

EXTRACTO

RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERNAC Y GALILEA S.A. DE INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN., CONFORME AL ARTÍCULO 54 Q DE LA LEY N° 19.496.

En procedimiento no contencioso caratulado “Servicio Nacional del Consumidor”, **Rol V-9-2025 del 1° Juzgado de Letras de Talca**, por sentencia de fecha 29 de enero de 2025, notificada al solicitante con fecha 10 de febrero de la misma anualidad, se aprobó el acuerdo contenido en la **Resolución Exenta N° 2 del 8 de enero de 2025** (“Acuerdo”), dictada por el **Servicio Nacional del Consumidor** (“SERNAC”), alcanzado entre este último y **Galilea S.A. de Ingeniería y Construcción** en el marco del Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo y Difuso de los Consumidores (“PVC”) aperturado mediante la **Resolución Exenta N° 9 del 25 de junio de 2024**. A continuación, los términos extractados del Acuerdo: **I. Consumidores comprendidos en el Acuerdo:** El presente acuerdo (en adelante e indistintamente, el “Acuerdo”), beneficiará a los consumidores residentes y propietarios que, conforme a la Resolución Exenta N° 09/25-06-2024, se han visto afectados por determinadas situaciones y desperfectos que afectan principalmente a los espacios comunes de las propiedades vendidas en el año 2022 por **Galilea S.A. de Ingeniería y Construcción** (en adelante “**Galilea**”), pertenecientes al Condominio Cumbres de Santa Blanca de la comuna de Rancagua (en adelante “**el Condominio**”). De conformidad a los hechos que fundan el presente procedimiento voluntario colectivo, las problemáticas y desperfectos que afectan los espacios comunes del condominio son las siguientes: a) Mal estado de los sensores de luz en pisos del condominio. b) Fallas y defectos en la sala de bombas del condominio. c) Problemas con la hermeticidad de la techumbre de las 4 torres de departamentos. d) Problemas con el alumbrado al interior del condominio. e) Problemas en ciertos tramos de la reja perimetral del conjunto habitacional. f) Filtraciones tubería exterior. g) Inmuebles con problemas en el funcionamiento de la citofonía. h) Inmuebles con obstrucción del ducto de su desagüe en la Torre I del Condominio. **A. De los consumidores beneficiarios del Acuerdo y la Administración del Condominio Cumbres de Santa Blanca:** Para los efectos del presente acuerdo y la implementación de las medidas y compromisos contemplados en este, se tendrá en consideración lo siguiente: **1.** Respecto de las gestiones relacionadas con las Medidas de Cese de Conducta contempladas en los **numerales 1 y 2 del acápite II** y las compensaciones e indemnizaciones contempladas en los **numerales 1, 2, 3, 4, 5, 6 del acápite III**, los consumidores beneficiados del acuerdo se entenderán representados por la **Administración del Condominio Cumbres de Santa Blanca** (en adelante e indistintamente, la “**Administración del Condominio**”). En este caso corresponde al Comité de Administración del Condominio la representación de los consumidores beneficiados, atendido que, salvo los casos puntuales que se detallarán específicamente, las problemáticas existentes en el condominio afectan principalmente bienes de propiedad común (en adelante también, los “**bienes comunes**”), siendo la Administración del Condominio el órgano que reúne la representación de la asamblea de copropietarios quienes a su vez son los destinatarios finales de los acuerdos arribados en el presente procedimiento. Entendemos por “**bienes comunes**”, a aquellos definidos en el artículo 2° N° 3 de la Ley N° 21.442 (Nueva Ley de Copropiedad Inmobiliaria): [Los bienes] “*necesarios para la existencia, seguridad, conservación y funcionamiento del condominio, permitiendo el uso y disfrute adecuado de quienes ocupan las unidades, tales como el terreno en que se emplazan las edificaciones, circulaciones o áreas verdes; los elementos constructivos estructurales horizontales y verticales, como muros, fachadas, losas y techumbres; las redes e instalaciones de servicios básicos; los bienes destinados al servicio, recreación y esparcimiento; o los bienes necesarios para el desempeño de funciones por parte del personal contratado; entre otros, incluidos aquellos bienes comunes que pueden ser asignados en uso y goce exclusivo a ciertas unidades*”. **2.