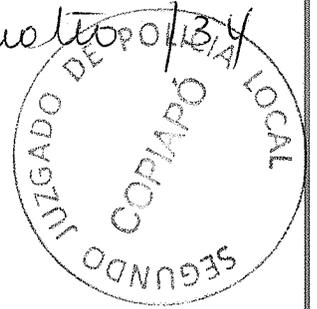


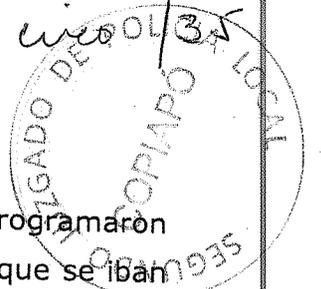
f. treinta y cuatro / 13/14



Copiapó, doce de octubre de dos mil diecisiete.

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1)** Que en lo principal de la presentación de fojas 20 rola denuncia infraccional presentada por don **SEBASTIAN IGNACIO VEGA ESPEJO**, Cedula de identidad N° 15.412.614-7, ingeniero comercial, domiciliado en calle Los Carreras N° 6268, depto. 301 B, comuna de Copiapó en contra de la empresa "**INMOBILIARIA ECOMAC S.A.**", persona jurídica de su giro, representada por doña **CLAUDIA LANAS**, domiciliados ambos en esta ciudad calle Colipí N° 780, por haber incurrido la denunciada en actuaciones que constituirían abierta infracción al artículo 3 letra e), 12 y 23 de la ley 19.496. Narra como fundamento de la denuncia interpuesta, que en el mes de diciembre de 2016 adquirió una vivienda a la denunciada la que al momento de la recepción 30 de diciembre de 2016 se encontraba con un número importante de observaciones, los que se describieron en el documento denominado solicitud de reparación N° 656865 emitida por el Servicio de Atención al Cliente de la empresa denunciada con fecha 3 de enero de 2017. Que luego de dar a conocer las primeras observaciones descritas en la solicitud de reparación, con fecha 26 de enero de 2017 envió a doña María Soledad Bravo otras fallas tales como un interruptor de luz que se encuentra ubicado en la cocina, dando a conocer dentro del mismo correo que no se han contactado con él para solucionar los arreglos pendientes, consultando cuando concurrirían al inmueble a objeto de efectuar un catastro final de todo los arreglos, correo que no obtuvo respuesta. El día 27 de enero de 2017 envió a la misma persona un nuevo correo dándole a conocer la existencia de cuentas de agua y luz que no fueron canceladas en su totalidad por la Inmobiliaria las cuales se facturaron antes que él adquiriera la vivienda, correo que al igual que el anterior no tuvo respuesta. Que debido al paso del tiempo sin obtener respuesta procedió efectuar un reclamo ante el Sernac el que fue respondido el 29 de junio de 2017 señalándole que procederían a efectuar las reparaciones descritas en la solicitud N° 656865 y no sobre el total de los defectos que presentaba la vivienda los que superarían en gran medida los descrito en la solicitud mencionada. Que en la carta respuesta enviada al Sernac el denunciado coloca como fecha de visita para coordinar los trabajos tendientes a la reparación del inmueble el día 3 de julio de 2017 lo que no sucedió ni en esa fecha ni nunca. Dentro de ese periodo de tiempo la denunciada habría omitido sus reclamos, aun cuando cada cierto tiempo envía a un contratista al domicilio para manifestar su preocupación por no haber realizado las reparaciones a que lo obliga la ley habiendo excedidos con creces los plazos de reparación ya que han transcurrido más de seis meses desde la adquisición de la vivienda.

