

Rol N° 5.983 - 2 - 2016

Vitacura, a veintiséis de agosto de dos mil dieciséis.

VISTOS,

- Que, a foja 1 y siguientes, **MARCELA PILAR SÁNCHEZ ZAMORANO**, C.I. 15.352.130-1, chilena, ingeniera comercial, y don **PATRICIO FELIPE MOISAN NAULIN**, C.I. 15.375.625-2, chileno, ingeniero civil industrial, ambos domiciliados en Avenida Vespucio Sur N°1787, departamento 141, comuna de Las Condes, deducen denuncia por infracción a la ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor **INMOBILIARIA LOS ABEDULES S.A.**, RUT 76.216.551-1, representada para efectos del artículo 50 C inciso 3 y 50 D de la ley 19.496 por **CAROLINA BÜCHI SANGREDO**, chilena, ingeniera comercial, con domicilio en Avenida Vitacura N°5093, oficina 202, comuna de Vitacura, por infracción a los artículos 1°, 3 y 12, en relación con el artículo 24 todos de la 19.496, solicitando se sancione al infractor al máximo de las multas establecidas en la ley 19.496, con expresa condenación en costas; y en virtud de los artículos 3 letra e), 50 A, 50 B y 50 C de la ley 19.496 y artículo 2.314 del Código Civil, se le condene al pago de una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de UF 663,8 por concepto de daño emergente, la suma de UF 600, por concepto de lucro cesante, y la suma de UF 200, por concepto de daño moral, más los intereses, reajustes y costas; Acción notificada a fojas 60;

- Que, a fojas 46 y siguientes, la denunciada y demandada de autos formula por escrito sus descargos, señalando que la oferta de compra formulada no fue aceptada por la denunciada, lo cual fue informado a los denunciantes en el mes de agosto de 2015, tras un largo periodo de evaluación, debido a que, entre otros eventos, no existían las pre aprobaciones bancarias necesarias para seguir adelante con el negocio; que, los bancos no entregaron esta aprobación debido al alto grado de endeudamiento de los demandantes, por lo cual la promesa de compraventa no fue suscrita; que, luego, se acordó con el denunciante

elegir el pie al 15% para salvaguardar la operación, pero sin embargo, los bancos, siguieron rechazando a los demandantes a efectos de otorgarles la pre aprobación del crédito hipotecario, requisito indispensable para que, dentro de la negociación existente, la denunciada firmara el contrato de promesa de compraventa; que, en base a este principio de que los contratos deben ejecutarse de buena fe, no se aceptó la oferta del denunciante;

- Que, a fojas 204 y siguientes, con fecha 06 de junio de 2016, tiene lugar el comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia del abogado MIGUEL ALBERTO PALAVACINO FERRADA, en representación de la parte querellante y demandante de **MARCELA PILAR SÁNCHEZ ZAMORANO** y de **PATRICIO FELIPE MOSAIN**, quien comparece en este acto, y de la abogada VANESA PILAR VERGARA ARAYA, en representación de la parte querellada y demandada de **INMOBILIARIA LOS ABEDULES S.A.**, que, la parte querellada y demandada contesta por escrito denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios, señalando que los hechos que se le imputan a la denunciada son distintos a la realidad y no permiten configurar los tipos infraccionales que denuncian; que, en el acta de reserva, de fecha 16 de diciembre de 2014, se indica respecto al punto 4 "Período de Vigencia", que esta se mantiene por un periodo de 20 días corridos, término dentro del cual debe ser aceptada por la Inmobiliaria; si no fuere aceptada, la oferta de compra queda sin efecto y se deben restituir los cheques que entregan en garantía de seriedad, pudiendo disponer libremente del inmueble; que, además, si la promesa de compraventa o acto preparatorio no se suscribe quedará liberada de esta oferta y podrá disponer libremente de los inmuebles; que, en la especie la oferta no fue aceptada por la denunciada, lo cual se informó a los denunciantes luego de un largo proceso de negociación; que lo determinante para no concretar el negocio fue la inexistencia de las (dos) pre aprobaciones bancarias necesarias para seguir adelante con la aprobación; lo anterior sumado a que durante la transición del año 2014 a 2015, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras

informó de una nueva normativa sobre previsiones para el otorgamiento de créditos hipotecarios, en base a la cual se les informó a los denunciantes la necesidad de elevar el pie de un 10 a un 15%; que, en relación a la formación del consentimiento, este se configura una vez que coinciden las voluntades del oferente y el aceptante, de conformidad al título IX del Código de Comercio; que, en virtud del artículo 1546, los contratos han de ejecutarse de buena fe, y que haber suscrito el contrato de promesa para que luego ante la imposibilidad de los denunciantes de obtener el crédito, corresponda cobrar la multa, ello habría significado ir en contra a dicho principio; que no es responsabilidad de la denunciada que los demandantes no ofrecieran las garantías de liquidez suficientes para ser pre aprobados por los bancos; que, por otra parte, no existe infracción alguna cometida por la denunciada en relación al **artículo 1 numeral 4 en relación al artículo 28 literal b) y c) de la ley 19.496**; que en cuanto al bien publicitado, el inmueble, cumple con todas las características publicitadas; que la oferta de compra o reserva y el contrato de promesa no son en caso alguno el bien publicitado por la denuncia; que, en relación al **artículo 3 literal d)**, dice relación con el producto, pero no con el riesgo de la negociación; que, el riesgo de no ser pre-aprobados por los bancos, por una condición generada por la misma demandante, debe ser asumido por ella y no por la contraparte; que en relación al **artículo 12**, el contrato nunca ha sido firmado por la denunciada, toda vez que se encontraba sujeto a la condición de que los denunciantes cumplieran con los requisitos de tener dos pre-a-probaciones bancarias, condición que falló por causa imputable a los denunciantes; que, respecto al **artículo 23**, el bien ofrecido por la denunciada cumple con todas las características publicitadas, y cuando fue necesario adecuar las condiciones de la contratación en la negociación, fue oportunamente informado a los denunciantes, llegando a acuerdo con ellos, lo que convalida el actuar de la denunciada; que, por tanto, no existe infracción por parte de la denunciada a la ley 19.496; que, en relación a la demanda civil interpuesta, la demandada la rechaza por los argumentos antes expuestos y por lo siguiente: que en relación a los

perjuicios reclamados, en primer lugar no existió una promesa de compraventa sino sólo una oferta que no fue aceptada; que, luego, en el marco de la responsabilidad precontractual, no ha existido transgresión a la ley, ni a los deberes de la buena fe con que se ha actuado; que, no es factible obligar a la demandada a suscribir un contrato sin que exista el requisito mínimo esto es, el acuerdo de voluntades; que, en materia precontractual, correspondería aplicar las normas de responsabilidad extracontractual, y que al efecto, para que fuere procedente es necesario que exista una acción u omisión que transgreda una norma o deber de conducta, que esta acción debe haberse realizado con dolo o negligencia, y que provoque daño; que en el caso de autos, la demandada no ha actuado bajo ninguna de las formas indicadas, es más, respecto del daño emergente reclamado, los cheques no fueron cobrados, y serán devueltos en este acto; que, tampoco la demandada ha actuado con negligencia o dolo, que, por el contrario, la intención siempre ha sido la de evitar que se incumpla un contrato afectándole causales de ineficacia posteriores; que, respecto del **daño emergente** reclamado, los demandantes reclaman además el valor de la cláusula penal contenida en el contrato de promesa, equivalente al 10 % del valor de la venta, cobro que no es factible respecto a un contrato que no ha nacido a la vida del derecho; que, aun cuando se considerase que dicho contrato existe, la cláusula no podría ser cobrada ya que la celebración del contrato de compraventa no hubiera sido posible de suscribir ya que los demandantes fueron negligentes con sus finanzas, por lo cual el daño emergente no es legítimo al no existir el contrato del cual emana; que en relación a **lucro cesante**, los demandantes señalan que hubo un perjuicio pues este contrato no pudo ser cedido, lo cual implica reconocer que el contrato nació a la vida del derecho; que tratándose de un contrato de promesa, la doctrina y jurisprudencia están de acuerdo en que son *intuitu personae*, por lo que tampoco podría haberse cedido este contrato, siendo la persona de los contratantes esencial al momento de llevarse a cabo el negocio, generándose objeto ilícito según artículo 1464 N°2 del Código Civil; que, el lucro cesante reclamado no cumple con los requisitos de certidumbre, posibilidad, legitimidad, y con