** Respecto de las gestiones relacionadas con Medidas de Cese de Conducta contempladas en el **numeral 3 del acápite II** y las compensaciones e indemnizaciones contempladas en el **numeral 7 del acápite III**, los consumidores beneficiados serán considerados en términos directos e individuales. **II. Del cese de la conducta:** En el marco de lo tratado en el presente acápite y con la finalidad de evitar la ocurrencia de los hechos que dieron origen al PVC en referencia, **Galilea** se compromete a implementar las siguientes medidas de cese de conducta: **A. En relación a los problemas con el alumbrado al interior del condominio:** En este punto las principales incidencias detectadas suponen una instalación defectuosa del sistema de alumbrado al interior del condominio el que genera prolongados cortes de luz, especialmente en días de lluvias, con el consecuente riesgo para los residentes del condominio. Sobre el particular, Galilea se compromete a reparar los problemas del alumbrado interior del condominio bajo la siguiente



modalidad: - **Galilea** solicitará a la Administración del condominio la entrega de tres presupuestos para los trabajos de reparación del alumbrado interior del condominio, dentro del plazo de 60 días corridos contados desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo, conforme al **acápito VI**. - Efectuado lo anterior, **Galilea** aprobará el presupuesto que resulte más conveniente desde el punto de vista técnico y económico, dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde la fecha de recepción de los antecedentes remitidos por la Administración del Condominio. - Seguidamente, **Galilea** pagará los servicios de reparación efectuados por el tercero según las condiciones que establezca la respectiva factura emitida por ese tercero. En el caso que la Administración no presente a **Galilea** los 3 presupuestos indicados dentro del plazo ya mencionado, las reparaciones las deberá realizar directamente **Galilea** o un contratista bajo su encargo, dentro del plazo de 60 días corridos contados desde la expiración de plazo formulado para el envío de los presupuestos por parte de la Administración del Condominio. **B. En relación a los problemas en ciertos tramos de la reja perimetral del conjunto habitacional:** Respecto a este punto, se detectaron problemas en la estructura de la reja o cierre perimetral del condominio existiendo algunas separaciones entre la reja metálica y los pilares de ladrillo de concreto. Sobre el particular, **Galilea** se compromete a instalar ángulos adicionales en los puntos donde se detecten separaciones mayores de la reja perimetral, garantizando la seguridad y uniformidad de la estructura. Estos trabajos se realizarán por la propia **Galilea** o un contratista bajo su encargo, dentro de un plazo de 60 días corridos contados desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo, conforme al acápito VI del presente instrumento. **C. En relación a los inmuebles con problemas en el funcionamiento de la citofonía:** Respecto a este punto, las principales incidencias detectadas en los departamentos incluyen: a. Residentes que no pueden comunicarse con la portería y viceversa. b. Llamadas desde la portería que se dirigen a departamentos incorrectos. c. Ausencia completa de citofonía en algún departamento. d. La instalación eléctrica de los dispositivos de citofonía utilizando alargadores tipo "zapatilla", lo que representa un riesgo de seguridad debido a la posibilidad de sobrecalentamiento. Ante ello, **Galilea** se compromete a realizar las respectivas reparaciones de acuerdo a la siguiente modalidad: - Dentro del plazo de 30 días corridos contados desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo, conforme al **acápito VI**, el Condominio informará por escrito, a la contraparte de **Galilea** designada para estos efectos, cuales son los departamentos que presentan algún problema de citofonía. Una vez que **Galilea** reciba esa información y dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde el día hábil siguiente a la fecha de recepción por parte de la empresa de la información precitada, la empresa visitará el Condominio para revisar los distintos inmuebles y determinar cuál es la solución posible para cada uno de ellos. - **Galilea** enviará a la Administración del Condominio la propuesta de solución para cada caso, dentro del plazo de 7 días hábiles contados desde el día hábil siguiente de realizada la visita al condominio. - Cada consumidor