

Providencia, a cuatro de octubre de dos mil trece.

**VISTOS:**

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 19 y siguientes, por Rodrigo Martínez Alarcón, abogado, Director Regional Metropolitano (S) de Santiago del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos 333, piso 2º, Santiago, en contra de **INMOBILIARIA ALMAHUE S.A.**, representada legalmente por Gonzalo Rojas Apel, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Nueva de Lyon 145, piso 15º, Providencia, por infracción a los artículos 3 letra b), 23 y 28 letras c) y d) de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta la denuncia exponiendo que el Servicio Nacional del Consumidor ha tomado conocimiento, a partir del reclamo efectuado por Bárbara Larraín Erazo, que con fecha 2 de enero de 2013, ingresó a la página web [www.portalinmobiliario.com](http://www.portalinmobiliario.com) y se percató que la denunciada publicitaba por ese medio, el ofrecimiento de venta de un departamento ubicado en calle Capitán Crosbie 853, comuna de Las Condes, por el precio de \$85.853.417.-. Interesada en esta publicación, dirigió un correo electrónico al gerente general de la inmobiliaria, señalándole que aceptaba la oferta informada y que le indicara los trámites a seguir para la adquisición del inmueble; el jefe de proyecto responde el correo, pidiendo disculpas y señalando que lamentablemente había existido un error en la página web del portal inmobiliario, el que señalaba un valor por el departamento de 111 m2 que no correspondía y que se encontraba trabajando para corregirlo.

Hace presente que la actitud demostrada por la denunciada les parece contraria a lo dispuesto en la Ley del Consumidor, considerando el deber de profesionalidad que establece el artículo 23, que impone a los proveedores en la venta de bienes y prestación de servicios. Además, obvia lo establecido en el artículo 1º N°4 de la misma ley, en relación a que se entienden incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad, siendo condiciones objetivas aquellas señaladas en el artículo 28, entre ellas, el precio.



La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 29 y siguientes, por **BARBARA LARRAIN ERAZO**, empleada, domiciliada en La Gloria 34, departamento 409, Las Condes, en contra de **INMOBILIARIA ALMAHUE S.A.**, Rut 76.116.221-7, representada legalmente por Gonzalo Alberto Rojas Apel, gerente general, ambos domiciliados en avenida Nueva de Lyon 145, piso 15º, Providencia, por infracción a la Ley 19.496. Señala que ella es una profesional joven, empleada de un banco, que hace cinco años arrienda un departamento para vivir y desde hace dos años se encuentra buscando un inmueble para comprar y habitar, que el día 2 de enero de 2013 encuentra una publicación en la página web del portal inmobiliario donde se ofertaba la venta de departamentos Crosbie II, en Capitán Crosbie 853, Las Condes, por parte de la denunciada; luego de recorrer la zona en que se ubica el proyecto, decidió aceptar la oferta, razón por la cual envió un correo electrónico aceptando la misma, cuyo valor publicitado ascendía a la suma de \$85.853.417.-, con 111 m2. Hace presente que al centrarse en la aceptación de esta oferta, desechó inmediatamente diversas oportunidades de compra de otras propiedades, dado que el departamento y el edificio eran de su mayor satisfacción. El mismo día 2 de enero, recibe un correo electrónico del jefe de proyecto, Cristián Vergara, quien lamenta la situación y señala que ha existido un problema en el portal inmobiliario, arrojando un valor que no correspondía por el departamento de 111 m2 y que están trabajando para corregir el problema. La denunciante invoca las disposiciones legales que estima infringidas, artículos 12, 13, 23 y 28 letras c) y d) de la Ley 19.496, y solicita que se condene a la denunciada al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la misma ley, con costas.

La demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la misma presentación de fojas 29 y siguientes, por **BARBARA LARRAIN ERAZO** en contra de **INMOBILIARIA ALMAHUE S.A.**, ambas ya individualizadas, por los mismos hechos antes expuestos, los que da por reproducidos; en resumen, se efectuó una oferta de venta de un inmueble, la que aceptó formalmente y con posterioridad, ésta fue desconocida por la empresa demandada. Manifiesta su pretensión principal consistente en obligar a la empresa denunciada y demandada a perfeccionar el contrato de

compraventa y luego enajenar libre de gravámenes en los términos acordados en la etapa de formación del consentimiento, esto es, en la suma de \$85.839.597.- por una unidad de 111 metros cuadrados, en el condominio ubicado en calle Capitán Crosbie 853, Las Condes. Como pretensión subsidiaria, solicita que la empresa le indemnice los daños y perjuicios causados en relación con el sobreprecio provocado, la empresa demandada modificó en forma unilateral e ilegal el precio de la misma unidad, elevándolo a la suma de \$134.328.600.-; en consecuencia, el perjuicio que le causa corresponde a la suma de \$48.489.003.-, cantidad que demanda. Finalmente, pide como daño moral la suma de \$5.000.000.-, por la molestia y enorme frustración vivida, lo que le provocó un cuadro de angustia y ansiedad, además de mucha rabia e impotencia, todo ello, más reajustes, intereses y costas.

A fojas 58, Darío Alberto Ovalle Irrarrázaval y Gonzalo Alberto Rojas Apel, en representación de Inmobiliaria Almahue S.A., todos domiciliados en avenida Apoquindo 3500, piso 3º, Las Condes, confieren patrocinio y poder al abogado Georgo Peftoglou Gattas y poder a Maximiliano Martín Silva Hanish y Pablo Muñoz Alcayaga.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de todas las partes, según consta de las actas que rolan a fojas 144 y siguientes y 180 y siguientes.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

La parte de Inmobiliaria Almahue S.A. formula sus descargos por escrito en las presentaciones de fojas 63 a 103 y 104 a 143. Alega un ejercicio abusivo, arbitrario y despótico de las facultades del Sernac y también falta de prolijidad en su labor, negligencia o bien mala fe. Que el conflicto de marras tiene su quid en que figuraban dos precios distintos sobre el mismo bien, uno de ellos, el incorrecto, que aparecía en el motor de búsqueda de la página web, en el índice o “resultados de búsqueda”, y el correcto, que aparecía tanto en la individualización del proyecto, en el precio del departamento de 111 metros cuadrados y en la cotización en línea; Sernac y Bárbara Larraín Erazo toman este manifiesto error, publicado en sólo una parte del portal web, sin decir nada sobre el precio correcto que estaba repetido 4 ó 5 veces en distintas secciones del mismo portal, para presentar las acciones de autos. Además, en

la misma página web, se advierte que toda cotización en línea es meramente referencial, y que sólo puede ser vinculante una cotización obtenida en las oficinas de la inmobiliaria, en original. Agrega que, lo único que existió fue una "invitatio ad offerendum", Sernac y Bárbara Larraín Erazo pretenden darle valor de publicidad u oferta a algo que a todas luces no lo es, por lo que no puede existir una aceptación, si no hay nada que se ofrezca. En definitiva, no ha existido falsedad ni negligencia, sólo un error, del cual era fácil darse cuenta y que se advirtió inmediatamente de él, a la Sra. Larraín Erazo, quien pretende aprovecharse, contrariando la más elemental buena fe que debe existir en las relaciones contractuales y precontractuales, siendo amparada en forma impresentable por el Sernac. Finalmente, pide que se declare como temeraria la denuncia realizada por el Sernac y también la realizada por Bárbara Larraín Erazo, pues resulta evidente que lo que se pretende es abusar de un error, de conformidad con el artículo 50 E.

La prueba documental y testimonial rendida en la audiencia.

La tacha formulada en contra de la testigo Isabel Margarita Zúñiga Soulat, a fojas 146.

A fojas 181, se formularon tachas en contra de la testigo Ximena Eloísa Serpell Carriquiry.