ninguno otro de los requisitos para ser indemnizados; que, respecto del **daño moral**, de los antecedentes de la causa, el tipo reclamado por los demandantes, hace imposible prever la existencia de daños morales, es más, esta parte entiende que en un proceso de negociación puede ocurrir o no que se convenga un contrato, lo cual es el costo de cualquier negociación, por lo que no procede la reparación del daño moral; por último, es indispensable que además exista un nexo causal entre la acción u omisión y el daño generado; que, en autos, no se puede imputar el daño reclamado al actuar de mi representada, por cuanto, la demandada no estaba obligada a aceptar la oferta de compra; en consecuencia, de todo lo anterior puede concluirse que no existe daño o perjuicio alguno que deba ser indemnizado; que, ambas partes rindieron prueba documental, y la parte denunciante y querellante rinde además prueba testimonial y realiza peticiones concretas al Tribunal; que, asimismo, a petición de ambas partes, la querellada hace entrega en dicho acto a la querellante de 18 cheques;

- Que, a fojas 225, rola audiencia de absolución de posiciones decretada en autos, con la asistencia del abogado MIGUEL ALBERTO PALAVACINO FERRADA, en representación de MARCELA DEL PILAR SÁNCHEZ ZAMORANO y de PATRICIO FELIPE MOSAIN, de la abogada VANESA DEL PILAR VERGARA ARAYA, en representación de INMOBILIARIA LOS ABEDULES S.A.; el Tribunal procedió a abrir el sobre cerrado que se encontraba en custodia en Secretaría del Tribunal, bajo el número 14;

- Que, a foja 237, con fecha 05 de agosto de 2.016, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LAS TACHAS DE TESTIGOS:

1.- Que, a fojas 208, el denunciado tachó a la testigo **KATHERINE HELENA LEÓN VERGARA**, C.I. 15.962.412-9, chilena, soltera,

ingeniera comercial, domiciliada en Joaquín Rodríguez N°7192, comuna de Macul, de conformidad con el artículo 358 N°6 y 7 del Código de Procedimiento Civil; en virtud del N°6, por considerar que el testigo carece de la suficiente imparcialidad; y en relación al N°7, porque ha demostrado tener amistad con la persona que representa como testigo, al señalar que ha compartido con ella en una fiesta en su casa y además de ser compañeros de trabajo;

2.- Que, este Sentenciador procederá a desestimar la tacha del testigo de autos en la parte resolutive del presente fallo, por cuanto, al tenor de las respuestas dadas por el testigo y en conformidad a las reglas de la sana crítica, éste no carece de la imparcialidad necesaria para declarar en juicio, y además por carecer de relación de subordinación con el demandante;

3.- Que, a fojas 211, el denunciado tachó al testigo **CLAUDIO ANDRÉS SÁNCHEZ GARCÍA**, C.I. 15.661.406-8, soltero, chileno, ingeniero civil, domiciliado Brown Norte N°90, depto. 1005, comuna de Ñuñoa, de conformidad con el artículo 358 N°6 del Código de Procedimiento Civil, por considerar que el testigo tiene interés en la causa, careciendo de la suficiente imparcialidad para deponer;

4.- Que, este Sentenciador procederá a desestimar la tacha del testigo de autos en la parte resolutive del presente fallo, por cuanto, al tenor de las respuestas dadas por el testigo y en conformidad a las reglas de la sana crítica, éste no carece de la imparcialidad necesaria para declarar en juicio;

EN CUANTO AL ASPECTO INFRACCIONAL:

5.- Que, de los antecedentes allegados al proceso, constituyen hechos sustanciales y no controvertidos por las partes, los siguientes: **a)** Que, con fecha 16 de diciembre de 2014, la querellante suscribió una reserva del **departamento 304, estacionamiento tándem 423 y 424, y**

bodega 402 del Edificio ubicado en Av. Irarrázabal 3755, Ñuñoa, según cotización y Carta Oferta de Compra, enviadas por correo electrónico por la querellada con fecha 16 de diciembre de 2014; **b)** Que, la querellante suscribió la respectiva promesa de compraventa respecto de los inmuebles individualizados precedentemente, con fecha 20 de diciembre de 2014, cuyo valor ascendió a **UF 6.638,40**, para lo cual entregaron una totalidad de 22 cheques, por concepto del pie del precio de los inmuebles; que 3 de dichos cheques debieron ser reemplazados por la querellante a petición del querellado, por estar enmendados; **c)** que, luego, en el mes de julio de 2015, el querellado le exige al querellante que deben ser evaluados nuevamente, y luego que deben elevar el pie del precio de los Inmuebles; **y d)** que, finalmente, en agosto de 2015 el querellado le informa al querellante que la venta había sido rechazada;

6.- Que, las partes controvierten si efectivamente existió entre la querellante y el querellado un vínculo jurídico contractual, del cual derivaran derechos y obligaciones, y cuya supuesta infracción el querellante imputa al querellado, a la luz de las normas contenidas en la ley 19.496, infracción que además les habría ocasionado daños y perjuicios, cuya indemnización reclaman;

7.- Que, la parte querellante y demandante para acreditar y fundamentar sus dichos, acompañó los siguientes documentos: **1.-** Copia de texto de contrato de promesa de compraventa, entre Inmobiliaria Los Abedules S.A. y doña Marcela Pilar Sánchez Zamorano y don Patricio Felipe Moisan Naulin, de fecha 20 de Diciembre de 2014, sin firmas, rolante a fojas 81 y siguientes; **2.-** Copia escritura pública de contrato de compraventa, celebrado entre don Javier Ignacio Saavedra Mercado, doña Marcela Pilar Sánchez Zamorano, don Patricio Felipe Moisan Naulin, y Banco Santander - Chile, de fecha 10 de Noviembre del año 2015, ante el Notario Público don Juan Ricardo San Martín Urrejola, rolante a fojas 91 y siguientes, en virtud del cual los denunciantes adquieren el inmueble

