Puerto Montt, veintinueve de septiembre de dos mil diecisiete

VISTOS:

A fojas 1 y siguientes comparece JOSE ANTONIO PARDO LEMUS, biólogo, domiciliado en Río Amancay mz. 52 casa S, comuna de Puerto Montt, quien viene en interponer querella en contra de ACONCAGUA SUR S.A., sociedad del giro inmobiliaria y sociedad de inversión, representada legalmente conforme a los artículos 50 C y 50 D de la ley 1.9.496, por don MIGUEL EMILIO PINEDA MUÑOZ, jefe de ventas, o por quien ejerza habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor a que se refiere el artículo 50 D, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 50 C, ambos de la ley citada, todos domiciliados en la comuna de Puerto Montt, Av. Marcelo Fourcade esquina 4ta Terraza. Fundando su querella en atención a que con fecha 1 Junio de 2016, fue a la sala de ventas de la demandada, ubicada en Valle Volcanes de la ciudad de Puerto Montt, en Avenida Marcelo Fourcade esquina Cuarta Terraza, a conocer el proyecto Condominio Valle Volcanes, a objeto de cotizar una vivienda. De acuerdo a la cotización efectuada, el precio final de la compraventa era de 3059 UF IVA incluido. Específicamente consultó en tal oportunidad respecto del IVA y se le aclaró verbalmente que en el caso que el proyecto no cumpliese con los requisitos legales para quedar exenta de IVA yo no pagaría más que lo acordado, precisamente porque el precio indicado incluía dicho impuesto. De acuerdo a ello entonces, resulta lógico, que sí se cumplían los requisitos para que la venta quedase exenta de IVA. Basado a que el proyecto era promocionado como una compra sin IVA siempre que la compraventa fuese suscrita antes del 31 de diciembre de 2016, decide apurar la compra, ya que según a lo expresado, si firmaba dentro del plazo indicado, la venta quedaría libre de IVA, por lo que el 19% correspondiente a dicho impuesto se descontaría del valor cotizado. Asimismo, y en atención a su interés por realizar la compra en forma expedita, la Inmobiliaria realiza un descuento al valor inicial de 1.29 UF, con lo que el precio ofrecido y aceptado quedó estipulado en la suma de 2.930 UF, IVA incluido. De tal manera, con fecha 15 de junio de 2016, suscribe con Aconcagua Sur S.A. contrato de promesa de compraventa relativo a la vivienda designada con el N°52, modelo Valle Volcanes/Chaitén, del Condominio tipo A del proyecto inmobiliario denominado Valle Volcanes. En cuanto al precio, se estableció en el contrato suscrito por las partes que éste sería la cantidad equivalente en pesos a 2.930 Unidades de Fomento, las cuales se pagarían en la siguiente forma y oportunidades:A.- Pago de reserva: 44 UF, monto que incluye el IV A correspondiente, pagados en el acto; B.-Pago de pie en cuotas: 249 UF, monto que incluye ellVA correspondiente, pagadero en 3 cuotas; C.-Saldo de precio: 2.637 UF, monto que incluye ellVA correspondiente, que se pagarían al momento de suscribir la escritura de compraventa definitiva. Es decir, da un total de 2.930 UF, monto que incluye el lVA correspondiente, es decir, de acuerdo a los términos expresados, el valor del lVA

ascendía a 556.7 UF, por lo que el valor libre de IVA del inmueble tendría que haber sido de 2.373,3 UF. En el mismo contrato de promesa de compraventa, en su cláusula quinta, referido a la aplicación del artículo 7° transitorio de la ley N020.780, se aclara que el contrato de compraventa definitiva podrá acogerse a la normativa contenida en el artículo mencionado, siempre y cuanto la escritura pública definitiva de compraventa fuese suscrita y otorgada por ambas partes a más tardar el día 31 de diciembre de 2016, o la recepción municipal correspondiente sea solicitada a la Dirección de Obras Municipales antes del 1 de enero de 2017. Que con fecha 30 de noviembre de 2016 se suscribió ante la notario de Puerto Montt, doña Lebby Barría Gutiérrez, escritura pública de compraventa, mutuo e hipoteca entre mi persona, la demandada y Banco BCI. Sin embargo, de acuerdo a la escritura mencionada, el precio de la vivienda ascendió simplemente a la suma de 2.930 Unidades de Fomento. Por su parte, la cláusula VIGÉSIMO CUARTA de la escritura, se refiere expresamente a la **"Exención** I.V.A.", estableciendo lo siguiente: *"Se deja expresa constancia, que este contrato no está afecto al Impuesto al Valor Agregado l. V.A. en virtud de lo establecido en las normas de transición contempladas en la ley número veinte mil setecientos ochenta del año dos mil catorce, complementada por la Ley número veinte mil ochocientos noventa y nueve del año dos mil dieciséis, la que introdujo modificaciones al Decreto Ley Número ochocientos veinticinco de mil novecientos setenta y cuatro. "* . Por su parte, con fecha 30 de noviembre de 2016, Aconcagua Sur S.A., giró a su nombre la factura exenta electrónica N° 248, por un total de $77.098.643, indicando que se trata de un monto exento. Se hace presente que el tipo de cambio indicado en la factura se considera al 30 de noviembre de 2016, por un valor de $26.313,53. En tal oportunidad, pensó que se trataba simplemente de un error, o que la suma pagada en exceso sería restituida en forma posterior, de acuerdo a lo que le había informado en su momento el vendedor. Con fecha 19 de diciembre de 2016, consulta a la demandada por vía correo electrónico, a su servicio al cliente, pues la oferta respecto de la vivienda y el precio acordado en la promesa de compraventa, siempre fue IVA incluido, sin embargo, al cumplirse los requisitos para estar exenta de dicho impuesto, de lo cual incluso se dejó constancia en la escritura de compraventa, no se efectuó el correspondiente descuento al precio pactado por las partes, sin perjuicio de ser lógico que si éste incluía el IV A, al no estar la venta afecta a tal impuesto, correspondía que se descontara el IVA del precio pactado. Con fecha 5 de enero de 2017 recibe respuesta del servicio al cliente por la cual se limitan a confirmar que la vivienda se encuentra exenta de IVA. En atención a lo expuesto, es que con fecha 9 de enero de 2017 interpone reclamo en el SERNAC, N° de caso R2017J1256996, solicitando que en atención a que la venta quedaba exenta de IVA, se rebajase dicha suma del monto cobrado, y se hiciese devolución de ese monto pagado en exceso. Con fecha 12 de enero de 2016, Inmobiliaria Aconcagua dio respuesta a su requerimiento, acogiéndolo, pero nuevamente limitándose a repetir la respuesta otorgada por correo electrónico, al señalar que la cláusula 5° de la promesa de

