cruces; Roberto Carlo Castillo Espinoza; y Angelica Marisol Roa Henríquez.



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



Código: XCRQBRFUXKR

A riesgo de reiteración, este listado carece de exhaustividad y la determinación precisa de los consumidores con acreencias a su favor ordenadas en este pronunciamiento, junto a su importe preciso determinado con base a lo que se resolverá, será efectuada en la liquidación que en lo sucesivo se ordenará.

Los consumidores pertenecientes a la restante categoría (3.1) vieron ampliado su número en la secuela del juicio en desmedro del listado precedente, a medida que se acompañaban las resciliaciones, de manera que su adscripción a la referida categoría (3.1.) deberá completarse o rectificarse en el curso de la ejecución de esta sentencia, como se dijo. A estos consumidores no corresponde resarcimiento alguno en este proceso y no costa que hubieren formulado reserva en la fase procesal en que era procedente.

Determinada la especie de los perjuicios sufridos por las aludidas cohortes de consumidores a quienes corresponde reparación, se han cuantificado los daños en el equivalente en pesos a 8,9 unidades de fomento mensuales en favor de cada promitente comprador, por mes de retardo en el cumplimiento de la promesa, según exige determinar la ley bajo una perspectiva general.

Conforme lo expresado, este monto debe considerarse devengado mes a mes, tan pronto se encuentre vencido el plazo de 18 meses más 180 días, o bien de 24 meses, pactados en las cláusulas octavas de unos u otros contratos preparatorios celebrados, según las dos redacciones empleadas en los testimonios escritos de estas convenciones a que adhirieron los consumidores de viviendas de la Villa Galilea II de Valdivia. Este plazo se contará desde la fecha consignada en cada instrumento. Cesarán de devengarse las indemnizaciones a la fecha del contrato definitivo, en los casos en que éste se hubiere celebrado, aplicándose en lo demás las prescripciones del derecho común sobre rentas periódicas. Sin perjuicio, la suma referida de 8.9 unidades de fomento, al encontrarse indexada, comprende reajustabilidad. En lo demás, devengará Interés corriente para operaciones no reajustables en moneda nacional de menos de 90 días, desde que esta sentencia se encuentre ejecutoriada.



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



Código: XCRQBRFUXKR

Todos los pagos que se ordenarán en lo resolutivo de esta resolución deberán hacerse en dinero, en un monto equivalente en pesos a al día de su pago efectivo.

Finalmente, tratándose de los consumidores que pertenezcan al grupo (3.2.) señalado en el motivo duodécimo de esta sentencia, se descontará de la indemnización ordenada el monto de 25 unidades de fomento mensuales, para su valor al día del pago efectivo, que les fue entregada en cumplimiento de la transacción que celebraron con la demandada.

Vigésimo: Que, para asegurar la información oportuna y completa a los consumidores que resulten alcanzados por el fallo sobre sus acreencias, así como la coordinación para la solución de las sumas ordenadas, facilitar su cobro y, en definitiva, conseguir la entrega efectiva del monto correspondiente a cada consumidor, la demandada mandatará, a su costa y previa aprobación del tribunal, a un tercero independiente e idóneo técnica y moralmente. Las diligencias informativas que lleve a cabo el mandatario no constituyen notificación a los consumidores y se han dispuesto por la ley con miras a favorecer el ejercicio de sus derechos.

El mandatario designado informará a los consumidores sobre sus acreencias, a costa de la demandada, mediante los datos de correo electrónico y teléfono que obran en poder de esta última o consten en los presentes autos y, además, a través de dos publicaciones en dos diarios distintos, uno de circulación regional y otro nacional, con edición escrita y electrónica. Se efectuarán las publicaciones con un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días. Sin perjuicio, la información será promocionada mediante carteles exhibidos en las principales vías de ingreso y salida de la Villa Galilea II de Valdivia, cuyo número, tamaño, texto, oportunidad y características, aprobará el tribunal, a propuesta del mandatario.

El conjunto de estas diligencias de comunicación deberá cumplirse dentro de 60 días corridos, contados desde la aprobación judicial de la designación del mandatario.