correspondiente al departamento N°141 del piso 14 y la bodega N°33 del edificio Embassy, ubicado en Av. Américo Vespucio Sur N°1.787, comuna de Las Condes; **3.-** Copia legalizada de escritura pública de contrato de compraventa, celebrado entre Claudio Andrés Sánchez García, doña Marcela Pilar Sánchez Zamorano, don Patricio Felipe Moisan Naulin, y Banco de Chile, de fecha 29 de septiembre del año 2015, ante el Notario Público don Iván Torrealba Acevedo, repertorio 15.266-2015, rolante a fojas 106 y siguientes, en virtud del cual los denunciantes venden a Claudio Andrés Sánchez García el departamento N°1.005, del décimo piso y la bodega N°59 del 2° subterráneo, del “Edificio Brown Norte 50”, que tiene acceso por calle Brown Norte N°90, comuna de Ñuñoa; **4.-** Copia correo electrónico de fecha 16 de Diciembre de 2014, asunto “cotización y reserva depto. 304”, destinatario marcelasanchez@gmail.com y patriciomoisan@gmail.com enviado por sjimenez@imagina.cl, rolante a fojas 133 y siguientes, que incluye cotización del departamento 304, tándem 423 y 424 con bodega 402, y texto carta oferta de compra; **5.-** Copia de cadena de correos electrónicos, asunto **“Imagina”**, entre marcelasanchez@gmail.com, patriciomoisan@gmail.com; sjimenez@imagina.cl, y mgajardo@imagina.cl, rolantes a fojas 140 y siguientes; **6.-** Cadena de correos electrónicos, asunto **“Promesa”**, entre marcelasanchez@gmail.com, sjimenez@imagina.cl, jhidaldo@imagina.cl, y copia de Mandato, rolante a fojas 144 y siguientes; **7.-** Copia correo electrónico de fecha 18 de Marzo, asunto **“Cheques enmendados”**, destinatario marcelasanchez@gmail.com y patriciomoisan@gmail.com enviado por sjimenez@imagina.cl, que incluye copia de tres cheques girados a nombre de INMOBILIARIA LOS ABEDULES S.A., por un monto cada uno de \$520.835, de fechas 30 de enero de 2015, 30 de octubre de 2015 y 30 de mayo de 2015, rolantes a fojas 150 y siguientes; **8.-** Correo electrónico de fecha 26 de Marzo de 2015, asunto **“Cheques enmendados”**, destinatario marcelasanchez@gmail.com y patriciomoisan@gmail.com enviado por sjimenez@imagina.cl, que consta de 1 hoja, rolante a fojas 152; **9.-** Cadena de correos electrónicos, asunto **“Cliente Marcela Sánchez Zamorano, Dpto. 304”**, entre

sjimenez@imagina.cl, patriciomoisan@gmail.com, pilovos@imagina.cl; marcelasanchez@gmail.com; rolante a fojas 153 y siguientes; **10.-** Copia correo electrónico de fecha 19 de Agosto de 2015, asunto **“Compra Depto.”**, destinatario marcelasanchez@gmail.com y patriciomoisan@gmail.com, enviado por sjimenez@imagina.cl, que consta de 1 hoja, rolante a fojas 159; **11.-** Correo electrónico de fecha 19 de Agosto de 2015, asunto **“Compra Depto.”**, destinatario sjimenez@imagina.cl, enviado por marcelasanchez@gmail.com, que consta de 2 hojas, rolante a fojas 160; **12.-** Copia correo electrónico de fecha 19 de agosto de 2015, asunto **“Compra Depto.”**, enviado por marcelasanchez@gmail.com, que consta de 2 hojas; rolante a fojas 162 y 163; **13.-** Copia correo electrónico de fecha 20 de Agosto de 2015, asunto **“Compra departamento 304”**, destinatario arivera@imagina.cl, enviado por Sánchez Marcela (Chile), que consta de 2 hojas, rolantes a fojas 164 y 165; **14.-** Copia correo electrónico de fecha 21 de Agosto de 2015, asunto **“Pre Aprobación”**, destinatario marcelasanchez@gmail.com enviado por karina.concha@bicehipotecaria.cl, que consta de 3 hojas, rolante a fojas 166 y siguientes; **15.-** Cadena de correos electrónico, asunto **“Compra departamento 304”**, entre Anita Rivera Izam, arivera@imagina.cl y Marcela Sánchez Marcela (Chile) , que consta de 6 hojas, rolantes a fojas 169 y siguientes; **16.-** Copia correo electrónico de fecha 28 de Agosto de 2015, asunto **“Departamento 304, Proyecto Life”**, destinatario Anita Rivera Izam enviado por Sánchez Marcela (Chile), que consta de 1 hoja, rolante a fojas 175; **17.-** Copia cadena de correos electrónicos de fecha 24 y 25 de Septiembre de 2015, asunto **“Crédito Hipotecario”**, entre Sánchez Marcela (Chile) y natali.munoz@santander.cl, que consta de 6 hojas, rolantes a fojas 176 y siguientes; **18.-** Copia Correo electrónico de fecha 14 de Octubre de 2015, asunto “Informe”, destinatario Sánchez Marcela (Chile) enviado por juanita.polanco@santander.cl, que consta de 4 hojas, rolantes a fojas 182 y siguientes; **19.-** Copia cadena de correos electrónicos de fechas 14 de Octubre de 2015, asunto “Simulaciones”, entre Sánchez Marcela (Chile), y juanita.polanco@santander.cl, que consta de 2 hojas, rolantes a fojas 186 y 187; **20.-** Cadena de correos

electrónicos, asunto “Simulaciones”, entre Sánchez Marcela (Chile) y juanita.polanco@santander.cl, que consta de 9 hojas, rolantes a fojas 188 y siguientes; **21.-** Copia cadena de correos electrónicos, asunto “Crédito Hipotecario”, entre Sánchez Marcela (Chile), patriciomoisan@gmail.com, y Natali Muñoz Orellana, que consta de 5 hojas, rolante a fojas 197 y siguientes; y **22.-** Cadena de correos electrónicos de fecha 24 de Septiembre de 2015, asunto “Crédito Hipotecario”, entre Sánchez Marcela (Chile) y natali.munoz@santander.cl, que consta de 2 hojas, rolantes a fojas 202 y siguientes;

8.- Que, la parte querellada y demandada para acreditar y fundamentar sus dichos, acompañó los siguientes documentos, a saber: **1.-** Copia impresa de capítulo B-1 del compendio de normas contables de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, denominado prohibiciones por riesgo de crédito, rolante a fojas 29 y siguientes; **2.-** Copia impresa de Cadena de correos entre Carolina Godoy y Anita Rivera Izam, que contiene a su vez correo electrónico de Roxana Sabugo Sánchez, Jefa del Centro Hipotecario de Banco Estado, en la cual se rechaza la pre-aprobación del crédito a la demandante por “alto nivel de endeudamiento”, de fechas **26 de agosto de 2015**, rolantes a fojas 75 y siguientes; **3.-** Copia impresa de cadena de correos entre Carolina Godoy y Anita Rivera Izam, que contiene a su vez correo electrónico del Banco BBVA en que se rechaza la pre-aprobación del crédito de la demandante, en atención a “elevado nivel de endeudamiento, elevado nivel de gastos mensuales en relación a sus ingresos, renta insuficiente para monto del crédito”, de fecha **26 de agosto de 2015**, rolantes a fojas 77 y siguientes; **4.-** Copia impresa de cadena de correos entre Sara Jiménez y Marcela Sánchez, de fecha **21 de Julio de 2015**, en la que se le informa que todos los bancos han rechazado las pre-aprobaciones a su crédito hipotecario, rolantes a fojas 79 y siguientes;