afectado deberá responder si acepta o rechaza el ofrecimiento de **Galilea**, dentro del plazo de 30 días corridos contados desde el día hábil siguiente a la fecha en que la empresa envíe la propuesta de solución a la Administración del Condominio. Dicha respuesta deberá ser comunicada por cada consumidor, de forma individual, vía correo electrónico u otro medio escrito, a la Administración del Condominio. La respuesta del total de los consumidores afectados deberá comunicarse a **Galilea**, por medio de la Administración del Condominio, dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde el día hábil siguiente al vencimiento del plazo otorgado a los consumidores para aceptar o rechazar el ofrecimiento o, una vez que la Administración del Condominio cuente con la totalidad de la información entregada por los consumidores, lo que suceda primero. - En caso de que no se reciba respuesta por parte de un consumidor, se entenderá que el respectivo consumidor rechaza la propuesta de **Galilea**. - Las reparaciones o implementaciones de las soluciones destinadas a resolver este problema, serán ejecutadas por **Galilea** o por un contratista externo, designado por aquel. Las actividades descritas y comprometidas en el presente acápito serán susceptibles del informe de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en los **acápitos VII y VIII** del presente instrumento. **III. Del cálculo de las compensaciones e indemnizaciones respectivas para cada uno de los consumidores afectados:** **A. Compensaciones e indemnizaciones relacionadas a los desperfectos evidenciados en los espacios comunes y otros de las propiedades pertenecientes al Condominio Cumbres de Santa Blanca de la comuna de Rancagua:** Las compensaciones e indemnizaciones para cada tipo de problemática originada en el condominio serán las siguientes: **1. Mal estado de los sensores de luz de algunos pisos del condominio.** Respecto a este punto los vecinos del condominio detectaron que algunos sensores de luz ubicados en los pasillos de los pisos del condominio se encontraban en mal estado, no existiendo una luminosidad adecuada en dichos espacios comunes. Cabe señalar que la comunidad reparó dicha problemática con recursos propios. En virtud de lo anterior, **Galilea** pagará la suma de \$178.500



(ciento setenta y ocho mil quinientos pesos) correspondiente a los gastos incurridos por la comunidad en la reparación del desperfecto. El pago se realizará a la Administración del Condominio dentro del plazo de 30 días corridos contados desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo, conforme al **acápito VI** del presente acuerdo. **2. Fallas y defectos en la sala de bombas del edificio.** En relación con la sala de bombas del condominio, ella se encuentra inhabilitada (no se encuentra operativa) desde que ocurrió la inundación de dicho espacio el día 19 de diciembre de 2022. En virtud de lo anterior **Galilea** pagará a la Administración del Condominio la suma de \$10.000.000 (diez millones de pesos) para la reparación de la Sala de Bombas. El pago por dicha suma se realizará a la Administración del Condominio dentro del plazo de 30 días corridos siguientes contados desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo, conforme al **acápito VI** del presente acuerdo. **3. Problemas con la hermeticidad de la techumbre de 4 torres de departamentos.** Respecto a este punto, vecinos detectaron problemas de hermeticidad y aislamiento en la Torre I del condominio, lo que habría generado en su oportunidad una plaga de palomas. La Administración del Condominio con sus propios recursos contrató a una empresa de control de plagas. Dicha empresa controló y solucionó la infestación de palomas, realizando además la limpieza de los residuos. En virtud de lo anterior, por este concepto, **Galilea** pagará a la Administración del Condominio la suma de \$2.229.000 (dos millones doscientos veintinueve mil pesos) correspondiente al reembolso de la mitad de los gastos incurridos por parte de la comunidad en la solución de este problema. Es menester indicar que con ocasión de los trabajos que realizó la comunidad se retiró la totalidad del material de aislación que existía en la techumbre de la Torre 1, por lo que actualmente esta debe reponerse. Es por ello que **Galilea** pagará a la Comunidad la suma de \$574.998 (quinientos setenta y cuatro mil novecientos noventa y ocho pesos) por concepto de reembolso de gastos incurridos en material aislante de techumbre y mano de obra de instalación. El pago de ambos montos se realizará a la Administración del Condominio dentro del plazo de 30 días corridos siguientes contados desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo, conforme al **acápito VI** del presente acuerdo. **4. Problemas en ciertos tramos de la reja perimetral del conjunto habitacional.