compraventa suscrita sería el respaldo que valida que la vivienda se encuentra exenta de IVA, pero sin hacer mención alguna en cuanto a la devolución del monto pagado en exceso. Resulta claro entonces que la vivienda fue promocionada por la demandada como una vivienda sin IVA y fue de este modo en que le fue ofertada, pues si bien se pactó un valor IVA incluido en la promesa de compraventa, del mismo modo se estableció que de cumplirse los requisitos legales correspondientes, la venta sería exenta del IVA. Señala que estos hechos constituyen una infracción a los artículos 1, 23, 8 y 28 letra d) de la Ley del Consumidor, indicando que dicha conducta, de publicidad engañosa, se encuentra sancionada por el artículo 24, solicitando que se condene a la infractora al máximo de la multa establecida en la Ley N° 19.496, con expresa condena en costas.

Por la misma presentación la actora ya individualizada, viene en interponer demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de **INMOBILIARIA ACONCAGUA** S.A., ya individualizada, a fin de que lo condene civilmente de acuerdo a los hechos y fundamentos de derecho en que basa su querella infraccional. Demandando por concepto de Daño emergente: la suma de $14.648.742, correspondiente al 19% del valor total pagado al 30 de noviembre de 2016 y que es la suma que pagó en exceso, producto de la compra del inmueble, pues como se ha indicado, el precio acordado por las partes, según acredita la promesa de compraventa suscrita por las partes incluía el IVA. Sin embargo, y según lo indicado en la escritura de compraventa e incluso de acuerdo a lo informado por la propia demandada a través de diversos medios, al tratarse de una venta exenta de IVA, correspondía entonces descontar dicho concepto del precio, pues en este sentido lo pactaron las partes. Y demanda por concepto de daño moral, por el sufrimiento, incomodidad, rabia y preocupación que vivió producto de la negligencia e incumplimiento por parte de la demandada en cuanto a las condiciones de venta originalmente pactadas. debiendo apresurar la compra de un inmueble, situación que no es menor, pues es un gasto y una inversión para toda la vida, realizar todas las gestiones en el menor plazo posible, conseguir el crédito bancario, con todo lo que ello implica, todo en cuestión de pocos meses a objeto de obtener un beneficio tributario, que finalmente fue desconocido por la demandada, y en la peor manera, pues se trata de un artificio de su parte, el ofrecer un precio al comienzo, el cual fue fijado por ella misma, como un precio con IVA incluido, para finalmente cobrar ese mismo precio, aun cuando el IVA no se aplicaba, y pretender que el beneficio es no haber cobrado un impuesto extra sobre ese precio, pidiendo por este concepto la suma de $35.000.000. Montos que pide que sean pagados por la demandada, con los intereses, reajustes y costas.

A fojas 12 a 17 rola copia de Resolución N° 197 que otorga facultades a Directores Regionales de SERNAC.

A fojas 18 a 19 rola Resolución TRA 405/154/2017, Región Metropolitana.

A fojas 20 rola presentación de MIGUEL LOPEZ VILLEGAS, abogado del

Sernac, quien asume patrocinio y poder, delega poder a la abogada MARCELA PARDO VERA, y acredita su personería para actuar.

A fojas 23 a 25 rola mandato judicial de ACONCAGIA SUR S.A. al abogado JOSE JOAQUIN MONTERO OSSANDÓN y otros.

A fojas 26 comparece JUAN CRISTOBAL DOUGNAC CORREA, abogado, quien asume patrocinio en la presente causa en representación de INMOBILIARIA ACONCAGIA SUR S.A., acredita su personería y delega poder en el abogado MARCELO VIVAR VARGAS.

A fojas 28 rola delegación de poder del abogado CAMILA KOPPLIN LANATA al abogado JAIME BARRIA GALLEGOS.

A fojas 29 a 31 rola copia Permiso de Edificación N° 874, de fecha 24 de Diciembre de 2014, otorgado por la Dirección de Obras Municipales de la Ilustre Municipalidad de Puerto Montt.

A fojas 32 a 34 rola copia certificado de recepción definitiva de obras de Edificación Parcial ROE-2016-451, de fecha 18 de Octubre de 2016, otorgada por la Dirección de Obras Municipales de la Ilustre Municipalidad de Puerto Montt.

A fojas 35 a 37 rola copia certificado de recepción definitiva de obras de Edificación Parcial ROE-2016-483, de fecha 18 de Octubre de 2016, otorgada por la Dirección de Obras Municipales de la Ilustre Municipalidad de Puerto Montt.

A fojas 38 a 40 rola copia certificado de recepción definitiva de obras de Edificación Total ROE- 2016-537, de fecha 13 de Diciembre de 2016, otorgado por la Dirección de Obras Municipales de la Ilustre Municipalidad de Puerto Montt.

A fojas 41 a 43 rola set de correos electrónicos intercambiados entre don José Pardo Lemus y don Víctor Méndez, durante los días 27 de mayo de 2016 a 14 de junio de 2016.

A fojas 44 a 46 rola carta oferta N° 212459654, suscrita por el querellante y demandante con fecha 15 de junio de 2016.

A fojas 47 a 48 rola ficha del cliente de fecha 15 de junio de 2016, suscrita por el demandante.

A fojas 49 a 50 rola cotización de fecha 15 de junio de 2015.