f. tutela y cinco / 35



Señala que en el mes de enero del año en curso como familia se programaron para dejar la vivienda desocupada en el mes de febrero pensando que se iban a efectuar los cambios descritos en la solicitud, pero ello no sucedió puesto que la empresa nunca tuvo la intención de subsanarlos. Luego de señalar las disposiciones de la ley 19.496 que se habrían conculcado con la actitud de la denunciada pide que se acoja la denuncia infraccional y se condene a la denunciada con la multa máxima establecida en el artículo 24 de la misma ley. Por el Primer Otrosí de la misma presentación, fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional demanda civilmente solicitando se condene a la demandada al pago de **\$7.300.346** suma que desglosa en **\$1.800.346** por concepto de **daño emergente** correspondiente al valor de los arreglos que requiere la propiedad adquirida y **\$5.500.000** a título de **daño moral** ya que al no realizarse los arreglos comprometidos ha visto él y su familia dañada su calidad de vida al no contar con una vivienda acorde con las expectativas que tenían como familia al momento de realizar la compra además de generar problemas de convivencia en el grupo familiar. Por el segundo otrosí acompaña en parte de prueba los documentos que se agregaron a la causa de fojas 1 a fojas 19 consistentes en: **a)** Respuesta de la empresa a Sernac; **b)** Respuesta a la solicitud de reparación N° 6568965; **c)** Formulario Único de atención al público; **d)** Tres Correos de reclamo a Ecomac; **e)** mediación ante el Sernac; **f)** insistencia del Sernac ante la empresa, **g)** cierre del caso con respuesta de la Inmobiliaria; **h)** presupuesto de contratista por la reparación del departamento. Por el Cuarto Otrosí: señala que comparecerá personalmente y, por el quinto otrosí solicita designación de receptor ad-hoc. **2)** A fojas 26 se resuelve la presentación de fojas 20 acogiendo la denuncia y demanda civil a tramitación. **3)** A fojas 28 atestado receptorial en el cual consta la notificación realizada al representante legal de la denunciada y demandada civil doña **CLAUDIA LANAS**. **4)** A fojas 29 se lleva efecto la audiencia decretada con la asistencia del denunciante y demandante civil **SEBASTIAN IGNACIO VEGA ESPEJO** y en rebeldía de la denunciada y demandada civil **INMOBILIARIA ECOMAC**. El denunciante ratifica las acciones deducidas y pide se dé lugar a ellas con costas, hace presente que la SEC inspeccionó el departamento en el cual se encuentra su depto. encontrando que varios departamentos entre ellos el de su propiedad tenían la certificación vencida y que el de él se encontraba vencida desde noviembre de 2015, esto es, con fecha muy anterior a su adquisición ya que él lo compró en diciembre de 2016. El tribunal tiene por efectuados los descargos y por contestada la demanda civil en rebeldía de la contraparte. No se produce conciliación por la rebeldía de la contraparte. Se recibe la causa a prueba fijándose los puntos

f. tunte y reio/36

SEGUNDO JUZGADO DE LO CIVIL COPIA ORIGINAL

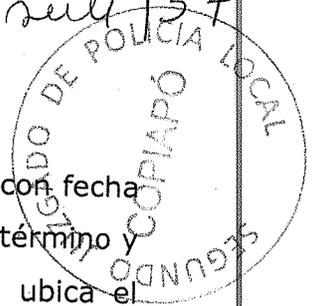
sustanciales, pertinentes y controvertidos. La denunciante y demandante ratifica los documentos acompañados de fojas 1 a fojas 19 teniéndolos el tribunal por ratificados y acompañados con citación, salvo aquellos que emanan de la contraparte que se tienen por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil. La parte denunciada y demandada no acompaña prueba documental y ninguna de las partes rinde prueba testimonial. **5)** A fojas 31 se ordena certificar respecto de las diligencias pendientes en la causa lo que se cumple oportunamente. **6)** A fojas 32 presentación efectuada por el demandante; **7)** A fojas 33 se cita a las partes a oír sentencia.