9.- Que, la querellante le imputa a la querellada, incurrir en la infracción a la ley 19.496, consistente en no respetar la promesa de venta acordada respecto al departamento 304, estacionamiento tándem 423 y 424, y bodega 402 del Edificio ubicado en Av. Irarrázabal 3755, de la comuna de Ñuñoa, infringiendo el artículo 12 de la ley 19.496; y que, por otra parte, la venta fue publicitada por la querellada, la cual contenía las condiciones objetivas de cumplimiento, las que van en directa relación con la firma del contrato de promesa, debiendo por tanto respetar también lo dispuesto en el artículo 1° numeral 4) de la Ley 19.496; que, de conformidad a lo anterior, la querellada habría infringido el principio de integración publicitaria; que la actuación infraccional de la querellada, se encuentra vinculada con el artículo 23 inciso 1° y este a su vez con el artículo 3° de la ley 19.496, que dispone como derecho y deberes básicos del consumidor, la seguridad en el consumo de bienes o servicios y el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales;

10.- Que, de conformidad a la prueba acompañada por la querellante y el querellado, se verificó la ocurrencia de los siguientes acontecimientos relacionados a los hechos investigados en autos: **1.-** La querellante manifiesta su voluntad en orden a adquirir los inmuebles correspondientes al departamento 304, estacionamiento tándem 423 y 424, y bodega 402 del edificio ubicado en Av. Irarrázabal 3755, Ñuñoa, en adelante también los **“Inmuebles”**, por lo cual suscriben el documento denominado **“CARTA OFERTA DE COMPRA”**, con fecha 16 de diciembre de 2014, dejando en garantía el cheque serie 0100 N°7609862, del Banco Itaú, por la suma de \$300.000; el precio de los Inmuebles ascendió a la suma de UF 6.438,40; **2.-** Que, luego el precio de los Inmuebles, aumentó a **UF 6.638,4** por un error de cálculo imputable a la querellada; **3.-** Que, la querellada, a través de su Asesora Comercial, Sara Jiménez, con fecha 16 de diciembre de 2014, envía a la querellante el documento denominado **Cotización**, que contiene la descripción de los Inmuebles, planos, superficies, precio de los mismos

y forma de pago, y **Carta Oferta de Compra**, antes indicada; que luego, efectivamente, y tal como lo menciona la querellada en su escrito de contestación, la mencionada "Oferta de Compra", contiene en el pto. 4. una **cláusula de vigencia** que dispone que la oferta se mantendrá vigente por el plazo de 20 días, término dentro del cual debe ser aceptada por la querellada; que, de no ser aceptada por la querellada, ésta quedará sin efecto y se procederá a la restitución del cheque que en dicho acto se le entrega, quedando liberada de toda responsabilidad, pudiendo disponer libremente de los inmuebles objeto de la oferta; **4.-** Que luego, en la misma cláusula se le exige a la querellante que, **aceptada la oferta por la querellada, ella debe suscribir el respectivo contrato de promesa de compraventa** dentro del plazo de 10 días corridos a contar de la fecha de aceptación, **y en todo caso dentro del plazo de 30 días corridos contados desde la fecha de la oferta de compra**; **5.-** Que, la querellante no sólo **suscribió el respectivo contrato de promesa de compraventa con fecha 20 de diciembre de 2014**, sino que además entregó a la querellada 22 cheques, venciendo el primero de ellos el 30 de enero de 2015 y el último de ellos el día 30 de octubre de 2016, como parte del pie del pago del precio del contrato; **6.-** Que, con fecha **18 de marzo de 2015**, vía correo electrónico, la querellada exigió se reemplazaran 3 de estos cheques ya que habían sido enmendados, cuyas copias rolan a fojas 151, a lo cual accedió, la querellante;

11.- Que, luego, de conformidad a la prueba documental acompañada por la querellante, especialmente correos electrónicos rolantes a fojas 144 y siguientes, a contar del mes de febrero de 2015, la querellada exigió en múltiples ocasiones la **copia del respectivo contrato de promesa de compraventa firmado por la querellada**; así es como, con fecha **18 de febrero de 2015**, la querellante le solicita vía correo electrónico al Sr. Jorge Hildago, ejecutivo de la querellada, que les haga llegar copia del contrato de promesa de compraventa; este por error le envía a la querellante copia del borrador de **Mandato** de fecha 20 de diciembre de 2014, indicándose en este que, las partes han suscrito con

fecha 20 de diciembre de 2014 un contrato de promesa de compraventa respecto a los Inmuebles, y que con la finalidad de dar cumplimiento a las bases allí referidas, el promitente comprador otorga un mandato irrevocable a la promitente compradora para completar las menciones en un cheque no individualizado; frente a dicha equivocación, el Sr. Jorge Hidalgo, con fecha **26 de febrero de 2015**, le indica vía correo electrónico a Sara Jiménez, asesora comercial de la querellada, lo siguiente: **“Sara puedes enviar la promesa a Marcela por favor. Está en mi computador.”**; que con fecha 10 de marzo de 2015, los querellantes vuelven a solicitar el envío de la promesa vía correo electrónico a Sara Jiménez;

12.- Que, con fecha **6 de julio de 2015**, también vía correo electrónico, rolante a fojas 155, la querellante le consulta a la Sra. Sara Jiménez, por el cobro de los 6 cheques entregados por concepto de pie, que debían ser cobrados con fecha **30 de junio de 2015**, encontrándose los fondos disponibles a tales efectos en su cuenta corriente; que, con esa misma fecha, Sara Jiménez, también vía correo electrónico, textualmente les responde a los querellantes: “Estimado Patricio: Sí debo evaluarlos nuevamente, solo me faltaría 1 pre aprobación (piden 2), en el tiempo que se firmó yo tenía 1 del banco Estado, que esa está ok, y una de BBVA, como le comentaba a tu esposa hubo irregularidades con el ejecutivo que las emitía (eran falsas), entonces la Rep. Legal de la inmobiliaria no firmará ninguna promesa que tenga como respaldo una pre aprobación de dicho ejecutivo. Entonces para solucionar lo antes posible, necesito me envíen las 3 liquidaciones de cada uno para poder conseguir otra.....”; que, de la lectura de dicho correo, la propia ejecutiva de la querellada, ratifica por una parte la firma de la promesa por la querellante, y por la otra, que la querellada ya contaba con las dos pre aprobaciones bancarias exigidas, cumpliendo así con los requisitos exigidos por la vendedora para la firma de la respectiva promesa; que el trámite de las pre aprobaciones estaba a cargo de la querellada; que, respecto a la eventual situación irregular de la pre aprobación del Banco BBVA, la querellada no acompaña prueba alguna

en autos que de fe de la excusa señalada;

13.- Que, según correo de fecha **10 de julio de 2015**, los querellantes vía correo electrónico consultan a la querellada por esta nueva evaluación; que recién con fecha **21 de julio de 2016**, Sara Jiménez responde vía correo electrónico, que había estado de vacaciones, que aún no tenía respuesta favorable de los bancos, que estaban esperando la respuesta de dos bancos; con fecha **22 de julio de 2016**, la querellante, le responde a la Sra. Jiménez: *“Por favor indicar cual va a ser la solución que entregará Imagina a esta situación en caso de tener respuesta negativa de los dos bancos que faltan. Recuerden que Imagina realizó toda las gestiones y nos dio un OK para avanzar en una forma de promesa, dado esto nosotros hemos solicitado un crédito de consumo par apagar el pié (lo que implica intereses) y además obviamente no podemos perder todo este tiempo en un proyecto por mala gestión de Imagina, sobre todo este año que es el último para poder realizar promesas sin pagar IVA...”*;