A fojas 51 a 62 rola copia de Contrato de Promesa de Compraventa de fecha 15 de junio de 2016.

A fojas 63 rola copia de carta de fecha 10 de Noviembre de 2016, enviada por Banco BCI al actor, y suscrito por doña Myriam Castillo Montoya.

11.A fojas 64 a 99 rola Copia de Contrato de Compraventa de fecha 30 de Noviembre de 2016 suscrito por las partes, ante la Notario Público de la ciudad de Puerto Montt doña Lebby Carolin Barría Gutiérrez, repertorio N°5132-2016.

A fojas 100 rola anexo técnico urbanístico.

A fojas 101 a 103 rola copia de documento denominado servicio al propietario.

A fojas 104 rola cartilla de entrega del inmueble adquirido por el demandante.

A fojas 105 a 110 rola 3 cuadros de superficie archivados cada uno en el Conservador y Archivero de Bienes Raíces De Puerto Montt.

A fojas 11 a 112 rola copia de registro de propiedad fs 5378V N° 7000 AÑO 2016, del Conservador De Bienes Raíces De Puerto Montt.

A fojas 113 y siguientes comparece el abogado MARCELO VIVAR VARGAS, quien contesta la denuncia presentada en contra de su representada, indicando que los hechos señala.dos en el libelo de demanda son derechamente falsos, o a esta parte simplemente no le consta, por lo cual deberán ser acreditados por la contraria. Que las consultas realizadas por el actor no sólo se aclararon verbalmente, sino que también por escrito tal como consta en el correo de fecha 14 de junio de 2016, y que su representada nunca señaló al actor no pagaría más de lo acordado, precisamente porque el precio indicado incluía dicho impuesto, sólo se le indicó en correo de fecha 14 de junio que el precio de la vivienda quedaría definido en esa fecha y no podía ser alterado, debido a que en la promesa quedaría estipulado dicho precio final, atendido el interés de su representada de otorgar tranquilidad al cliente sobre el precio final de la vivienda, el cual no experimentaría variaciones, precisamente por cumplirse los supuestos de hecho establecidos en el artículo 7° transitorio de la Ley 20.780. Lo cual se encontraba señalado en la cláusula quinta del contrato de promesa. Si por distintos motivos imputables o no a su representada, el inmueble no hubiera podido acogerse a la exención, Aconcagua Sur habría asumido dicho costo, respetando siempre los valores ofrecidos al cliente. Agrega además, que el actor no apuro la compra, limitándose a cumplir el contrato de promesa y los plazos ahí señalados para la suscripción del contrato prometido. Así las cosas, si bien el beneficio tributario habría instado al cliente a adquirir la vivienda, no fue el único motivo, sino también las características y emplazamiento del mismo, y la rápida venta que tuvo el proyecto, lo cual implicaba que de haber demorado un poco más su decisión, no habría alcanzado a comprar o elegir el inmueble finalmente adquirido. Así tampoco es efectivo lo expresado acerca del descuento de un 19 del valor cotizado, lo anterior por dos motivos: primero porque el valor final de la vivienda siempre fue calculado sin IVA, por gozar del beneficio tributario tantas veces aludido, el cual estaba lejos de expirar, hecho que era conocido por el querellante; y segundo, porque aun en el caso de haberse pactado en los términos que pretende el querellante, el IVA que afecta al sector inmobiliario ve modificada su base imponible, tanto por el valor del terreno como por el crédito fiscal establecido a favor del vendedor. Siendo la afirmación y los cálculos efectuados por el querellante maliciosamente falsos, en primer lugar porque como se ha dicho en distintas ocasiones el actor estaba en

pleno conocimiento del valor final de su vivienda y que el mismo estaba exento del pago de IVA, de hecho en su presentación fue incapaz de señalar cual era el IVA correspondiente. Además, en distintos instrumentos suscritor por el actor se estipuló como precio final o valor neto, esto es, sin aplicación de IVA, la suma de 2.930 UF. De hecho, solicitó un crédito hipotecario indicando como valor las mismas 2.930 UF. Luego, aun cuando fuera aplicable el IVA al caso de autos, éste no alcanzaría en ningún supuesto el 19 del valor total del inmueble, en atención a que de dicho porcentaje se debe deducir el valor del terreno sobre el cual se construyó, junto con el crédito fiscal aplicable al caso concreto. por lo que su parte no ha cometido infracción alguna a la Ley de Consumidor, y que las sanciones establecidas en la ley son de derecho estricto, por lo que no cabe asimilar una conducta a una determinada infracción, sino que deben cumplirse y acreditarse íntegramente los requisitos exigidos por el legislador para su aplicación. Y aun mas, no ha actuado con negligencia, llevándose a cabo el proceso de venta con normalidad, además, su representada siempre contestó los distintos requerimientos del actor, indicando y explicando detalladamente el valor de la vivienda y la exención del pago del IVA. Indicando que tampoco se provocó menoscabo alguno a la contraria, toda vez no existieron fallas o deficiencias en la calidad, cantidad o identidad del bien adquirido por el actor. Mucho menos un perjuicio económico, debido a que tal como se expuso al exponer los hechos de la demanda, el consumidor siempre informado del valor final del bien, lo cual fue aceptado sin reparos en los distintos instrumentos por el suscritos. Y que su representada cumplió íntegramente con su deber de informar debidamente al consumidor, en reiteradas ocasiones y por distintos medios, y que es la misma disposición que exige, como contrapartida al derecho de información, el deber del consumidor de informarse responsablemente. Y en ningún caso se cobró al querellante un precio superior al informado, don José Pardo siempre estuvo en conocimiento que el valor final de su vivienda ascendía a 2.930 UF. Agrando que para el improbable caso que el tribunal considerara procedente la aplicación de una multa por publicidad engañosa, la cuantía de dicha multa estaría limitada a la sanción genérica establecida en el inciso primero del artículo 24, y no por la cuantía establecida en su inciso segundo. En cuanto a la demanda civil interpuesta en contra de su representada, solicita su rechazo en virtud de las mismas alegaciones expuestas de la contestación de la denuncia, agregando que la acción contravencional debe ser desestimada, por lo que la acción de indemnización de perjuicios, al ser accesoria de la contravencional, también debe ser rechazada, atendido que no puede subsistir por si sola. Además, su representada no cometió infracción alguna a la ley del Consumidor. Reitera que su representada no actuó culpa o dolo en su proceder, si no que con la diligencia requerida y no causó perjuicio alguno a la demandante. No experimentando la demandante ningún

