

ORD. N°:

SANTIAGO,

ANT.: Oficio N° 851/2025 de 7 de
abril de 2025.

MAT.: Responde al tenor de la
solicitud contenida en el Oficio
del ANT.

**DE: ANDRES HERRERA TRONCOSO
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**A: CLAUDIA RODRÍGUEZ ANDRADE
SECRETARIA DE LA COMISIÓN
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS**

De mi consideración:

Junto con saludarla muy cordialmente, y en respuesta al Oficio indicado en el ANT., mediante el cual la **Comisión de Vivienda, Desarrollo Urbano y Bienes Nacionales de la Honorable Cámara de Diputadas y Diputados** ha solicitado al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o "el Servicio") informar si ha ejercido sus facultades legales respecto de los eventuales problemas estructurales que presentarían las unidades del conjunto habitacional 'Villa Panamericana', ubicado en la comuna de Cerrillos, Región Metropolitana, y, en caso afirmativo, señalar las respuestas entregadas a las personas afectadas, me permito informar lo siguiente

Como primer punto, cabe recordar que este Servicio dio respuesta al primer requerimiento de esa Honorable Comisión mediante el Oficio ORD N° 3664, de fecha 27 de marzo de 2025, en el cual se detallaron las competencias del SERNAC en esta materia, así como las gestiones que se estaban desarrollando en coordinación con otros organismos públicos, particularmente el Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

Como se indicó en dicha oportunidad, el SERNAC cuenta con competencia legal para actuar respecto de las ventas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y los Servicios de Vivienda y Urbanización, conforme al artículo 2, letra e), de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPDC). Esta competencia se ejerce especialmente en materias relativas a publicidad e información comercial, condiciones contractuales, postventa y seguridad en el consumo, cuando los defectos constructivos pueden representar un riesgo para los consumidores.

En cuanto a las gestiones específicas desarrolladas por este Servicio con posterioridad a dicha respuesta, se informa lo siguiente:



- Acciones de fiscalización:

El 14 de abril de 2025, la Subdirección de Fiscalización ofició a cuatro empresas involucradas en el desarrollo del conjunto habitacional: Inmobiliaria Paseo Panamericano SpA, Inmobiliaria Parque Cerrillos SpA, Empresa Constructora Mena y Ovalle S.A., y Empresa Constructora DLP S.A. Mediante estos instrumentos, se requirió información relativa al número de departamentos entregados, cantidad de unidades afectadas, gestión de postventa y manejo de reclamos.

- Respuesta de los proveedores:

Las empresas requeridas respondieron los oficios señalados y, a partir del análisis de los antecedentes aportados, se evaluó la posible derivación del caso a la Dirección Regional Metropolitana de este Servicio. Sin embargo, previo a adoptar dicha decisión, se estimó necesario solicitar nuevos antecedentes, más detallados y actualizados, considerando que, según lo informado por las propias empresas, una parte relevante de las observaciones formuladas en el marco de la postventa habrían sido abordadas. Esta situación, además, coincide con las respuestas que han recibido las y los consumidores a través de nuestro portal, respecto de los reclamos ingresados en relación con esta materia.

- Nuevas gestiones:

Con fecha 7 de julio del presente año, la Subdirección de Fiscalización ofició nuevamente a las empresas mencionadas, con el objeto de recabar antecedentes adicionales y actualizados. A la fecha, el Servicio se encuentra a la espera de su recepción y del análisis correspondiente.

Finalmente, se hace presente que el SERNAC continuará ejerciendo sus facultades conforme a la ley y evaluará las eventuales acciones a seguir, en resguardo de los derechos de los consumidores eventualmente afectados.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.

ANDRES HERRERA TRONCOSO

DIRECTOR NACIONAL

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

JTR/

Distribución:

- Plataforma Respuesta Oficios H. Cámara de Diputadas y Diputados:
<https://extranet.camara.cl/respuestas/default.aspx#/respuesta>
- Gabinete
- Oficina de Partes y Gestión Documental.