** Sin perjuicio de lo indicado en la letra B del **acápito II**, la Administración de Condominio incurrió previamente en gastos destinados a reparar los desperfectos de la reja perimetral. Por este concepto, **Galilea** pagará a la comunidad la suma de \$446.075 (cuatrocientos cuarenta y seis mil setenta y cinco pesos) monto que corresponde lo gastado por la comunidad en la reparación de este desperfecto. El pago se realizará a la Administración del Condominio dentro de los 30 días corridos siguientes contados desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo, conforme al **acápito VI** del presente acuerdo. **5. Filtraciones tubería exterior.** Respecto a este punto, consistente en una filtración en la tubería exterior ubicada en la caseta del conjunto habitacional, la comunidad por medio de la Administración del Condominio dio solución a dicha problemática con recursos propios. En virtud de lo anterior, **Galilea** pagará a la comunidad la suma de \$214.200 (doscientos catorce mil doscientos pesos) monto que corresponde lo gastado por la comunidad en la reparación de este desperfecto. El pago se realizará a la Administración del Condominio dentro de los 30 días corridos siguientes contados desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo, conforme al **acápito VI** del presente acuerdo. **6. Inmuebles con obstrucción del ducto de su desagüe en la Torre I del Condominio.** En la unidad 101 de la Torre 1 del condominio, se evidenció una obstrucción en el ducto de desagüe, lo que provocó una filtración en dicha unidad. Se detectó que la obstrucción fue causada por un tapón de prueba de grifería, lo que sugiere que este elemento quedó, de forma inadvertida, en el ducto durante el proceso de construcción. Dicho tapón fue retirado por la comunidad con sus propios recursos. En virtud de lo anterior, **Galilea** pagará a la comunidad la suma de \$285.600 (doscientos ochenta y cinco mil seiscientos pesos) monto que corresponde a lo gastado por la comunidad en la reparación de este desperfecto. El pago se realizará a la Administración del condominio dentro de los 30 días corridos siguientes contados desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo, conforme al **acápito VI** del presente acuerdo. **7. Inmuebles con problemas en el funcionamiento de la citofonía.** En caso de que un consumidor rechace la propuesta de reparación de citofonía que formule **Galilea**, de acuerdo a lo informado en el numeral 3 del **acápito II** del presente Acuerdo, la empresa pagará a título de indemnización final y única por este punto la suma equivalente en pesos a 1,2 Unidades de Fomento (en adelante, “UF”). Este pago deberá realizarse directamente al consumidor por parte de **Galilea** dentro del plazo de 30 días corridos contados desde el día hábil siguiente a la fecha en que el consumidor comunique su decisión de rechazar la propuesta a la contraparte de Galilea designada para estos efectos. La compensación citada se pagará de acuerdo con el valor de la UF correspondiente a la fecha en que se realice el pago. **B. Compensación por concepto de “Costo del Reclamo”:** Adicionalmente, se ha integrado a la solución alcanzada, una compensación por concepto “costo de



reclamo”, para todos los consumidores que integran el presente Acuerdo y que hayan interpuesto un reclamo ante SERNAC, por los problemas asociados a los hechos que motivaron el inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo que da cuenta el presente instrumento, cuyos reclamos hayan sido ingresados hasta el día previo a la publicación de la propuesta de solución del proveedor, que se realice de conformidad al artículo 54 N de la Ley de Protección de Derechos al Consumidor. La compensación por concepto “costo de reclamo” será la suma equivalente a la cantidad de: - 0,021 UTM: para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal Call Center. - 0,015 UTM: para reclamos realizados por canal Web. - 0,17 UTM: para reclamos realizados