

Ord. : 4558 /

Ant. : Reclamos ingresados  
Mat. : Solicita lo que indica

Santiago, 10 MAR. 2010

De : Johanna Scotti Becerra  
Directora Regional Metropolitana  
Servicio Nacional del Consumidor

A : Sr. Manuel Jose Ossa Perez De Arce  
Representante Legal  
Inmobiliaria Viva  
Magdalena N 140, Piso 3  
Las Condes

Junto con saludarle, atendido lo dispuesto en los artículos 58 letra f) y 3° letra e) de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en adelante LPC, y toda vez que hemos tomado conocimiento que con ocasión del terremoto que afectó a la zona centro sur de nuestro país, su proyecto inmobiliario denominado Edificio Sol Oriente (Jose Pedro Alessandri N 2301, Macul) resulto con daños, debido a fallas o defectos en la construcción, solicito a usted tenga a bien proporcionarnos, dentro del plazo de 10 días hábiles siguientes a la fecha de recepción de esta comunicación, las alternativas de solución que estime del caso, para poner fin al problema expuesto.

Es del caso señalarle, que a juicio de este Servicio Nacional del Consumidor, en aquellos casos en que se encuentra comprometido el interés colectivo de los consumidores, se deben incorporar en las propuestas de solución, los siguientes criterios a saber:

- Efectividad razonable, lo cual implica que debe existir una equivalencia económica de la solución respecto del daño causado;
- Comprobabilidad y auditoría, lo cual significa que la solución otorgada por el proveedor debe ser comprobable y auditable, en consideración a parámetros objetivos. Esta característica implica además, que la solución debe ser informada por el proveedor al consumidor, para satisfacer el derecho básico a una información veraz y oportuna, establecido en el Art. 3 letra b) LPC;
- Universalidad, lo cual implica que la solución ofrecida debe beneficiar a todos los consumidores afectados, sin discriminación arbitraria alguna, independiente de si ha formalizado reclamo o no;
- Comunicabilidad, lo que implica la transparencia de la solución, la que debe ser puesta a disposición de los afectados a través de medios idóneos de comunicación masiva, que permitan asegurar el oportuno conocimiento de aquella, respecto de todos los afectados;
- Efectivamente Implementada, de tal manera que la empresa proveedora ponga en práctica la solución en cuestión, lo cual debe ser informado a este Servicio;
- Automática, lo que implica que la solución colectiva debe ser implementada, automáticamente, por la empresa sin costos de transacción para el consumidor.



Finalmente y sin perjuicio de lo anterior, pido a usted proporcionarnos la siguiente información:

- 1) La individualización del proyecto inmobiliario respecto de lo cual su empresa ha constatado la efectividad de lo expuesto en el primer párrafo de esta presentación (dirección, características de éstos, valor comercial e individualización de la empresa constructora);
- 2) Naturaleza de la falla o defecto del inmuebles y del documento o informe técnico que da cuenta de las fallas o defectos, de los daños y del origen de los mismos;
- 3) Número de consumidores que se habrían visto afectados;
- 4) Número de reclamos recibidos por su representada en razón del problema y soluciones dadas a ellos;
- 5) El o los mecanismos o modos conforme a los cuales se resarcirán los perjuicios sufridos por los consumidores afectados, y el plazo dispuesto para ello;
- 6) Existencia de seguros comprometidos.

Esperando una pronta y favorable respuesta a la presente, lo saluda atentamente,



A handwritten signature in black ink, appearing to read "J. Becerra".

Johanna Scotti Becerra  
Directora Regional Metropolitana  
Servicio Nacional del Consumidor

JSB/MCP/ekm

