

ROL N° 24412-2012

SANTIAGO, Veintiocho de julio del año dos mil catorce

**VISTOS:**

Que esta causa se ha iniciado por denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por **AMPARO DE JESÚS LIVERSON HERNÁNDEZ**, encuadernadora, domiciliada en Mar Caspio N° 6800, en contra de **SOCIEDAD DE SERVICIO INMOBILIARIOS AGENCIA HABITACIONAL C Y S LIMITADA.**, representada por Pedro Pablo Carreño Bravo, ambos con domicilio en la calle Moneda 812, oficina 804, por supuesta infracción a la Ley N° 19.496 y por la que solicita un indemnización de perjuicios ascendente a \$ 3.000.000

Los documentos acompañados por las partes que rolan a fojas 6 a 44, 67 a 112

El escrito en que la demandada contesta la denuncia y demanda, que rola a fojas 56.

El acta del comparendo de contestación y prueba, que rola a fojas 54 y siguientes.

La resolución de fojas 130, que ordena traer los autos para dictar sentencia.

**Y CONSIDERANDO:**

**A) EN EL ASPECTO INFRACCIONAL:**

**PRIMERO:** Que esta causa se ha iniciado por denuncia infraccional interpuesta por **AMPARO DE JESÚS LIVERSON HERNÁNDEZ**, en contra de **SOCIEDAD DE SERVICIO INMOBILIARIOS AGENCIA HABITACIONAL C Y S LIMITADA.**, por supuesta infracción a la Ley N° 19.496.

**SEGUNDO:** Que la denunciante fundamenta la denuncia en:

- a) Que contrató los servicios de la denunciada el día 19 de enero de 2011, para la gestión de la compra de una vivienda usada.
- b) Que en esa oportunidad abonó la suma de \$ 230.000 por concepto de gastos operacionales, con la promesa de firmar la compraventa en un plazo no mayor a 120 días.
- c) Que le entregó a la denunciante todos los antecedentes por ella exigidos para llevar a cabo la operación, pero pasaba el tiempo y no pasaba nada, por lo que en abril de 2011 se acercó a la agencia para pedir explicaciones, sin que se le diera

Confirmado  
21-01-15  
rol 1157 14  
8<sup>o</sup> Sala

ninguna respuesta satisfactoria y se le volvieron a pedir los antecedentes que ya había entregado, y se le indica que a más tardar en el mes de agosto ya estarían firmando la escritura respectiva.

- d) Que como la escritura no se firmaba, fue el 20 de agosto a la empresa para encarar al funcionario encargado de la operación, y este le señaló que falta el documento de la recepción final del inmueble, trámite que duró más de dos meses.
- e) Que en el mes de noviembre de 2011 concurrió nuevamente a la empresa, esta vez acompañado del vendedor del inmueble, puesto que este le habría señalado que se caería la venta de la propiedad, y a los pocos días recibe el llamado de la denunciada, señalándole que la escritura se firmaría el día 17 de dicho mes, y por ende debía pagarle la suma de \$ 270.000 de acuerdo a lo acordado, firmando el vendedor el día 22 de noviembre de 2011
- f) Que después de la firma, el vendedor le requirió información sobre el pago de la venta, por lo que concurren a la agencia en el mes de enero de 2012, siendo atendida por una Sra. De nombre Patricia Rain, la que se encargó nuevamente de su caso, debiendo entregar toda la documentación de la casa nueva, más un nuevo documento Informe DICOM, el que registra una deuda, lo que significa que nunca se gestionó el crédito en el Banco Estado y por lo tanto la escritura firmada nunca tuvo valor alguno, y en definitiva pagó la deuda registrada en el DICOM, con fecha 6 de marzo de 2012.
- g) Que finalmente logró adquirir el inmueble con fecha 30 de abril de 2012.

**TERCERO:** Que al contestar, la denunciada solicitó el rechazo de la denuncia, señalando:

- a) Que la denunciada efectivamente concurrió a la empresa para obtener un crédito hipotecario para comprar un inmueble, y para ello es necesario realizar una serie de pasos, en que la agencia actúa como gestora de los mismos, y dentro de ellos, se encuentran por ejemplo, el estudio de títulos de la propiedad por la asesora legal, la tasación de la propiedad por el arquitecto designado, la confección de la escritura de compraventa, y honorarios por procuraduría.

- b) Que por lo anterior, se cobran \$460.000, el que se divide en dos pagos, la primera parte se paga al principio de la operación y la segunda, una vez firmada la escritura de venta.
- c) Que al efectuar el primer pago se deja constancia que ello corresponde a gastos operacionales.
- d) Que la denunciante olvida que su crédito gestionado en el BancoEstado no pudo ser cursado por cuanto ella entró al DICOM; situación que no es de su responsabilidad,
- e) Que no obstante lo anterior, la denunciante omite señalar que se gestionó un crédito ante la empresa Hipotecaria LA Construcción, el que le permitió en definitiva adquirir el inmueble.
- f) Que jamás se le gestionó el crédito por \$18.000.000 o \$20.000.000 puesto que quienes fijan el precio de la compraventa son las partes, y ellos jamás han tenido injerencia ni menos poder para percibir.

**CUARTO:** Que así las cosas lo que el sentenciador debe precisar es si el actuar de la denunciada frente a los hechos materia de este proceso, fue negligente, y si causó menoscabo a la denunciante.