por canal presencial. El SERNAC enviará la base de reclamos a **Galilea** una vez se cumpla el plazo establecido en este acápite. La compensación citada se pagará de acuerdo con el valor de la Unidad Tributaria Mensual (UTM) vigente al momento del pago respectivo. Los consumidores beneficiarios de la compensación por costo del reclamo deberán entregar sus datos bancarios para depósito de aquella a la Administración del Condominio, la que canalizará toda la información y la entregará a **Galilea**, para que ésta pueda proceder al pago, dentro del plazo de 10 días corridos contados desde que **Galilea** envíe la primera comunicación a la Administración del Condominio. El plazo para el depósito será de 15 días corridos contados desde la fecha en que la Administración del Condominio envíe la información a **Galilea**. ***** En consecuencia, y en primer término, el Acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo, beneficia a un total referencial de **320** personas consumidoras, y considera un **monto referencial de \$ 13.939.477** (trece millones novecientos treinta y nueve mil cuatrocientos setenta y siete pesos) que se desglosa de la siguiente manera: (**véase tabla contenida en el acápite III del Acuerdo**). Se hace presente que todos los montos relativos a compensaciones y universo (cantidad) de las personas consumidoras mencionadas en el presente instrumento, son referenciales y han sido determinados a lo largo de la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo. Las actividades descritas y comprometidas en el presente acápite serán susceptibles del informe de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en los **acápites VII y VIII** del presente instrumento. **IV. La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos:** Es posible sostener, fundadamente que, considerando la materia tratada en el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, las medidas de cese de conducta descritas en el acápite II del presente instrumento, el monto de las compensaciones e indemnizaciones, que para esta sede administrativa se han estimado procedentes en favor de los consumidores, así como los mecanismos dispuestos para la implementación, acreditación y verificación del cumplimiento de las diversas actividades que comprende el Acuerdo en referencia, resultan ser proporcionales y adecuadas para el logro de los objetivos propuestos por aquel. A mayor abundamiento, es posible sostener que los términos del Acuerdo contenidos en el presente instrumento, cumplen en la especie, con los principios establecidos en el inciso primero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496. Así, el modelo dispuesto particularmente para esta sede administrativa, aplicado en la especie, reconoce e integra elementos objetivos para lo relativo al cese de conducta y para el cálculo y determinación del cómo se realizarán las compensaciones y/o indemnizaciones. En consecuencia, la solución que consta en el presente instrumento se encuentra basada en elementos objetivos, por cuanto en su determinación, se cumplen con estándares jurídicos, técnicos y metodológicos para esta sede administrativa. Se deja constancia que, durante la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo, se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496 que establece: “*Durante la tramitación del procedimiento las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación a que se refiere el artículo 54 L*”. En efecto, la propuesta de **Galilea** fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas observaciones y sugerencias, fueron recepcionadas y procesadas por el Servicio Nacional del Consumidor. En tal sentido, las observaciones y sugerencias recogidas de los consumidores afectados fueron tenidas en consideración para el resultado final de los términos del presente Acuerdo. Finalmente, se establece expresamente que los términos establecidos en este Acuerdo responden única y exclusivamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del mismo. **V. De la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual los proveedores efectuarán las compensaciones o indemnizaciones a los consumidores afectados.** **A. Del proceso de contactabilidad a los beneficiarios del Acuerdo:** La implementación de las medidas y compromisos contemplados en el presente Acuerdo, comprenderá un proceso de contactabilidad que estará dirigido a los consumidores beneficiados por el mismo. En tal sentido, **Galilea** se compromete