14.- Que, posteriormente, según correo de fecha **19 de agosto de 2015**, rolante a fojas 159, la querellada le informa por correo electrónico a la querellante, que la venta había sido rechazada porque el monto del pie entregado por los querellantes era insuficiente, ya que la inmobiliaria desde hace algunos meses lo elevó a un 15%, de conformidad a la normativa bancaria; que, según correo electrónico de fecha **20 de agosto de 2015**, enviado por la querellante a Anita Rivera, ejecutiva de la querellada, manifiestan y cuestionan todos los errores incurridos por la querellada durante los 8 meses previos y señalan también que según información de Sara Jiménez, ya tenían la segunda pre aprobación faltante enviada por el Banco BICE; que, a tales efectos, con fecha **21 de agosto de 2015**, los querellantes envían a Anita Rivera, ejecutiva de la querellada, copia del documento denominado **Pre-Aprobación, emitido por banco BICE, de fecha 21 de agosto de 2015, a nombre de Marcela Pilar Sánchez Zamorano**, documento rolante a fojas 167 y siguientes;

15.- Que, según copia de correos electrónicos acompañados por la querellada a fojas 75 y siguientes, con fecha **25 de agosto de 2015**, la querellada solicita a Banco Estado y al Banco BBVA, la evaluación de la querellante, las cuales fueron rechazadas con fecha **26 de agosto de 2016**, por alto nivel de endeudamiento; **que, como se podrá apreciar, según considerando 14 anterior, el rechazo a la venta, y modificación unilateral del monto del pie a enterar por parte de la querellada,** tienen lugar antes de que el querellado obtuviera del Banco BBVA y Banco Estado las pre evaluaciones de la querellante; que, con todo, a esa fecha, ya existía la **pre aprobación del banco BICE – sin perjuicio de que a la fecha de la Promesa ya existían dos pre aprobaciones satisfactorias**, según considerandos 12 y 14 anteriores, y que estaban en conocimiento de la querellada;

16.- Por último, según da cuenta el correo de fecha **28 de agosto de 2015**, enviado por la querellante a Anita Rivera Izam, ejecutiva de la querellada, la querellante se habría reunido con dicha ejecutiva el día **25 de agosto de 2015** en su oficina, en cuya reunión la ejecutiva le habría indicado que la única forma de continuar con la compra sería que ellos debían **elegir el pie a un 15%, pagaderos en 14 cheques, los que debían ser entregados hasta el día 31 de agosto de 2015,** pero que posteriormente y en forma sorpresiva, **la Sra. Sara Jiménez les comunica vía telefónica a la querellante que la venta había sido rechazada**, ante lo cual los querellantes le exigieron a la Sra. Rivera una explicación;

17.- Que, de los hechos antes expuestos, este Sentenciador, de conformidad a los principios de la sana crítica, puede llegar a la conclusión que la querellante realizó una **Oferta de Compra** completa, válida y seria, en torno a la compra de los inmuebles descritos en el considerando 5º; que, conforme a lo anterior, el **querellante acepta las condiciones de venta informadas por el querellado y suscribe el respectivo contrato de promesa de compraventa, entregando a la querellada los cheques correspondientes al pago del pie del precio**

exigido para ser cobrados por la querellada; que, es así como, la querellante dio cumplimiento al pto. 4 de la Carta de Oferta, es decir, suscribió la respectiva promesa de compraventa; que, las condiciones exigidas para la suscripción del contrato de promesa de compraventa por parte de la querellada decían relación con la obtención de 2 pre aprobaciones bancarias de la querellante, las que también fueron **obtenidas a la fecha de firma de la promesa por parte de la querellante;** que, **luego habiendo transcurrido 6 meses desde la fecha de la Reserva y firma de la Promesa por la querellante, en forma intempestiva, exige la querellada una nueva pre evaluación para poder firmar la promesa,** época en la que ya debían haberse cobrado 6 cheques de la querellante; que, según se deprenden de los correos electrónicos existentes, al mes de agosto de 2015, la querellada contaba satisfactoriamente con las dos pre aprobaciones del Banco Estado y banco BICE; que, sin embargo, con fecha 19 de agosto de 2015, la querellada rechaza la promesa de venta, por cuanto el pie que está exigiendo la querellada **aumentó a un 15%, introduciendo en forma unilateral una nueva exigencia para la firma de la Promesa,** alterando las condiciones ofrecidas; que, luego el 27 agosto de 2015, finalmente la **querellada habría rechazado verbalmente la venta de los Inmuebles a la querellante;**

18.- Que, el querellado argumenta en su escrito de contestación, que la **necesidad de elevar el pie del precio de los Inmuebles a un 15%,** según comunicación dirigida a la querellante con fecha **19 de agosto de 2015,** y que rola a fojas 159, consta en las nuevas instrucciones impartidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras Chile según **Circular N°3.573 de fecha 30 de diciembre de 2014;** que, como se podrá apreciar el querellado tuvo conocimiento de estas normas desde el **30 de diciembre de 2014,** mes en el cual la querellante manifestó su oferta de compra y suscribió el contrato de promesa de compraventa por los Inmuebles, esperando la querellada 8 meses para comunicar estas nuevas exigencias al querellante; que, en segundo término, como es de público conocimiento, mediante la

Circular N° 3.573 de 30 de diciembre de 2014, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras **impartió nuevas instrucciones relativas al cálculo de las provisiones por riesgo de crédito que incluyeron, en lo principal, el método estándar que se aplicará a partir de 2016 en los préstamos hipotecarios para vivienda** y ciertas instrucciones sobre el tratamiento de las carteras en incumplimiento de los créditos en general; **es decir, la aplicación de tales normas regía a contar del año 2016;**

19.- Que, por otra parte, a fojas 211 y siguientes, por la querellante rinde prueba testimonial don CLAUDIO ANDRÉS SANCHEZ GARCÍA, de la cual se puede constatar que el querellante, en forma paralela a la manifestación de voluntad de compra de los Inmuebles individualizados en el considerando 5°, acuerda vender su propiedad al testigo; es así como el testigo declara: *“En el mes de diciembre de 2014, Patricio me contacta y me dice que había encontrado un departamento y me ofreció el de él, yo le dije que estaba interesado, por lo que me dijo que me iba a avisar cuando fuera cerrando las etapas de su proceso ya que me dijo que él había encontrado un departamento, y había firmado una compraventa con un porcentaje de pie, por lo que quedamos en que me avisaría de los tiempos para poder venderme su departamento.”*; asimismo declara, el testigo: ***“En el mes de mayo de 2015 volví a llamarlo y me dijo que ya tenía las aprobaciones de los bancos, y que me quedara tranquilo porque le había salido la pre aprobación para su crédito y que me llamaría para que nos juntáramos a cerrar el valor de la venta. Pasó el tiempo y en agosto de 2015, me llama Patricio quien me dice que tiene mala noticias y que no puede venderme su departamento porque tuvo problemas con la inmobiliaria...”***; que, asimismo el testigo declara: *“Después pasaron cerca de dos semanas y me vuelve a llamar Patricio y me dijo que encontró otro departamento, más caro..... me consultó si aún estaba interesado en comprarle su actual departamento y le dije que sí, y lo compré con fecha 29 de septiembre de 2015”*; que, es así como, en concordancia con esta declaración, a fojas 106, rola copia

legalizada de escritura pública de compraventa con mutuo hipotecario plus, entre CLAUDIO ANDRÉS SÁNCHEZ GARCÍA y MARCELA PILAR SÁNCHEZ ZAMORANO y OTRO, y BANCO DE CHILE, de fecha 29 de septiembre de 2015, venta en virtud de la cual la querellante transfiere la propiedad ubicada en Edificio Brown Norte 50, acceso por calle Brown Norte N°90, Ñuñoa y que corresponde al departamento N°1005, y bodega N°59; que, asimismo, a fojas 91 y siguientes, rola copia de escritura pública de compraventa con mutuo tasa fija e hipotecario, entre MARCELA PILAR SÁNCHEZ ZAMORANO y OTRO, y JAVIER IGNACIO SAAVEDRA MERCADO Y BANCO SANTANDER CHILE, de fecha 10 de noviembre de 2015, venta en virtud de la cual la querellante adquiere una propiedad ubicada en el Edificio Embassy, ubicado en Avda. Américo Vespucio Sur N°1787, comuna de Las Condes, cuyo precio ascendió a UF 7.100, suma pagada por la querellante con UF 1420 a la fecha de firma de la escriturar de compraventa, y el saldo UF 5.680 que la compradora paga con cargo a un mutuo que el Banco Santander otorga a la compradora; de dichos antecedentes, queda de manifiesto la voluntad del querellante de efectivamente adquirir la propiedad ofrecida por el querellado;