daño o perjuicio provocado por esta parte. Siendo improcedente y del todo desproporcionado que la contraria exija una indemnización solicitada. Y en cuanto al daño moral, la jurisprudencia ha sido clara en señalar que tiene que ser probado para que proceda la indemnización, siendo por tanto totalmente improcedente la indemnización del daño moral invocado en estos autos. Además, no existe relación de causalidad entre el incumplimiento que imputa el actor y el daño reclamado.

A fojas 135 a 146 rola Contrato de promesa de Compraventa de 15 de junio de 2016.

A fojas 147 a 149 rola Carta oferta del 15 de junio de 2016.

A fojas 150 rola Carta de Aconcagua Inmobiliaria de 12 de enero de 2016.

A fojas 151 rola Copias de correos electrónicos de 19 de diciembre de 2016 y 5 de enero de 2017.

A fojas 152 rola Cotización de Aconcagua N° 72712453.

A fojas 153 rola factura no afecta exenta electrónica n° 248, emitida por ACONCAGUA SUR S.A.

A fojas 154 a 156 rola Tres fotografías donde se ofrece la propiedad, sin Iva.

A fojas 157 a 158 rola copia ingreso N° de caso R 2017J1256996 del Sernac, con la respectiva respuesta del proveedor adjunta.

A fojas 159 a 160 rola Correo electrónico emanado del Sernac al actor.

A fojas 161 a 178 rola Contrato de compraventa mutuo e hipoteca a José Antonio Pardo y Banco de Crédito e Inversiones.

A fojas 179 y siguientes rola comparendo al que comparecen ambas partes representadas por abogados, se hace llamado a conciliación que no prospera, se ratifican acciones de querella y demandada civil, la parte querellada y demandada contesta por escrito, al tenor de lo ya consignado. Se recibe la causa a prueba, la parte demandante acompaña prueba documental lo que rola de fojas 135 a 178 se piden oficios y se suspende.

A fojas 181 rola oficio n° 1214, dirigido al Conservador De Bienes Raíces de Puerto Montt.

A fojas 182 rola oficio n° 1215, dirigido a Notaria LEBBY BARRIA de Puerto Montt.

A fojas 183 y siguientes rola objeción de documentos por la parte demandada.

A fojas 190 rola copia de factura no afecta o exenta electrónica n° 248, emitida por Aconcagua Sur S.A.

A fojas 191 y siguientes rola presentación del abogado JUAN CRISTOBAL DOUGNAC, objetando y observando documentos y acompañando documento como medida para mejor resolver.

A fojas 199 a 202 rola copia tramitación reclamo N° R 2017J1256996 del Sernac,

A fojas 203 rola presentación de la abogada del Sernac, cumpliendo lo ordenado

en audiencia.

A fojas 205 a 223 rola respuesta al oficio n° 1215 por la Notaria Publica Titular, Quinta Notaria de Puerto Montt.

A fojas 224 rola respuesta al oficio n° 1214.

A fojas 226 y siguientes rola presentación de la abogada del actor evacuando el traslado conferido.

A fojas 330 y siguientes rola recurso de reposición en contra de la resolución de fecha 19 de mayo de 2017.

A fojas 334 rola lista de testigos presentada por el actor.

A fojas 335 y siguientes rola comparendo de continuación, que reza:

" A la hora señalada se lleva a efecto el comparendo decretado en autos, con el abogada de la parte querellante y demandante civil, don **CAMILA KOPPLIN LANATA**, de la abogada del Servicio Nacional del Consumir doña **MARCELA PARDO VERA** y de los abogados **MARCELO VIVAR VARGAS** y JUAN CRISTOBAL DOUGNAC CORREA, en representación de la parte denunciada y demandada civil **Inmobiliaria Aconcagua Sur S.A.**

Continuando con la audiencia.

TESTIMONIAL:

PARTE DENUNCIANTE Y DEMANDANTE

Comparece doña **INGRID SOLANGE RUZ UARAC**, chilena, divorciada, cédula de identidad N° 8.525.701-3, con domicilio en Avenida Austral 1787 Puerto Montt, quien debidamente juramentada, expone:

Soy pareja del demandante, vivimos juntos en la dirección que he señalado y nos vamos a cambiar a la casa que José compró a la demandada.

José quería invertir en una casa, en ese tiempo aun no vivíamos juntos, yo lo acompañé a ver varias casas. Esto sucedió en marzo del año pasado, entre las casas que vimos a él le gustó mucho una casa ubicada en Valle Volcanes, vimos varias veces la casa piloto y en varias ocasiones conversamos con los vendedores.

A mí no me gustaba mucho la casa por ser cara y tampoco me gustaba la ubicación, pero a José le gustó mucho, demasiado, yo le dije que esperáramos, que viéramos más casas, no había apuro, teníamos casa, no era una necesidad inminente de dejar una casa para irnos a otra. Pero él insistió por el tema de que la casa se la vendían sin iva, la publicidad, el letrero grande decía, sin IVA. Los vendedores nos explicaron que el precio incluía el IVA y la propaganda decía "CASAS SIN IVA", me parece que decía A DIEMBRE DE 2016. Teníamos claro que tenía que ser máximo a diciembre de 2016. Yo recuerdo bien que José preguntó ¿qué pasa si yo compro ahora, pero el proyecto no se recepciona dentro del año?. El vendedor dijo que eso lo pagaba la constructora, lo cual debo reconocer que me pareció extraño. También me consta que José insistió en este tema varias veces, mediante mail, correos electrónicos y cuando el vendedor le habló de que había distintos tipos de IVA, y las respuestas eran muy ambiguas. No recuerdo el precio de venta. LO que si me consta es que José preguntó varias veces lo del IVa, lo que significaba que le debían devolver el IVA. Este tema no fue menor, pues que Pepe se haya apurado en comprar la casa tiene que ver con esto. Fue un elemento importante de la decisión, yo hubiera preferido esperar y ver más casas. A José le gustaba esa casa, se apuró para comprar antes de 2017 para no pagar IVA. Esta casa José la compró con financiamiento bancario, con BCI y también sé que llamaba al banco para apurar el crédito. Esto me consta pues ya vivíamos juntos.