### **CONSIDERANDO:**

#### **I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL**

**PRIMERO:** Que, en lo principal del libelo de fojas 20 don **SEBASTIAN IGNACIO VEGA ESPEJO**, deduce denuncia infraccional en contra de **INMOBILIARIA ECOMAC** persona jurídica de su giro, representada por doña **CLAUDIA LANAS**, domiciliados ambos para estos efectos en esta ciudad calle Colipí N° 780 por haber contravenido los artículos 3 letra e), 12, y 23 de la ley 19.496. Argumenta como sustento de la acción infraccional que en diciembre del año 2016 adquirió a la denunciada el departamento N° 301 B ubicado en el edificio situado en calle Los Carreras 6268 constatando a la fecha de su recepción el 30 de diciembre de 2016 que éste tenía una serie de observaciones por haberse utilizado en sus terminaciones productos de mala calidad razón por la cual con fecha 3 de enero de 2017 elevó una solicitud de reparación post venta a la empresa la que fue ingresada con el número 646865 en ella solicitaba la reparación de un marco de ventana que se encontraba picado; mejorar la celosía de la cocina, la unión de las cornisas en el baño, pintar la puerta de un dormitorio chico, cambiar cerámicos quebrados en el living y en el baño al igual que en el muro de la cocina; que en un closet había una bandeja quebrada y que la puerta de otro closet estaba picada, que además se encontraban impagas las cuentas de agua y luz desde el mes de noviembre de 2016, esto es, desde antes de la adquisición de la vivienda, percatándose en septiembre del año en curso, antes de la fecha de la audiencia, a raíz de una inspección efectuada por la SEC que varios departamentos mantenían la certificación SEC vencida, entre ellos aquel que él adquirió cuya certificación se encontraba vencida desde noviembre de 2015. Que al no obtener respuesta a su justo requerimiento y al no contestar los múltiples correos electrónicos enviados por el denunciante a la denunciada

f. tuute 1 suite 137

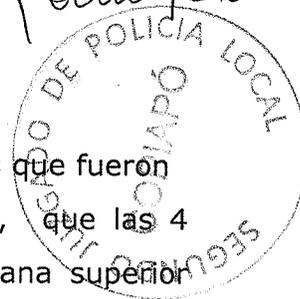


efectuó un reclamo ante el Sernac, contestándose el requerimiento con fecha 23 de junio de 2017, en dicha contestación se señala en primer término y a modo de aclaración, que la propietaria del edificio donde se ubica el departamento del denunciante es Inmobiliaria Ecomac Santiago S.A., la cual está relacionada con Inmobiliaria Ecomac Ltda. y tiene su mismo domicilio pero sin vinculación jurídica, posteriormente se reconoce que el Sr. **VEGA ESPEJO** adquirió el departamento 301 B y que se recibió de su parte la solicitud de reparación del inmueble la que quedó asignada con el número 656865, que la solicitud fue evaluada validando las partidas como trabajos a ejecutar por concepto de post venta y que en días posteriores a la carta respuesta se estarían efectuando los trabajos requiriéndose el apoyo de contratistas y compra de materiales para su ejecución, advirtiendo que coordinarían con el cliente la alternativa de estadía del grupo familiar fuera del depto. en los días en que se realizaran trabajos de cambio de cerámicos del piso y mejoramiento de marcos de ventanas, sin embargo esto nunca ocurrió, lo que constituiría infracción a las disposiciones señaladas a la ley Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores 19.496, solicitando se acoja la denuncia y se aplique al infractor una multa conforme lo dispuesto en el artículo 24 de la misma ley.

**SEGUNDO:** Que, la denunciada no concurrió a efectuar sus descargos en la audiencia respectiva, teniéndose éstos por efectuados en su rebeldía.