20.- Que, tal como se desprende del considerando precedente, y de los documentos rolantes a fojas 176 y siguientes, tan sólo un mes y medio después de obtener el rechazo de la querellada a la compra de los Inmuebles, fundándose este en el alza del pie que debe pagar la querellante en virtud de las normas impartidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras Chile según **Circular N°3.573**, como en el rechazo a destiempo de 2 pre aprobaciones bancarias, Banco Santander otorga a la querellante un mutuo hipotecario para financiar la compra de otro inmueble por la suma de UF 5.680;

21.- Que, el profesor Hugo Rosende, sostiene respecto de la responsabilidad precontractual, que: *“Hay responsabilidad precontractual cuando se causa daño a la persona o bienes del otro en el curso de la formación del consentimiento”*; que, en relación a los negocios

jurídicos preparatorios, existe la intención de las partes de obligarse, y que respecto de ellos, concurren dos principios rectores, el de la **autonomía de la voluntad**, para alcanzar el negocio propuesto y el **de la buena fe**, basada en la lealtad que debe imperar entre las partes; que, bajo este último principio, las partes que se encuentran negociando lo deben hacer en forma correcta y leal, por ello se sanciona a aquel que en forma injustificada no persevera en las negociaciones cuando el contrato está en formación, aplicándose los supuestos de responsabilidad **extracontractual** o **aquiliana**, criterio general adoptado por la doctrina mayoritaria, la que se aplica frente al no cumplimiento de obligaciones cuasicontractuales o legales y como norma sancionatoria frente a todos los ilícitos dolosos o culpables.

22.- Que, en relación a la **responsabilidad precontractual**, la doctrina moderna, se ha inclinado por señalar que para que exista este tipo de responsabilidad, se requieren al menos que estén presentes las siguientes condiciones: **1.-** Que haya un acuerdo de negociar con el objetivo de alcanzar un contrato; **2.-** Que una de las partes se retire de dichas negociaciones en forma arbitraria, es decir, sin fundamento o razonabilidad; **3.-** Que dicho retiro haya ocasionado un perjuicio a la otra parte. Que analizados estos requisitos en conformidad a los hechos investigados en autos, este Sentenciador puede afirmar que se ha dado cumplimiento a los primeros dos requisitos formulados, y que respecto del 3º, se analizará este en el aspecto civil de esta Sentencia;

23.- Nuestra jurisprudencia ha hecho referencia a la existencia de la **responsabilidad precontractual**, esto es, sin que medie un contrato como antecedente necesario para obligarse, basados en la confianza o expectativas creadas y de la protección de la buena fe, frente a negociaciones que, malográndose estas, perjudican el interés legítimo de una de las partes, ello, en el ámbito de la responsabilidad extracontractual; que es así como, la Corte de Apelaciones de Concepción, en su fallo de fecha 05 de junio de 1996, autos caratulados Forestal Bio-Bio S.A. con Madesal y otra, que fuera citado por la propia

Corte Suprema en su fallo de fecha 5 de junio de 1996, rol 3.647-2012, sanciona el retiro arbitrario del consentimiento por parte una empresa que había negociado la venta de unos predios forestales durante más de un año, la que llegó a un estado muy avanzado con el grupo comprador, fijando incluso el día de la firma del contrato de promesa, basado en la existencia de la responsabilidad extracontractual;

24.- Que, en relación a la ley 19.496, aplicada esta forma de responsabilidad precontractual, la oferta constituye la etapa previa a la celebración del contrato, que nace a la vida del derecho antes de perfeccionarse el contrato que le servirá de fuente; que, así es como se ha ampliado el concepto de consumidor que establece el artículo 1 N° 1 de la LPC a la situación previa a la del perfeccionamiento del acto de consumo, como se analizará a continuación, cuando se incurre en responsabilidad por incumplimiento de los deberes de corrección, obligaciones legales propias de la etapa previa, comportamientos negligentes o generación de riesgos, etc.;

25.- Que, de conformidad al **artículo 1° N°1 y 2 de la ley 19.496**, nos encontramos frente a un **proveedor**, persona jurídica, de carácter privado, que habitualmente desarrolla actividades de construcción y/o comercialización de bienes inmuebles, ofreciéndolos a los consumidores por los que cobra un precio; que, por otra parte, nos encontramos frente a un **consumidor**, personas naturales, que adquieren un bien o servicio en virtud de un acto jurídico oneroso, como destinatario final; que el concepto de consumidor es amplio, refiriéndose no solo, en cuanto a los hechos que nos convocan, a la celebración de un contrato de compraventa, sino a los actos previos y posteriores a su celebración, incluyendo los eventos de responsabilidad extracontractual, prácticas comerciales de publicidad, etc.; que, así es como, se define el **acto jurídico**, como aquella: *“Manifestación exterior de la voluntad formulada con la intención de producir efectos jurídicos, y que genera los efectos queridos por su autor, porque la ley sanciona esa manifestación de voluntad”*;

26.- Que, la ley 19.496, tiene por objeto proteger al consumidor, aún antes de adquirir un producto o servicio, como ya se ha hecho referencia en el considerando precedente; es así como, el artículo 3° del mencionado cuerpo legal, establece en términos generales, un **catálogo de derechos básicos e irrenunciables para el consumidor que modelan, en gran parte, las obligaciones correlativas que se exigen al proveedor**; que, en este sentido, el artículo 3° establece: “Son derechos y deberes básicos del consumidor: **a) La libre elección del bien o servicio**”; que dicho derecho implica para el consumidor tener un real conocimiento del producto a adquirir como de las condiciones ofrecidas para adquirirlo; **que cualquier incumplimiento al respecto, impedirá al consumidor una libre elección del bien, afectando el principio de la autonomía de la voluntad**; que a la luz de los hechos investigados, tal disposición fue infringida por parte del proveedor; que la **letra b)** del señalado numeral 3°, 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**”; que, al respecto, el proveedor, según la prueba rendida en autos, informó las condiciones requeridas para que éste suscribiera el respectivo contrato de promesa de compraventa, pero que no fueron veraces, ya que habiéndose cumplido estas por el querellante, no sólo fueron desconocidas por el querellado, sino también, alteradas por este último, estableciendo exigencias superiores a las comunicadas oportunamente; que, asimismo, la **letra c)** del artículo antes mencionado, establece: “**El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios**”; que como ya se indicó, según consta en autos, el consumidor dio cumplimiento a las condiciones exigidas por parte del consumidor, luego el proveedor eleva las condiciones manifestadas previamente, exigiendo condiciones no informadas oportunamente, habiendo transcurrido 8 meses desde la firma de la Carta Oferta y Contrato de Promesa de Compraventa por parte del querellante;