No lo acompañé ni estuve con él a la firma de la escritura.

José se dio cuenta de lo que había sucedido cuando solicitó la devolución del IVA, después de firmar la escritura, eso debe haber sido este año. La escritura se firmó a fines del año pasado. Cuando pidió la devolución el vendedor le dijo que había distintos tipos de IVA, en definitiva le dijeron que no había devolución y que la casa se la vendían tal cual se la habían prometido, lo cual no fue así.

Ahí empezaron a enviarse correos de reclamo y luego fue al Sernac, yo le aconsejé que lo hiciera, a hacer reclamo. Los correos eran a la persona encargada de la constructora, primero que se iban a contactar con él, pero se constató con la constructora, pero ninguna respuesta fue respetando los acuerdos de la publicidad y del contrato.

Yo lo he acompañado en todos los malos trataos, de sentirse engañado, defraudado, lo digo porque no fue menor, entendió que fue ingenuo al creer en este, fueron hartos malos ratos. Al final reconoció que debía haberme hecho caso, yo le había dicho que las constructoras hacen la publicidad engañosa y los ingenuos caen. Él si me reiteró que se había apurado por el tema del IVA.

A la testigo se le exhibe la fotografía de 154 a 156.

La fija 154 es la fotografía de la oficina de venta que está ubicada en Valle Volcanes, a esa sucursal de venta es a la que fuimos siempre. La fotografía muestra un adhesivo redondo que indica proyecto sin IVA 2016.

La siguiente es un propaganda que habla de un gran condominio, entrega inmediata y reitera que es compra sin IVA, este está en la subida de Sargento Silva por la subida del Colegio santo Tomas, yo siempre paso por ahí, pues vivo por ahí.

La 156 es la misma propaganda, pero más pequeña y ahí se ve la ubicación, dice Cementerio Municipal.

CONTRAINTERROGADA

Para que diga la testigo, cual fue el precio de venta que se efectuó respecto de la propiedad.

No me acuerdo.

Para que diga la testigo, cual fue el valor de la compraventa.

No me acuerdo.

Para que diga la testigo, si sabe si don José Pardo leyó la compraventa que firmo.

Si, la leyó y yo también la leí, lo que pasa es que no me acuerdo.

Se le exhibe la foja 64 y siguientes y se le pregunta si es la compraventa que ella leyó.

Lo que yo leí es una propuesta de contrato, no este documento.

Para que diga la testigo qué decía la propuesta de contrato acerca de la exención de IVA.

Lo único que recuerdo es que el precio decía IVA INCLUIDO. Recuerdo que se demoraron mucho en mandar la escritura, cuando ya se había pagado todo.

Para que diga la testigo que dice que el letrero.

Proyecto sin IVA, IVA incluido. Lo que uno entiende es que como es sin IVA, el IVA se lo van a devolver.

Para que diga la testigo si conoce la carta oferta.

No manejo la nomenclatura, no sé a qué te refieres.

La testigo solicita permiso para retirarse.

El Tribunal la autoriza.

Comparece **CARLOS ENRIQUE CAVIEDES GOZALEZ**, chileno, casado, meteorólogo, cédula de identidad N° 9.639.628-7, con domicilio en Ten Ten Vilu D6 Parque Lican Rayén de Puerto Varas.

Con el demandante trabajamos juntos en el aeropuerto El Tepual, desde la década del 90, somos amigos, compartimos asados, nos visitamos en las casas, cada 15 días nos juntamos fuera del trabajo.

La historia de la casa empezó el año pasado, había estado viviendo en varios sectores, pero el año pasado decidió quedarse en Puerto Montt, nuestro trabajo nos permite trasladarnos, pero él se quiso quedar acá. A él le gustan las casas, el año pasado, dijo que había visto casas y departamentos, pero que le gustó una de Valle Volcanes y comentó que la casa le gustó púes venía con el IVA incluido. Era obvio, muchos sabíamos que a partir de enero venía el IVA en las casas, el segundo semestre habló todo el tiempo de la casa, no me dijo el valor de la casa exacto, por el sector yo creo unos 70 millones. En el segundo semestre, él estaba apurado en los trámites de la casa para que fueran antes del primero de enero, por el impuesto que se le iva a agregar a la casa, él estaba exento, por lo que se iba a ahorrar hartos millones, tenía que hacer trámite rápido. Un día comentó que el banco le había aprobado su crédito0 hipotecario, él debía dar un pie. La compró solo, no con su pareja.

Por nuestro trabajo, todo lo que hacemos lo hacemos por escrito y en razón de eso, José nos dije que el valor incluía el iva, eso nos lo comentó a nosotros y al vendedor, el vendedor le explicó que eso era un detalle, pues había varios tipos de IVA, nos reímos, pues hablaba de un IVA distinto,

en resumen el vendedor lo estaba engrupiendo, ese es el términos que usamos, sabemos que el IVA es una solo. Por eso le dijimos que lo dejara por escrito eso de los distintos tipos de IVA.

Compró la casa y durante este semestre, habló todo el tiempo de la casa y hace como un mes la empresa le había dicho que el valor de la casa era sin IVA y como era 2017 tenía que pagar el IVA, no entendimos mucho, como le cobraban el IVA si era sin iva, le dijimos que viera el contrato, que fuera al Sernac. Fue al Sernac y efectivamente dijo que el Sernac le había encontrado la razón y que estaba correcto lo que él había dicho inicialmente, que el IVA estaba incluido.