La objeción de documento de fojas 190.

La posiciones absueltas por Bárbara Larraín Erazo. (fojas 198 a 200)

### **CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:**

#### **Sobre las tachas:**

- 1.- Que a fojas 146, se formuló tacha en contra de la testigo presentada por la parte de Bárbara Larraín Erazo, Isabel Margarita Zúñiga Soulat, por la causal N°7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil.
- 2.- Que al leer el testimonio de Isabel Zúñiga no se desprende de él, en opinión de este tribunal, que el vínculo que la une con la denunciante y demandante de autos haya influido o inspirado su declaración, por lo que se desechará esta tacha.
- 3.- Que asimismo, se ha tachado a la testigo Ximena Eloísa Serpell Carriquiry, presentada por la inmobiliaria, por las causales N°5 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil.

4.- Que, Ximena Serpell declara ser empleada de la empresa Asesorías A2 Ltda., en esa calidad presta servicios a la denunciada. No se acreditó en autos que la testigo fuera trabajadora dependiente de la denunciada ni que tuviera en el juicio interés personal directo o indirecto, que baste por sí para privarla de la imparcialidad que la ley supone que requiere un testigo, por lo que también se desecharán estas tachas.

**En materia infraccional:**

5.- Que la parte de Servicio Nacional del Consumidor, alega en su denuncia que Inmobiliaria Almahue S.A. habría infringido diversas disposiciones de la Ley 19.496, básicamente: el derecho a la información responsable que debe recibir el consumidor, artículo 3° inciso 1° letra b); falta al deber de profesionalismo que la ley impone a los proveedores (artículo 23); e inducir a error o engaño al consumidor, con cualquier tipo de mensaje publicitario, respecto al precio de un bien o servicio, artículo 28 en relación con el artículo 1° N°4.

6.- Que, la denunciante Larraín Erazo estima infringidos además, los artículos 12 y 13 de la Ley 19.496. El artículo 12 se refiere a la obligación del proveedor de 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. El artículo siguiente, señala que el proveedor no podrá negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas.

7.- Que, como se ha visto, la parte de Inmobiliaria Almahue S.A. reconoce un error en la publicación del aviso de venta de departamentos del proyecto inmobiliario Crosbie II, que aparecía en la página del sitio web del Portal Inmobiliario.

8.- Que, la denunciada sostiene que el citado error se cometió solo una vez, en la pantalla "resultado de la búsqueda", donde aparece un listado de las propiedades que se encuentran disponibles para la venta, de acuerdo a la comuna seleccionada. Ahora bien, si se cliqueaba en el link respectivo, se desplegaba la información del proyecto, con fotografías, especificaciones técnica y el precio correcto, lo mismo ocurría si se cotizaba en línea, aparecía el precio correcto. Que, la Inmobiliaria y los dos testigos presentados por ésta,

se encuentran contestes en el hecho que el precio correcto estaba repetido en varias oportunidades en la misma página web del Portal Inmobiliario.

9.- Que, resulta natural y lógico imaginar que cuando una persona busca una propiedad para adquirir, desee obtener la mayor información al respecto, por lo que es evidente que abrirá las opciones que entrega la página web para conocer los detalles de la propiedad, y en esa oportunidad, Bárbara Larraín Erazo pudo haber constatado la significativa contradicción en el precio.

10.- Que, además, cabe tener presente que el artículo 3° de la Ley del Consumidor establece no sólo los derechos sino también los deberes básicos del consumidor, en su inciso 1° letra b), dispone: “El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos”. Por lo que todo consumidor está obligado a informarse adecuadamente de las características del bien que pretende adquirir, su precio y de las condiciones de contratación; con mayor razón si se trata de un bien inmueble, cuyo contrato de compraventa se encuentra regulado por el Código Civil y no puede efectuarse por medios electrónicos.