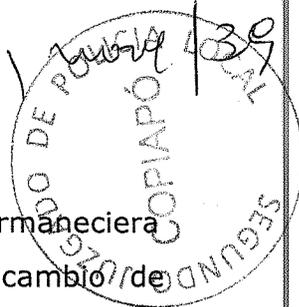
**TERCERO:** Que, a objeto de acreditar los fundamentos de la denuncia el denunciante rindió solo prueba documental acompañando los siguientes documentos: **a)** A fojas 3 recepción por parte del sistema post venta de la empresa denunciada del requerimiento N° 6568965 que detalla los daños existentes en la propiedad adquirida por el denunciante, señalándole que por medio del Departamento de Post Venta se contactarían con él para evaluar el requerimiento y la posterior solución; **b)** A fojas 5 correo electrónico de fecha 28 de abril de 2017 enviado por el denunciante a doña Claudia Lana solicitándole remitir dicho correo a quien corresponda, señalándole detalladamente los problemas que presenta el depto. adquirido en vidrio de ventanal ubicado en el living comedor así como en las cerámicas del piso que estaba trisadas, habiéndose cambiado algunas en una tonalidad distinta, problemas en la puerta de entrada al Depto. la que no cierra adecuadamente, la cerámica del balcón se encuentra trisada y cuando pretendieron cambiarla no les mostraron aquellas por las que se reemplazarían por lo que habida la experiencia con el cambio de las cerámicas del living prefirieron suspender la obra mientras no les exhibieran las cerámicas que instalarían; que la cocina

f. tante 1 octo / 38



mantiene cerámicas trisadas en el suelo y pared y otras quebradas que fueron tapadas con un material tipo macilla para disimular los daños, que las 4 cubiertas de la cocina están ralladas y quebradas; que la ventana superior ubicada a un costado del calefón tiene la manilla quebrada; que uno de los interruptores de la luz falló funcionando en forma ocasional, que el lavaplatos se encuentra mal sellado abriéndose un orificio entre la pared y el lavaplatos por donde se filtra agua al mueble; que la ventana rectangular de la cocina tiene un trisado notorio en su marco. Luego detalla los problemas que se observan en el dormitorio 1 que consistiría en que el marco de la ventana se encuentra deteriorado y no cuenta con seguro para dejarla cerrada, que la puerta debe cerrarse a empujones y que una plataforma del closet tiene reventado el perno que la une a la estructura del mismo; que la habitación 2 mantiene el marco de la ventana dañado notándose que lo repararon con una especie de masilla, la manilla del closet está rodada y la ventana no cierra adecuadamente. La puerta de la habitación 3 está rallada, sin embargo aceptan que solo la pinten, por lo que ese problema puntual estaría solucionado. Que el baño mantiene trisado el cerámico de piso y pared, que el extractor de aire igual está trisado y las cerámicas pequeñas quebradas además el porta toalla se encuentra trisado en su base, adjuntando fotografías que muestran los vicios detallados en el correo las que se agregan a la causa de fojas 7 a fojas 10. **c)** A fojas 13 y 14 oficios de fechas 6 y 21 de junio de 2017 enviados por el Sernac a la Inmobiliaria dando cuenta del reclamo deducido en su contra por el Sr. **VEGA ESPEJO** otorgándosele en el primero un plazo de diez días hábiles a contar de la fecha de recepción para entregar una respuesta final a la solicitud del consumidor mientras que en la segunda se le recuerda a la denunciada que el plazo a que se hace referencia en el primer oficio se encuentra vencido, solicitándole con insistencia proporcionar dentro del plazo de 3 días las alternativas de solución y su respuesta al conflicto. **d)** A fojas 1 se agrega respuesta entregada por la denunciada al Sernac respecto del reclamo deducido por el denunciante **VEGA ESPEJO** en su contra. En dicho documento reconoce que el denunciante en diciembre de 2016 adquirió un depto. nuevo en el condominio Espacio Terrazas de Atacama, ubicado en calle Los Carreras 6268 correspondiente al Depto. 301 B, igualmente reconoce haber recepcionado por parte del cliente la solicitud de reparación del inmueble N° 656865 por daños o fallas en la cocina, baño, living comedor, piezas y terraza, que la solicitud fue evaluada validando las partidas como trabajos a ejecutar por concepto de post venta y que en los días siguientes a la fecha de emisión de la carta repuesta se estarían efectuando las cotizaciones para los trabajos a ejecutar los que requieren del apoyo de contratistas y la compra de materiales para la ejecución de los trabajos,