a enviar cartas informativas, en los términos que a continuación se expone, por medio de correo privado con seguimiento a los domicilios de los beneficiados o correo electrónico a la plataforma de email registrada al efecto: **a. Carta informativa a la Administración del Condominio Cumbres de Santa Blanca:** Por medio de la presente carta informativa, se dará cuenta de los términos del Acuerdo, explicando las medidas de cese de conducta comprometidas, los montos a compensar e/o indemnizar, así como los mecanismos y procedimientos de pago y los plazos dispuesto para su implementación. En la misma comunicación, Galilea solicitará a la Administración del Condominio los datos de su cuenta bancaria, con el fin de realizar el depósito o transferencia correspondiente a las compensaciones e/o indemnizaciones referidas en el **acápito III**. Para este propósito y en la misma comunicación, informará a su vez una dirección de correo electrónico para que la Administración del Condominio pueda enviar la información requerida. Con todo, se hace presente que a la fecha de suscripción del presente documento y sin perjuicio de ser luego rectificadas en su oportunidad, se entiende que la dirección de correo electrónico de la Administración del Condominio, corresponde a la siguiente: cumbresdesantablanca1@gmail.com. El despacho de la referida comunicación se realizará dentro del plazo de 10 días corridos contados desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo, conforme al **acápito VI** del presente acuerdo. **b. Carta informativa a los consumidores beneficiarios de la compensación por concepto de “Costo del Reclamo”:** Por medio de la presente carta informativa, se dará cuenta de los términos del Acuerdo, explicando las medidas de cese de conducta comprometidas, los montos a compensar, así como los mecanismos y procedimientos de pago y los plazos dispuesto para su implementación. Asimismo, en dicha comunicación, Galilea requerirá a los consumidores que informen, por medio de la Administración del Condominio, los datos de su cuenta bancaria, con el fin de realizar el depósito o transferencia correspondiente a las compensaciones e/o indemnizaciones referidas en **acápito III**. Para este propósito y en la misma comunicación, informará a su vez una dirección de correo electrónico para que los consumidores beneficiarios puedan enviar la información requerida. El despacho de la referida comunicación se realizará dentro del plazo de 10 corridos contados desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo, conforme al **acápito VI** del presente acuerdo. **B. De las comunicaciones y publicidad del presente Acuerdo.** Para efectos del presente Acuerdo, el contenido del texto de las distintas y diversas comunicaciones, avisos y publicidad comprometidas en este instrumento serán enviadas al SERNAC, previo a su despacho, difusión y/o publicación, para la validación correspondiente del Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen del SERNAC. Las comunicaciones no podrán contener información distinta a aquella que diga relación con el Acuerdo contenido en este instrumento, y con lo que se ha definido en el mismo. **C. Determinación del procedimiento para la implementación y pago de las compensaciones e indemnizaciones comprometidas en el presente Acuerdo.** El pago de las compensaciones e indemnizaciones tratadas en el **acápito III**, se efectuará de la siguiente manera: **1. De las devoluciones contempladas en los numerales 1, 2, 3, 4, 5, 6 del acápito III:** El pago se materializará por medio de un **depósito o transferencia electrónica** a la cuenta bancaria de la **Administración del Condominio Cumbres de Santa Blanca**. Para lo anterior, la Administración del Condominio informará a Galilea los datos de su cuenta bancaria, por medio de un correo electrónico emitido a la dirección electrónica dispuesta por este último para tales efectos (el cual fuese informado en su oportunidad en la literal A del presente **acápito**). **2. De las compensaciones por concepto de “costo de reclamo”, contemplada en el punto B del acápito III:** El pago se materializará por medio de un **depósito o transferencia electrónica** en la cuenta bancaria del **consumidor beneficiado**. Para lo anterior, la Administración del Condominio informará a Galilea los datos de las cuentas