27.- Que, asimismo, el **artículo 12** de la ley 19.496, dispone: **“*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.*”**; que de conformidad a los considerandos precedentes, el querellado, ofreció la venta de los Inmuebles, bajo un precio y formas de pago determinadas, informadas al consumidor; que, sin embargo, las condiciones ofrecidas y modalidades conforme a las cuales se ofrecieron los bienes no fueron respetados por el querellado;

28.- Que, el artículo 24 de la ley 19.496 dispone: **“*Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente.*”**

29.- Que, las circunstancias alegadas en su defensa por el querellado no se encuentran suficientemente acreditadas en autos y aunque ellas así hubiesen ocurrido en los hechos denunciados, no podrían considerarse como circunstancias justificantes o exculpantes, toda vez que la Ley 19.496 es clara y expresa al disponer las obligaciones a que están sujetos los proveedores en sus relaciones comerciales con los consumidores, aún antes de suscribir el respectivo contrato, las cuales según se expresan en los considerandos precedentes fueron infringidas;

30.- Que, atendido lo dispuesto en el artículo 14 inciso 1° de la Ley N° 18.287: **“*El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica*”**, y que, conforme a lo preceptuado en el inciso 2°, **“*Al apreciar la prueba de acuerdo con dichas reglas, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador*”**;

31.- Que, así expuestos los hechos, nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido por los medios de prueba legal, la convicción de que realmente se ha cometido un hecho sancionable y que en él ha correspondido participación y responsabilidad al querellado;

32.- Que, en la especie, de los antecedentes de la causa, ponderados en la forma señalada por la disposición legal transcrita, emanan pruebas múltiples, graves, precisas, concordantes y conexas, que conducen lógicamente a concluir a este Sentenciador que, **INMOBILIARIA LOS ABEDULES S.A.**, representada legalmente por doña **CAROLINA BÜCHI SANGREDO**, ha infringido las siguientes disposiciones de la Ley 19.496, **artículo 3 letras a), b) y c), en relación con el artículo 1, y artículo 12**, motivos por los cuales, este sentenciador procederá a acoger la querrela de autos en la forma como se dispondrá en la parte resolutive de esta sentencia;

EN EL ASPECTO CIVIL:

33.- Que, luego, habiendo quedado establecida la responsabilidad infraccional del demandado de autos, corresponde analizar la relación de causalidad entre la conducta infraccional del demandado y los daños producidos al demandante;

34.- En cuanto a los perjuicios reclamados en la etapa precontractual, si el consumidor aprecia falsedad en la información en forma previa a la celebración del contrato, existirá responsabilidad precontractual propiamente tal, ya que el proveedor deberá resarcir el daño al interés negativo del consumidor que incurrió en gastos, o se privó de otros negocios, por esperar confiadamente la formación del contrato al que la falsa información lo había alentado;

35.- Que, al respecto, el **artículo 3 letra e) de la Ley 19.496**, dispone: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la

reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea;”; que el **artículo 50 incisos 1° y 2° del mismo cuerpo legal**, prescribe: “*Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda*”; que, en efecto, el legislador establece en estos artículos, el principio de la reparación integral y adecuada del daño en materia de protección al consumidor, al incorporar tanto el daño material como moral, y además establece que esta indemnización deberá ser la apropiada conforme las consecuencias que se siguen de la infracción del proveedor;

36.- Que, la parte demandante a fojas 1 y siguientes, exige el pago de una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **seiscientos sesenta y tres coma ocho Unidades de Fomento (UF 663,8)**, por concepto de daño emergente; **un mil doscientos sesenta y tres coma ocho Unidades de Fomento (UF 1.263,8)**, por concepto de lucro cesante, y la suma de **doscientos Unidades de Fomento (UF 200)**, por concepto de daño moral, más intereses corrientes, reajuste y costas;

37.- Que, en relación al **daño emergente** reclamado por el demandante, este sostiene que correspondería al valor pagado a título de promesa de compraventa ilegítimamente retenido por la demandada, por cuanto los cheques entregados nunca fueron devueltos aduciendo la demandada incumplimiento de su parte; que, el demandado hace presente que corresponden a 17 cheques, uno de ellos equivalente a las primeras 6

cuotas por un monto de \$3.125.010, además de 16 cheques por \$520.835; que, asimismo, sostiene la demandante que la demandada se encontraba obligada al pago de una cláusula penal, pactada en el contrato de promesa, ascendente a un 10% del precio convenido para la compraventa, cláusula que tiene por objeto evaluar convencional y anticipadamente los perjuicios que a las partes puede significar la no celebración del contrato por hecho o culpa de la otra; que, en atención a que el precio de la compraventa era por la suma de UF 6.638,4, el 10% de dicho monto asciende a UF 663,8, suma a la que se encuentra obligada a pagar la demandada, atendido al incumplimiento de esta última al contrato, solicitando esta parte su resolución con indemnización de perjuicios, que en este caso corresponde a la cláusula penal pactada;

38.- Que, en cuanto al **daño emergente** reclamado, si bien consta de los documentos acompañados en autos, que la demandante dio entrega a la demandada de los cheques correspondientes al pie de la operación de compra de los inmuebles, no consta en autos, que tales cheques hayan sido cobrados; que, la demandante tampoco acredita haber incurrido en gastos pecuniarios para reunir tales fondos; que, por otra parte, tal como ya se ha manifestado por este Sentenciador, en los hechos, tuvieron lugar negocios jurídicos preparatorios tendientes a suscribir el contrato de promesa de compraventa, acreditándose en autos la intención de ambas partes de obligarse en torno a la venta de los Inmuebles, pero que no consta en autos que la demandada haya finalmente suscrito el respectivo contrato de promesa de compraventa, por lo que si bien esta última frustró la negociación, vulnerando la buena fe que debe imperar en las relaciones comerciales, no podemos hablar aquí de cláusula penal, toda vez que no se llegó a suscribir por la demandada el contrato de promesa de compraventa respectivo; que, por tales razones, este Sentenciador procederá en la parte resolutive del fallo, a rechazar el daño emergente demandado;

39.- Que, en relación al **lucro cesante** demandado, el demandante sostiene que el contrato de promesa de compraventa irroga derechos a las partes, naciendo un germen de derecho respecto del inmueble que se esperaba adquirir; que en tal sentido, señala la demandante que esta cuenta con un derecho, que tiene un valor económico, que es la promesa de compraventa, la que puede enajenar a un tercero, a un mayor valor, teniendo en cuenta el incremento del valor de las propiedades; que, el demandado avalúa el lucro cesante o pérdida potencial sufrida en la suma de UF 600; que, basados en los fundamentos exployados en el considerando precedente, este Sentenciador se pronunciará en la parte resolutive del fallo por rechazar el lucro cesante reclamado, toda vez que no consta en autos que la demandada haya suscrito el contrato de promesa de compraventa respecto de los Inmuebles, ni tampoco se acredita un eventual mayor de los Inmuebles en una hipotética venta futura; que por tal razón, no es plausible para este Tribunal acoger su demanda civil en cuanto pretende el pago de una indemnización por concepto de lucro cesante;