**QUINTO:** Que para una acertada resolución del presente juicio, el sentenciador debe dejar establecidos los siguientes hechos:

- h) Que la denunciante contrató los servicios de la denunciada el día 19 de enero de 2011, para la gestión de la compra de una vivienda usada, por la cual esta última le cobro por sus servicios, la suma de \$ 460.000, pagadero en dos cuotas.
- i) Que en el mes de noviembre de 2011 las partes de la compraventa firmaron la escritura respectiva, la que no fue suscrita por el acreedor hipotecario BancoEstado, por mantener la denunciante deudas en el sistema financiero.
- j) Que dicha información le fue comunicada a la denunciante sólo el mes de enero de 2012,
- k) Que la denunciante pagó la deuda registrada en el DICOM, con fecha 6 de marzo de 2012.

- l) Que la denunciante adquirió finalmente el inmueble mediante inscripción que rola a fojas 45736, N° 69724 del año 2012, de fecha 20 de julio de 2012, y mediante escritura de compraventa de fecha 30 de abril de 2012 que con fecha 30 de abril de 2012.

**SEXTO:** Que conforme con el mérito de lo expuesto, y siendo la denunciada de aquellas que se dedican a asesorar a las personas en la adquisición de viviendas, obtención de financiamiento bancario y subsidios estatales, no se entiende cómo puede alegar que la operación con el Banco fracasó por estar la denunciante en DICOM, puesto que era ella dentro de la profesionalidad y naturaleza del servicio que ofrece y presta, quien debió al iniciarse toda la operación advertir a la denunciante que no podía tener deudas impagas en el sistema, por cuanto es un hecho de público conocimiento que los bancos no financian operaciones de garantía hipotecaria a quien registren este tipo de anotaciones, requiriendo al efecto, los certificados correspondientes, puesto que de haberlos solicitados no se estaría en presencia de este reclamo.

**SÉPTIMO:** Que el artículo 12 señala “*Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio*”, y el artículo 23, dispone que “*Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio. Serán sancionados con multa de cien a trescientas unidades tributarias mensuales, los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad del respectivo recinto. Igual sanción se aplicará a la venta de sobrecupos en los servicios de transporte de pasajeros, con excepción del transporte aéreo*”.

**OCTAVO:** Que el Tribunal no está sujeto a las normas reguladoras de la prueba establecidas en el Código de Procedimiento Civil, puesto que la Ley N° 18.287 lo faculta para apreciarla conforme a las normas de la sana crítica. Pues bien, esto es con un razonar

lógico y no viciado. Al respecto, del análisis de la prueba rendida, el sentenciador estima, que los hechos alegados constituyen un mal servicio y actuar negligente de la denunciante, por lo que se tendrá por acreditada la existencia de la infracción denunciada, y que ella constituye una infracción a las normas de los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, situación que se ve agravada por la naturaleza del bien adquirido y el tiempo en que la agencia ha permanecido sin dar solución al consumidor.

A) **EN EL ASPECTO CIVIL:**

**NOVENO:** Que a fojas 1, rola la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por **AMPARO DE JESÚS LIVERSON HERNÁNDEZ**, en contra de **SOCIEDAD DE SERVICIO INMOBILIARIOS AGENCIA HABITACIONAL C Y S LIMITADA**, por supuesta infracción a la Ley N° 19.496 y por la que solicita un indemnización de perjuicios ascendente a \$ 3.000.000

**DÉCIMO:** Que no existen excepciones de carácter civil sobre las cuales el tribunal deba pronunciarse, por cuanto la demandada al contestar solicitó el rechazo de la demanda por no existir infracción alguna, lo que será rechazado por ser contrario a lo resuelto en el aspecto infraccional.

**DÉCIMOPRIMERO:** Que en lo que respecta al daño moral, resulta evidente que una situación como la denunciada, y que sólo fue subsanada después de un año, provoca un malestar de envergadura. Ello, sumado a las molestias, pérdidas de tiempo, preocupación y sensación de angustia, no pueden sino que ser reparadas vía indemnización de perjuicios.

**DÉCIMOSEGUNDO:** Que sumado a lo anterior, la falta de preocupación de la denunciada por procurar alguna indemnización para resolver el problema del cliente, mueve al sentenciador a regular prudencialmente el monto del daño moral causado a la demandante en la suma de \$ 400.000.-

**POR LO QUE SE RESUELVE:**

**PRIMERO:** Que por infringir lo dispuesto por los artículos 20 y 23 de la Ley 19.496 se condena a **SOCIEDAD DE SERVICIO INMOBILIARIOS AGENCIA HABITACIONAL C Y S LIMITADA**, representada por Pedro Pablo Carreño Bravo,

ambos con domicilio en la calle Moneda 812, oficina 804, a pagar una multa a beneficio municipal de 10 UTM.

Si no pagare la multa despáchese la correspondiente orden de arresto.

**SEGUNDO:** Que se hace lugar a la demanda interpuesta por **AMPARO DE JESÚS LIVERSON HERNÁNDEZ**, y se condena a **SOCIEDAD DE SERVICIO INMOBILIARIOS AGENCIA HABITACIONAL C Y S LIMITADA.**, representada por Pedro Pablo Carreño Bravo, ambos con domicilio en la calle Moneda 812, oficina 804, a pagar a título de indemnización de los daños y perjuicios sufridos, la suma de 400.000. La suma antes señalada deberá pagarse reajustadas desde la fecha de esta sentencia y hasta el día de su pago efectivo, según cálculo que en su oportunidad deberá efectuar la señora Secretaria del Tribunal.

**TERCERO:** Que se condena en costas a la demandada.

Anótese y notifíquese.

Dictada por don Carlos Varas Vildósola, Juez del Primer Juzgado de Policía Local de Santiago.

Autoriza, Leticia Lorenzini Basso, Secretaria Abogado.