bancarias de los consumidores beneficiados por estos conceptos, por medio de un correo electrónico emitido a la dirección electrónica dispuesta por este último para tales efectos (el cual fuese informado en su oportunidad, a través de la comunicación indicada en el literal A del presente **acápito**). **3. De la indemnización contemplada en el numeral 7 del acápito III:** En el evento que se cumplan las condiciones establecidas para la procedencia de la presente indemnización, el pago se efectuará por medio de un **depósito o transferencia electrónica** en la cuenta bancaria del **consumidor beneficiado**. Para lo anterior, la Administración del Condominio informará a Galilea los datos de las cuentas bancarias de los consumidores beneficiados por estos conceptos, por medio de un correo electrónico emitido a la dirección electrónica dispuesta por este último para tales efectos (el cual fuese informado en su oportunidad, a través de la comunicación indicada en el literal A del presente **acápito**). Las mencionadas actividades deberán efectuarse en los plazos indicados en los **acápitos II, III, V y VII** de este **Acuerdo**, y serán susceptibles del informe de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en los **acápitos VII y VIII** del presente instrumento. **VII. Plazo de**



implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con el procedimiento propiamente tal: 1. Actividades y plazos relacionados con la implementación del Acuerdo: (**véase tabla contenida en el numeral 1° acápite VII del Acuerdo**). 2. Base de reclamos: La Dirección Regional de O'Higgins del SERNAC remitirá a **Galilea**, la base de reclamos para los efectos de aplicar la compensación por concepto de costo de reclamo a los consumidores beneficiados por aquélla, desde el hito descrito en el acápite VI. Lo anterior, sin perjuicio del requerimiento que a su respecto también podrán realizar el proveedor al SERNAC, para efectos de la implementación del pago de la referida compensación. 3. Actividades y plazos relacionados con la verificación del cumplimiento del Acuerdo: (**véase tabla contenida en el numeral 3° acápite VII del Acuerdo**). 4. Actividades y plazos relacionados con el remanente del Acuerdo: (**véase tabla contenida en el numeral 4° acápite VII del Acuerdo**). **VIII. De la verificación del cumplimiento del Acuerdo:** **A. Informes de auditoría externa:** El Informe de auditoría externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo de la letra A.1 y el Informe de auditoría externa del remanente de la letra A.2., ambos del presente acápite, se realizarán a costa del proveedor, a través de una empresa auditora externa seleccionada por éste, entre las que se encuentran inscritas en el registro de empresas de auditoría externa de la Comisión para el Mercado Financiero. Los referidos informes deberán ser presentados en los plazos establecidos en el acápite VII del presente Acuerdo. Con todo, y sin perjuicio de lo que a continuación se indica, el proveedor deberá coordinar previa y oportunamente con el Departamento de Investigación Económica del SERNAC, los términos específicos que deben contemplar los respectivos informes. **A.1. Informe de Auditoría externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo.** (**véase especificaciones contenidas en el literal A.1. del acápite VIII del Acuerdo**); **A.2. Informe de auditoría externa del remanente del Acuerdo.** (**cuyo contenido se especifica en el literal A.2. del acápite VIII del Acuerdo**); **B. Acreditación de cumplimiento en relación al depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N° 19.496:** En relación a lo tratado en este literal, el proveedor deberá remitir al SERNAC, en el plazo dispuesto en el numeral 4° del acápite VII del presente Acuerdo, el comprobante que dé cuenta del depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley 19.496. Dicho plazo, se computará desde que el SERNAC comunique al proveedor, los datos de la respectiva cuenta bancaria dispuesta para tales efectos. **Para todos los efectos, téngase presente las demás disposiciones contenidas en el Acuerdo y véase su texto en el siguiente enlace web:** www.sernac.cl. Se realiza esta publicación en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso 4° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496. Notifica a los eventuales consumidores beneficiados y demás interesados. La Secretaria.