40.- Que, en cuanto al **daño moral** demandado, el demandante manifiesta haber sufrido la espera de 8 meses para la firma del contrato de compraventa, que la demandada no firmó, pese a haber intentado este por variadas vías llegar a un acuerdo; que, ello afectó su proyecto familiar, pues debió posponer sus planes por casi un año, debiendo comenzar luego de 8 meses la búsqueda de un inmueble, situación que recién a esta fecha han podido solucionar, generándole además inseguridades de volver a repetir la misma situación; que, todo lo anterior se habría debido a la constante negativa y negligente comunicación de la empresa inmobiliaria; que el compromiso de una atención personalizada habría durado hasta que se entregaron los respectivos cheques, para luego sin fundamento plausible, dejaron sin efecto la promesa de compraventa; que, conforme lo anterior, ellos se han sentido estafados y absolutamente pasados a llevar por la demandante, toda vez que, no se trataba de un caso fortuito o fuerza

mayor sino de una acción voluntaria de no cumplir las condiciones pactadas;

41.- Que, efectivamente, derivado de la infracción incurrida por el proveedor, al frustrar las negociaciones que se prolongaron por más de 8 meses entre las partes, tal como ha quedado demostrado de los considerandos precedentes, y no obstante haber dado cumplimiento la demandante a las exigencias objetivas requeridas por la demandada para concretar las negociaciones, ello perjudicó el interés legítimo de la demandante, generándole lógicamente una aflicción al no poder concretar la compra de los Inmuebles destinados a su habitación; que dicha frustración de la demandante queda de manifiesto en los correos electrónicos rolantes a fojas 153 y siguientes, 159 y siguientes, 162 y siguientes, 164 y siguientes, 169 y siguientes, y 175 y siguientes; que, de tales correos electrónicos, se desprende que, la demandante destinó mucho tiempo para alcanzar el negocio propuesto, manifestando su angustia de perder el departamento que deseaban adquirir por negligencias de la demandada; que dichas negligencias se traducen, primero, en el error del precio de los Inmuebles informados, segundo, en la de tener que ser nuevamente evaluada, no obstante haberse obtenido las 2 pre aprobaciones bancarias en forma satisfactoria a la época de firma de la Carta de Oferta de Compra y Promesa de Contrato de Compraventa por el demandante; y que por último, la demandada exige alterar la forma de pago del precio de la compraventa, aumentando el pago del pie a un 15%, en circunstancias que dicha forma de pago había sido consensuada entre las partes al menos 7 meses atrás:

42.- Que, asimismo, a los hechos antes relatados, se suma la situación de no poder vender el demandante su propio departamento a un tercero, con quien ya tenía negociaciones previas para su venta, declarándolo así este tercero en su calidad de testigo en la respectiva audiencia de conciliación, contestación y prueba; que, dicho contrato de venta finalmente se concretó en el mes de septiembre de 2015, habiendo el demandante encontrado otro inmueble que fuera adquirido por este en

el mes de noviembre de 2015, a través de la obtención de un mutuo otorgado por el Banco Santander – Chile;

43.- Que, en relación al **daño moral** demandado, nuestra doctrina y reciente jurisprudencia, han aceptado mayoritariamente que, el concepto de daño comprende el “perjuicio, dolor o molestia” que se cause, por lo cual, en su significado natural y obvio, debe entenderse no sólo el perjuicio pecuniario sino también el inmaterial que se provoque; que la postura moderna tiende a la protección absoluta de la persona, tanto en su ámbito personal como patrimonial, principio que por lo demás se encuentra consagrado en nuestra Constitución Política, artículos 19 N°1 y 4°; que, por otra parte, resulta ser la postura generalizada en cuanto a la procedencia del daño moral, que corresponde a los jueces verificar las circunstancias de hecho que permitan inferir su efectiva ocurrencia y determinar prudencialmente su monto; que, así es como lo ha fallado la Corte de Apelaciones de Antofagasta, en su fallo de fecha 12 de diciembre de 2008, rol 227-2008, que en su considerando 5°, dispone: **“QUINTO: Que habiéndose infringido el artículo 184 del Código del Trabajo, provocando con ello lesiones al trabajador demandante Luis Tapia Álvarez, corresponde acceder a la pretensión invocada, teniendo presente que el daño moral representado por una aflicción psíquica no requiere de prueba pues es la consecuencia lógica e inmediata del hecho acreditado lesiones graves sufridas....”;**

44.- Que, en cuanto al daño moral demandado, derivado de la infracción incurrida por el proveedor, y verificadas las circunstancias de hecho que permitan inferir su efectiva ocurrencia, corresponde determinar prudencialmente su monto; que, conforme a los considerandos precedentes, este Sentenciador, dispondrá en la parte resolutive del presente fallo que el demandado deberá pagar al demandante, a título de daño moral, la suma ascendente a **un millón de pesos (\$1.300.000)**, disponiéndolo así en la parte resolutive del fallo, más reajustes, sin intereses y sin costas;

45.- Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C., determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de **junio del año 2.015**, mes anterior al de ocurrido los hechos infraccionales investigados en autos, y el mes a aquel en que se pague total y definitivamente dicha indemnización, sin costas;

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 14, 17 y 23 de la Ley N°18.287, artículos 1, 3, 12, 24, 50 y 50 A de la Ley N° 19.496 y demás pertinentes de la Ley N° 15.231;

SE DECLARA

EN CUANTO A LAS TACHAS:

PRIMERO: Que, se desestiman las tachas de los testigos presentados por la querellante a fojas 208 y 211, según lo fundamentado en los considerandos 2 y 4 de esta sentencia.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

SEGUNDO: Que, se acoge la querrela infraccional de fojas 1 y siguientes, y se condena a **INMOBILIARIA LOS ABEDULES S.A.**, RUT 76.216.551-1, representada por **CAROLINA BÜCHI SANGREDO**, ambas domiciliados en Avenida Vitacura N°5093, oficina 202, comuna de Vitacura, al pago de una multa de **TREINTA Y CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES a beneficio fiscal**, por infringir lo dispuesto en **los artículos 3° letra b), 12 y 20 de la Ley N°19.496**, de conformidad a lo resuelto en los considerandos 5 a 19 de esta sentencia.

EN MATERIA CIVIL:

TERCERO: Que, se acoge la demanda de indemnización de perjuicios de fojas 1 y siguientes y se condena a **INMOBILIARIA LOS ABEDULES S.A.**, RUT 76.216.551-1, representada por **CAROLINA BÜCHI SANGREDO**, ambas domiciliados en Avenida Vitacura N°5093, oficina 202, comuna de Vitacura, al pago de la suma de **\$ 1.300.000.- (un millón trescientos mil de pesos)**, por concepto de **daño moral**, según considerandos 40 a 44 de esta sentencia; que dicha suma deberá reajustarse en la forma establecida en el considerando 45 de este fallo, con costas;

ANÓTESE.

NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

DESPÁCHESE ORDEN DE RECLUSIÓN NOCTURNA EN CONTRA DE CAROLINA BÜCHI SANGREDO, EN SU CALIDAD DE REPRESENTANTE LEGAL DE INMOBILIARIA LOS ABEDULES S.A., SI NO PAGARE LA MULTA IMPUESTA, DENTRO DE QUINTO DÍA, POR VÍA DE SUSTITUCIÓN Y APREMIO.

REMÍTASE COPIA AUTORIZADA DE LA PRESENTE SENTENCIA, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS, DE LA LEY N° 19.496.

ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

DICTADO POR DON PATRICIO AMPUERO CORTÉS, JUEZ TITULAR



AUTORIZADA NATALIA VICUÑA LAMBERT, SECRETARIA TITULAR