José estaba enojado, Pepe siempre sale después de abril de vacaciones y el verano se queda aquí. NO fue de vacaciones pues los gastos de la cada iban a aumentar. Siempre enojado contra la empresa que le hizo un cobro que no correspondía y él había tomado la prevención de preguntarle el vendedor como era lo del precio, por escrito, pero eso no se había respetado. Antes hablaba de la casa, ahora hablaba de lo sucedido con el IVA.

CONTRAINTERROGADO

Para que aclare el testigo, si la supuesta molestia del demandante era porque IVA a tener que hacer un pago adicional por concepto de IVA.

Si y también porque él decía que creían que era tonto y no entendía lo que leía.

Para que diga el testigo cual fue el valor ofertado por la empresa vendedora.

No.

Para que diga el testigo si sabe cuál fue el precio de venta

No sé.

Para que diga el testigo si sabe si en la escritura de compraventa de hacía alusión al IVA.

No sé.

TESTIMONIAL DE LA PARTE DEMANDADA

Comparece don VICTOR HERNAN MENDEZ GONZALEZ, chileno, soltero, vendedor, cédula de identidad N° 14.396.602-K, con domicilio en Avenida Austral 1942, Jardín Oriente de Puerto Montt. Quien debidamente juramentado, expone:

Soy la persona que le vendí la casa a don José Pardo, trabajo hace 5 años y medio para Aconcagua Sur S.A.

YO creo que aquí no hay confusión, tengo respaldo y doy fe que no hay confusión. Como todos los clientes llegan a la sala de ventas, nuestro trabajo es orientarlos en varios aspectos, pues está el tema de la obtención del crédito, el asesoramiento con la elección de la casa en si y el proceso de la compra en sí. Este comprador llegó por ahí por mayo del año 2016, después de una serie de cotizaciones, luego de ver el piloto y elegir en definitiva, el eligió una casa en particular, que es la que compró, la que está ubicada en Condominio Valle Volcanes etapa 38 casa 52. Eligió la casa y nosotros, o yo, en este caso, le expliqué la opción de comparar en verde y cuál era el beneficio para él. LO primero era poder elegir la casa que él quería y estaba frente a parque, segundo un descuento por la compra en verde, algo así como 3 o 4 % de 3.054 quedó el 2.920. El otro beneficio, es que el pie se paga antes y el valor de la UF es el actual, más barato que si fuera a comparar a la fecha. Las casas se estaban vendiendo muy rápido, si no compraba ahí, se quedaba sin casa, ese era el principal interés de él, por la ubicación, eso es lo que gatilló a que comprara antes. El IVA fue tema de conversación varias veces, fue raro y ahora entiende por qué, en general la gente pregunta por el tiempo en que iba a entrar a operar la reforma tributaria y de qué forma les golpeaba a ellos. Hablamos varias veces del IVA, yo tengo un correo del 14 de junio de 2016 yo le explico que a él no le afecta el IVA, porque la casa estaba con permiso de edificación 2105 y de entrega de 2017, no le afectaba el pago del IVA. A él se le habló siempre de que compraba sin IVA con un precio final 2920 U.F. En base a ese precio, el Banco BCI le aprobó un 90 % de financiamiento, el pagó el 17 de junio de 2016 el pie del 10%, con cheques a fecha, a la firma de contrato de promesa. El crédito estaba aprobado en ese fecha, a la casa le faltaba la recepción municipal. La recepción se dio en diciembre y se escrituró el diciembre.

El cliente nunca reclamó, apareció la demanda no más. El cliente hizo varias visitas, fue con su señora, que fue la testigo anterior, varias veces, para ver la casa, varias veces hablamos del tema, como que no estaba muy convencido, por eso le tuve que explicar.

El junio firmamos promesa y en diciembre escritura, luego no lo vi más.

Las inmobiliarias no pagaban IVA, pero en la reforma tributaria se estableció que ahora habrá IVA en la compra de la vivienda, en los proyectos nuevos ya está operando, pero en los antiguos

estaban exentos, pues estaban en los tiempo de ingreso de carpeta antes de 2017, que es el caso de este juicio.

A la gente le convenía comprar antes del 2017, pues el precio final sube después. El porcentaje del IVA no está claro, pues es sobre la construcción el terreno no pagará IVA.

Se le exhibe al testigo el documento de fojas 41, si es el mail que le mandé al cliente.

El precio ofertado por la casa fue el mismo de la compraventa.

La promesa en la cláusula cuarta explica porque la casa queda exenta de IVA.

En la cotización se dice IVA incluido, pero por un problema de formato, queda claro que el IVA es cero, por la promesa.

CONTRAINTERROIGADO

Para que diga el testigo donde dice en la promesa que el IVA es cero, en la cláusula quinta.

Para que diga el testigo que dice la cláusula del IVA.

Dice que paga por concepto de reserva IVA incluido, que es cero.

Para que diga el testigo quien envió la cotización.

Se la envié yo.

Se le exhibe cotización de foja 49, que fecha tiene y que dice del precio y del producto

Dice IVA incluido entre paréntesis.

Al testigo se le exhibe foja 51

Es la promesa, la sacamos del sistema y se la entregamos a los clientes para su firma.

Para que diga el testigo, quien redacta

La fiscalía de la Aconcagua, los abogados las hacen, nosotros no modificamos nada, solo los datos del cliente.

Para que diga el testigo qué hubiese pasado con el precio si no se hubiese firmado la escritura dentro del año 2016.

Nada el precio se mantenía, pues la carpeta estaba ingresada antes de 2017 a la DOM.

Comparece don CLAUDIO ANDRES ILLANES URIBE, chileno, soltero, vendedor, cédula de identidad N° 14.572.868-1, con domicilio en Cerro Tronador 4877 casa 43 Valle Volcanes de Puerto Montt. Quien debidamente juramentado, expone:

Soy colega del anterior testigo, trabajo en la empresa demandad desde septiembre de 2007, llevo más de 10 años, antes había trabajado en Fourcade.