11.- Que, por otra parte, como lo reconoce la propia denunciante Larraín, cuando envía un correo electrónico manifestando su interés por el departamento de 111 m<sup>2</sup>, inmediatamente la empresa le hace presente el error en el precio.

12.- Que, si bien existió un error en la publicación del precio de unos departamentos, en la misma página también figuraba correcto y se corrigió de manera oportuna por la inmobiliaria, lo que impidió causar algún perjuicio a posibles consumidores.

13.- Finalmente, cabe tener presente el principio general del derecho, la buena fe, que impone a los contratantes el deber de comportarse correcta y lealmente en sus relaciones mutuas, desde el inicio de los tratos preliminares y hasta momentos incluso ulteriores a la terminación del contrato.

14.- Que en consecuencia, en atención a lo antes expuesto, esta sentenciadora concluye que no se acreditó infracción atribuible a la denunciada, por lo que en definitiva no se acogerá la denuncia de autos.

15.- Que, no obstante lo expuesto en los considerandos anteriores, no se dará lugar a lo solicitado por la parte denunciada y demandada de declarar las denuncias infraccionales como temerarias, por no darse los presupuestos necesarios para aquello.

**En materia civil:**

16.- Que la conclusión a la que se llega en el considerando catorce priva de fundamento a la acción civil interpuesta, que tenía su base en la acción infraccional a la que se refieren los números anteriores.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, artículos 14 y 17 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos y Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

**SE DECLARA:**

A. Que se desestiman las tachas opuestas en contra de las testigos Isabel Margarita Zúñiga Soulat y Ximena Eloísa Serpell Carriquiry.

B. Que no se hace lugar a las denuncias interpuestas en lo principal de la presentación de fojas 19 y siguientes y en lo principal de fojas 29 y siguientes.

C. Que se rechaza la demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas 29 y siguientes, con costas.

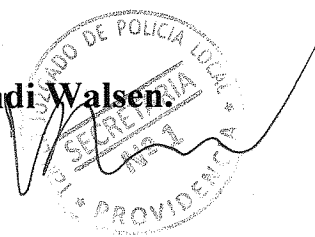
D. Que no se acoge la solicitud de la parte de Inmobiliaria Almahue S.A. de declarar las denuncias de autos como temerarias.

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE**

**ROL N°2.713-1-2013**

Dictada por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen.**



C.A. de Santiago

Santiago, veintiocho de mayo de dos mil catorce.

A fojas 262: téngase presente.

Vistos:

Se **confirma** la 'sentencia apelada de cuatro de octubre de dos mil trece, escrita a fojas 217 y siguientes, **con costas** del recurso.

**Regístrese y devuélvase.**

Nº Trabajo-menores-p.local-2153-2013.

Pronunciada por la Tercera Sala de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Teresa Figueroa Chandía, conformada por la Ministra señora Gloria Solís Romero y el Abogado Integrante señor Ángel Cruchaga Gandarillas.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, veintiocho de mayo de dos mil catorce, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

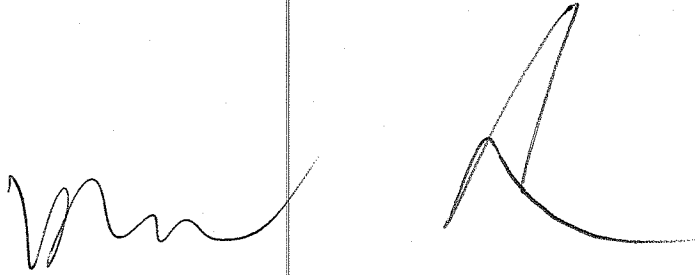




Providencia, a uno de septiembre de dos mil catorce.

Vistos: CUMPLASE.

ROL N°2713-1-2013.

Two handwritten signatures in black ink. The first signature on the left is a cursive 'M'. The second signature on the right is a cursive 'A'.

04 SEP 2014

04 SEP 2014

04 SEP 2014

Se notifica por carta certificada a : M.Abarca, G.Pettouoglou, R. Martinez.