f. tunte



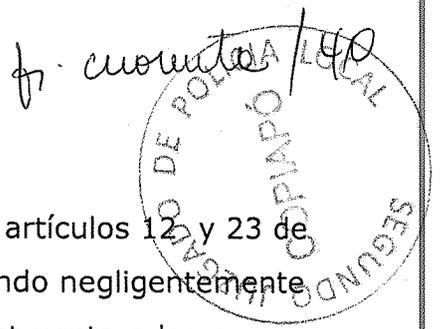
quedando en coordinarse con el cliente la alternativa de que permaneciera fuera del inmueble en los días en que se realicen los trabajos de cambio de cerámicos de piso y paredes así como y mejoramiento de marcos de ventanas, agregando que los trabajos serían coordinados el 3 de julio de 2017 y se ejecutarían de acuerdo a la disponibilidad de tiempo del cliente, agregando por último, que de acuerdo a lo acordado en la misiva el problema del cliente se encontraría evaluado y con compromiso de ejecución, peticionando el archivo del reclamo. e) A fojas 18 presupuesto elaborado por el contratista Matías Espejo Vergara por la reparación de los problemas que presenta el departamento propiedad del denunciante ascendente a la suma de **\$1.800.346.**

**CUARTO:** Que, la denunciada no rindió prueba documental desde el momento que no concurrió a la audiencia decretada pese a estar válidamente emplazada.

**QUINTO:** Que, los documentos presentados por el denunciante y que se analizaron en el considerando tercero no fueron objetados por la contraparte tratándose por ende de instrumentos indubitados.

**SEXTO:** Que, del análisis de los documentos acompañados en autos se puede colegir que existe una relación de consumo entre las partes puesto que existe consenso en las labores que debía ejecutar la denunciada en el departamento adquirido por el denunciante, lo que se desprende nítidamente especialmente de la carta respuesta enviada por la Inmobiliaria al Sernac y que se encuentra agregada a fojas 1 y siguientes de estos autos. Con lo expuesto en ella no solo se acredita la veracidad de los hechos que sirven de fundamento a la denuncia sino además en el mismo instrumento la denunciada se compromete ante el Sernac a brindar una solución en el más corto plazo a los hechos que motivaron la denuncia, señalando textualmente, *"que habiéndose evaluado la solicitud del actor se estaría validando las partidas como trabajos a ejecutar por concepto de post venta, que prontamente se cotizaría a contratistas y materiales para su compra además de coordinarse con el cliente la estadía de él y su grupo familiar fuera del departamento en los días que se realizarían los trabajos de cambio de cerámicos del piso y mejoramiento de marcos de ventanas"*, nada de lo cual se cumplió.

**SEPTIMO:** Que, de los antecedentes analizados de acuerdo a las normas de la sana crítica tal como lo ordena el artículo 14 de la ley 18,287 se concluye,



que la denunciada incurrió en la situación prevista en los artículos 12 y 23 de la ley 19.496 al haberse acreditado en autos que actuando negligentemente no cumplió con la obligación de efectuar los trabajos post venta a los que se comprometió, por lo que se acogerá la denuncia deducida en lo principal de la presentación de foja 20 en la forma que se señalará en lo resolutivo de esta sentencia.

## II.- EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL

**OCTAVO:** Que, en el primer otrosí del libelo de fojas 20, fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional, don **SEBASTIAN VEGA ESPEJO** demanda civilmente a **INMOBILIARIA ECOMAC LIMITADA** solicitando sea condenada a pagarle la suma de **\$7.300.346** la cual desglosa en **\$1.800.346** a titulo de **daño emergente** constituido por el valor de la reparación post venta que requiere el inmueble adquirido y **\$5.500.000** a titulo de **daño moral** constituido este último por la angustia sufrida al no poder realizar los cambios necesarios para contar con una vivienda acorde con las expectativas que tenían como familia al realizar la compra del inmueble, si perjuicio de los problemas de convivencia que todo ello generó dentro del núcleo familiar.

**NOVENO:** Que, la demandada no contestó la demanda desde el momento que no concurrió a la audiencia decretada pese a estar válidamente emplazada.