El caso lo conozco pues nuestra oficina de ventas en pequeña y nos enteramos de lo que sucede, hablé además con el actor pues tenemos en común un conocido meteorólogo.

Lo único que tengo claro es que siempre vendemos las casas con un valor final de venta, independientemente de un descuesto, pero se habla de un precio final de venta.

El tema apareció por el año 2015, lo que partió con la reforma de financiamiento dela educación, a esa ley se le hicieron reformas y lo que teníamos claro es que las vivienda, según ultimo reforma, a partir de enero de 2017 subirían e precio las viviendas.

Hay tecnicismos que tiene que ver con la recepción municipal.

En concreto la venta de esta vivienda era sin IVA.

La publicidad de venta dice SIN IVA, precio final dos mil novecientas y tantas UF de precio.

La publicidad tiene como fin para que la gente se acerque a comprar, no es la único, que se pondera, en la venta en verde hay otros factores.

Esta casa fue venta en verde, tiene sol en la mañana y en la tarde y freta a área verde, lo que es más elegido por los clientes. Me imagino que sí, pues es una unidad que se vendió relativamente luego. Ese proyecto está todo vendido.

Relacionado con este tema no tuvimos problemas con otros clientes, siempre se habla de valor final. No ha habido ningún otro reclamo de esta índole.

Cuando llegó la demanda a la oficina supe que el cliente estaba descontento.

Nunca se acercó a la oficina a preguntar por este tema. Si se hubiera acercado, explicado. El cliente creo que se confundió, nunca se ha devuelto IVA. LO que entiendo que pide IVA por 14 millones e indemnización de perjuicios por 35. La casa cuenta 70.

Los documentos de oferta, promeses salen del sistema de venta, el área jurídica la confecciona. La escritura la hizo el banco en este caso. Yo lleno datos en el sistema. No somos responsables de lo que ahí está escrito. Los formatos tenían o tiene una frase que dice IVA Incluido.

Se le exhibe la foja 49 que contiene cotización que dice "IVA INCLUIDO".

Se le exhibe promesa de compraventa en clausula cuarta, letra A, dice que el precio incluye el IVA que la promitente compradora paga en este acto.

Se le exhibe la cláusula quinta, foja 54, se refiere a la Ley 20780, que señala que las viviendas quedan exentas de IVA las viviendas cuya carpeta de recepción municipal sea solicitada a la DOM antes de 2017.

CONTRAINTERROGADO

Para que diga el testigo, en los casos de ventas con créditos bancarios, quien envía los datos al banco.

La inmobiliaria.

Se le exhibe foja 154 1 56.

Reconoce su oficina de venta y es el lugar donde se hizo el negocio.

Reconoce letrero como de la empresa.

Se pone término a la audiencia. Previa lectura firman los asistentes con Ssa. y la Secretaria que autoriza."

A fojas 344 se resuelve la reposición presentada, la que es rechazada.

A fojas 348 rola certificación que no existen diligencias pendientes.

A fojas 349 rola decreto autos para fallo.

Con lo relacionado y considerando:

En cuanto a la objeción de documentos

Que la parte demandada y querellada a fojas 183 y 191 presenta objeción de documentos acompañados por la parte demandante y cuyo traslado fue evacuado a fojas 226 y siguientes.

Que resolviendo las objeciones de documentos planteadas, no se dará lugar a ellas, en atención a que las causales invocadas dicen relación con la prueba legal o tasada y no la sana crítica, que es la forma de apreciación de la prueba en el presente procedimiento, según lo dispone el artículo 14 de la Ley 18.287. Cada documento será analizado en su mérito y en relación con los hechos del proceso, basándonos en las reglas de correcto entendimiento humano, la lógica y la experiencia, el tribunal expresará las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud le entregue valor o desestime los documentos acompañados.

En cuanto a la parte infraccional

PRIMERO: A fojas 1 y siguientes comparece **JOSE ANTONIO PARDO LEMUS**, e interpone querella en contra de **ACONCAGUA SUR S.A.**, fundándola en que con fecha

1 Junio de 2016, fue a la sala de ventas de la demandada, ubicada en Valle Volcanes de la ciudad de Puerto Montt, en Avenida Marcelo Fourcade esquina Cuarta Terraza, a conocer el proyecto Condominio Valle Volcanes, a objeto de cotizar una vivienda. De acuerdo a la cotización efectuada, el precio final de la compraventa era de 3059 UF IVA incluido. Específicamente consultó en tal oportunidad respecto del IVA y se le aclaró verbalmente que en el caso que el proyecto no cumpliese con los requisitos legales para quedar exenta de IVA yo no pagaría más que lo acordado, precisamente porque el precio indicado incluía dicho impuesto. De acuerdo a ello entonces, resulta lógico, que sí se cumplían los requisitos para que la venta quedase exenta de IVA. Basado a que el proyecto era promocionado como una compra sin IVA siempre que la compraventa fuese suscrita antes del 31 de diciembre de 2016, decide apurar la compra, ya que según a lo expresado, si firmaba dentro del plazo indicado, la venta quedaría libre de IVA, por lo que el 19% correspondiente a dicho impuesto se descontaría del valor cotizado. Asimismo, y en atención a su interés por realizar la compra en forma expedita, la Inmobiliaria realiza un descuento al valor inicial de 1.29 UF, con lo que el precio ofrecido y aceptado quedó estipulado en la suma de 2.930 UF, IVA incluido. De tal manera, con fecha 15 de junio de 2016, suscribe con Aconcagua Sur S.A. contrato de promesa de compraventa relativo a la vivienda designada con el N°52, modelo Valle Volcanes/Chaitén, del Condominio tipo A del proyecto inmobiliario denominado Valle Volcanes. En cuanto al precio, se estableció en el contrato suscrito por las partes que éste sería la cantidad equivalente en pesos a 2.930 Unidades de Fomento, las cuales se pagarían en la siguiente forma y oportunidades:A.- Pago de reserva: 44 UF, monto que incluye el IV A correspondiente, pagados en el acto; B.-Pago de pie en cuotas: 249 UF, monto que incluye ellVA correspondiente, pagadero en 3 cuotas; C.-Saldo de precio: 2.637 UF, monto que incluye ellVA correspondiente, que se pagarían al momento de suscribir la escritura de compraventa definitiva. Es decir, da un total de 2.930 UF, monto que incluye el IVA correspondiente, es decir, de acuerdo a los términos expresados, el valor del IVA ascendía a 556.7 UF, por lo que el valor libre de IVA del inmueble tendría que haber sido de 2.373,3 UF. En el mismo contrato de promesa de compraventa, en su cláusula quinta, referido a la aplicación del artículo 7° transitorio de la ley N020.780, se aclara que el contrato de compraventa definitiva podrá acogerse a la normativa contenida en el artículo mencionado, siempre y cuanto la escritura pública definitiva de compraventa fuese suscrita y otorgada por ambas partes a más tardar el día 31 de diciembre de 2016, o la recepción municipal correspondiente sea solicitada a la Dirección de Obras Municipales antes del 1 de enero de 2017. Que con fecha 30 de noviembre de 2016 se suscribió ante la notario de Puerto Montt, doña Lebby Barría Gutiérrez, escritura pública de compraventa, mutuo e hipoteca entre mi persona, la demandada y Banco BCI. Sin embargo, de acuerdo a la escritura mencionada, el precio de la vivienda ascendió simplemente a la suma de 2.930 Unidades de Fomento. Por su parte, la cláusula VIGÉSIMO CUARTA de la escritura, se refiere