Vigésimo primero: Que, de presentarse interesados acreditando su condición de miembro de un grupo de aquellos referidos en el motivo duodécimo, ordinal 3.- de esta sentencia, bien sea ejerciendo sus derechos establecidos en este fallo o reservándose para otro juicio la determinación



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



Código: XCRQBRFUXKR

del monto del resarcimiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 C de la Ley N°19.496, se sustanciará el incidente respectivo conforme lo dispuesto por el artículo 54 de la citada legislación y “*una vez fallado (...) quedará irrevocablemente fijado el monto global de las indemnizaciones o las reparaciones que deba satisfacer el demandado*”.

Fallada la incidencia antes referida por resolución ejecutoriada o vencido el plazo para interponerla, deberá determinarse conforme liquidación que practicará el secretario del tribunal *a quo*, el monto preciso adeudado a cada consumidor, expresado en pesos. La liquidación se agregará al proceso dentro de quinto día corrido, contado desde que la causa esté en estado, según lo indicado al inicio de este párrafo.

En la liquidación se determinará exhaustivamente, según los antecedentes reunidos y aquellos que las partes tengan a bien aparejar con posterioridad a la dictación de esta sentencia, a los consumidores de cada grupo, con indicación de sus datos de individualización completos, inclusive su cédula de identidad, teléfono de red fija y móvil, y correo electrónico.

Una vez firme la liquidación, la demandada procederá, dentro de trigésimo día corrido, al pago del importe total de la indemnización ordenada, sin requerir la comparecencia de los consumidores, consignando su importe en la cuenta corriente del tribunal, para la entrega a cada consumidor del monto que le corresponda, según la liquidación. El pago efectivo a cada consumidor deberá efectuarse dentro de trigésimo día hábil contado desde que se hubieren enterado los fondos, haciendo constar en autos tales circunstancias y sus pormenores.

Finalmente, no se condenará en costas a la demandada por no haber resultado totalmente vencida.

Por estas consideraciones y lo dispuesto por los artículos 144, 160, 170, 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, artículos 1545, 1553, 1559, 1698 del Código Civil y Ley N°19.496 sobre Protección de Derechos de los Consumidores, **se revoca**, sin costas, la sentencia apelada de catorce de mayo de dos mil veinticinco, dictada por el Primer Juzgado Civil de Valdivia en los antecedentes rol C-1590-2020, **sólo en cuanto** al rechazo del cumplimiento específico y de la indemnización moratoria demandadas, y en su lugar se declara que se accede a dichos rubros, condenado a la demandada a las siguientes prestaciones:



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



Código: XCRQBRFXUXKR

I.- Al cumplimiento forzado de la obligación de suscribir el contrato definitivo respecto de los consumidores adscritos al grupo señalado en el ordinal (3.4.) del motivo duodécimo de esta sentencia, al que deberá procederse dentro de décimo día hábil de ejecutoriado este fallo.

II.- Al pago de indemnización moratoria determinado con base en al guarismo, forma, deducciones e intereses descritos en el considerando décimo noveno a favor de cada consumidor comprendido en los grupos (3.2); (3.3) y (3.4) del basamento duodécimo, de este fallo, previa liquidación, observándose lo prescrito en el mencionado considerando y los que le suceden.

En lo demás, se confirma, sin costas, la mencionada sentencia, debiendo procederse a las comunicaciones, publicaciones y demás diligencias que ésta ordena en sus decisiones 12 a 14, ambas inclusive, las que se dan por expresamente reproducidas.

Regístrese, comuníquese y archívese

Redacción del ministro señor Rodrigo Schnettler Carvajal, quien no firma no obstante haber concurrido a la vista de la causa y acuerdo del fallo por encontrarse haciendo uso de su feriado legal.

NºCivil-855-2025.



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



Código: XCRQBRFUXKR

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Valdivia integrada por los Ministros (as) Samuel David Muñoz W., Maria Soledad Piñeiro F. Valdivia, veintidos de enero de dos mil veintiseis.

En Valdivia, a veintidos de enero de dos mil veintiseis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



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



Código: XCRQBRFUXKR