**DECIMO:** Que, de los documentos analizados en el considerando tercero y sexto se determina la existencia de responsabilidad infraccional, naciendo a la vida del derecho la obligación de indemnizar los perjuicios causados por la demandada al demandante, ello de conformidad a lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la ley 19.496.

**DECIMO PRIMERO:** Que, el demandante demandó por concepto de daño emergente la suma de **\$1.800.346** correspondiente al costo la reparación de los problemas que presentaba el departamento de acuerdo al presupuesto agregado a la causa a fojas 18 y 19 y que no fuera objetado por la contraparte, razón por la cual y resultando evidente la existencia de un daño emergente que debe ser resarcido, habrá de acogerse la petición por este concepto.

**DECIMO SEGUNDO:** En cuanto al daño moral demandado, entendiéndolo como un menoscabo de un bien no patrimonial en cuanto afecta la integridad

f. cuarenta



psíquica el individuo y que se traduce en el agobio que genera una determinada situación, basta con ponerse un momento en el lugar del afectado para entender el menoscabo que la situación le provocó, agravada por la renuencia del demandado a ejecutar los trabajos post venta que requería el inmueble para quedar en optimas condiciones reconocidos por el mismo incluso ante el Sernac en la carta respuesta agregada a fojas 1 y 2, por lo que se acogerá este ítem en la forma que se indicará en la parte resolutive. Sin embargo, para la regulación del monto de la indemnización habrá de tenerse presente que el daño moral no es de naturaleza económica y no implica un deterioro en el patrimonio de un individuo, sino que es de naturaleza eminentemente subjetiva, representada por molestias a las afectaciones legítimas o menoscabo íntimo del actor, y que esta indemnización nunca debe constituir un enriquecimiento ilegítimo.

Por estas consideraciones y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 3 letra e) 12, 23 de la ley 19.496, artículo 14 de la ley 18.287 y artículos 2314 y 2316 del Código Civil

**SE RESUELVE:**

1º Que **SE ACOGE** la denuncia infraccional interpuesto en lo principal de fojas 20 por don **SEBASTIAN IGNACIO VEGA ESPEJO**, cedula de identidad N° 15.412.614-7, domiciliado en esta ciudad calle Los Carreras N° 6828, Departamento 301 B, y en consecuencia **SE CONDENA** a la denunciada **INMOBILIARIA ECOMAC** representada para estos efectos por doña **CLAUDIA LANAS**, ambos domiciliados en esta ciudad calle Colipí N° 780, al pago de una multa de **DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la Unidad Tributaria Mensual al momento del pago efectivo por haber incurrido en las infracciones a que se refieren los artículos 12 y 23 de la ley 19.496 Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. Si no pagare la representante legal de la denunciada o quien la subrogue o remplace e sus funciones la multa impuesta dentro del plazo de 5 días hábiles a contar de la fecha de notificación de la sentencia, sufrirá por vía de sustitución o apremio **QUINCE NOCHES** de reclusión que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

2º Que, se **ACOGES** la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en contra de **INMOBILIARIA ECOMAC** solo en cuanto se **CONDENA** a ésta a ultima al pago de **\$1.800.346** (Un millón ochocientos mil trescientos cuarenta y seis pesos) a titulo de **daño emergente** y la suma de **\$1.500.000** (un

fr. cuarenta 08/11/17  
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE COPIAPO

millón quinientos mil pesos) por concepto del daño moral que la situación necesariamente le provocó al demandante.

3° Que, las sumas indicadas en el punto 2°, deberán pagarse reajustadas conforme a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquel en que se produzca el pago efectivo.

4° Que cada parte pagará sus costas por no haber resultado el demandado totalmente vencido.

NOTIFIQUESE

Rol N° 3868/2017/

Sentencia dictada por doña **MONICA CALCUTTA STORMENZAN**, Juez del Segundo Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **MARÍA JOSE HURTADO KTEISHAT**, Secretaria Abogado.