son Hechos de la cuenta reconocidos y objetivos. no tienen lugar aplicaciones frente a escritos formales de un proveedor profesional.

expresamente a la "Exención I.V.A.", estableciendo lo siguiente: *"Se deja expresa constancia, que este contrato no está afecto al Impuesto al Valor Agregado I. V.A. en virtud de lo establecido en las normas de transición contempladas en la ley número veinte mil setecientos ochenta del año dos mil catorce, complementada por la Ley número veinte mil ochocientos noventa y nueve del año dos mil dieciséis, la que introdujo modificaciones al Decreto Ley Número ochocientos veinticinco de mil novecientos setenta y cuatro. "* . Por su parte, con fecha 30 de noviembre de 2016, Aconcagua Sur S.A., giró a su nombre la factura exenta electrónica N° 248, por un total de $77.098.643, indicando que se trata de un monto exento. Se hace presente que el tipo de cambio indicado en la factura se considera al 30 de noviembre de 2016, por un valor de $26.313,53. En tal oportunidad, pensó que se trataba simplemente de un error, o que la suma pagada en exceso sería restituida en forma posterior, de acuerdo a lo que le había informado en su momento el vendedor. Con fecha 19 de diciembre de 2016, consulta a la demandada por vía correo electrónico, a su servicio al cliente, pues la oferta respecto de la vivienda y el precio acordado en la promesa de compraventa, siempre fue IVA incluido, sin embargo, al cumplirse los requisitos para estar exenta de dicho impuesto, de lo cual incluso se dejó constancia en la escritura de compraventa, no se efectuó el correspondiente descuento al precio pactado por las partes, sin perjuicio de ser lógico que si éste incluía el IV A, al no estar la venta afecta a tal impuesto, correspondía que se descontara el IVA del precio pactado. Con fecha 5 de enero de 2017 recibe respuesta del servicio al cliente por la cual se limitan a confirmar que la vivienda se encuentra exenta de IVA. En atención a lo expuesto, es que con fecha 9 de enero de 2017 interpone reclamo en el SERNAC, N° de caso R2017J1256996, solicitando que en atención a que la venta quedaba exenta de IVA, se rebajase dicha suma del monto cobrado, y se hiciese devolución de ese monto pagado en exceso. Con fecha 12 de enero de 2016, Inmobiliaria Aconcagua dio respuesta a su requerimiento, acogiéndolo, pero nuevamente limitándose a repetir la respuesta otorgada por correo electrónico, al señalar que la cláusula 5° de la promesa de compraventa suscrita sería el respaldo que valida que la vivienda se encuentra exenta de IVA, pero sin hacer mención alguna en cuanto a la devolución del monto pagado en exceso. Resulta claro entonces que la vivienda fue promocionada por la demandada como una vivienda sin IVA y fue de este modo en que le fue ofertada, pues si bien se pactó un valor IVA incluido en la promesa de compraventa, del mismo modo se estableció que de cumplirse los requisitos legales correspondientes, la venta sería exenta del IVA. Señala que estos hechos constituyen una infracción a los artículos 1, 23, 8 y 28 letra d) de la Ley del Consumidor, indicando que dicha conducta, de publicidad engañosa, se encuentra sancionada por el artículo 24, solicitando que se condene a la infractora al máximo de la multa establecida en la Ley N° 19.496, con expresa condena en costas.

SEGUNDO: A fojas 113 y siguientes comparece el abogado MARCELO VIVAR

VARGAS, quien contesta la denuncia presentada en contra de su representada, indicando que los hechos señalados en el libelo de demanda son derechamente falsos, o a esta parte simplemente no le consta, por lo cual deberán ser acreditados por la contraria. Que las consultas realizadas por el actor no sólo se aclararon verbalmente, sino que también por escrito tal como consta en el correo de fecha 14 de junio de 2016, y que su representada nunca señaló al actor no pagaría más de lo acordado, precisamente porque el precio indicado incluía dicho impuesto, sólo se le indicó en correo de fecha 14 de junio que el precio de la vivienda quedaría definido en esa fecha y no podía ser alterado, debido a que en la promesa quedaría estipulado dicho precio final, atendido el interés de su representada de otorgar tranquilidad al cliente sobre el precio final de la vivienda, el cual no experimentaría variaciones, precisamente por cumplirse los supuestos de hecho establecidos en el artículo 7° transitorio de la Ley 20.780. Lo cual se encontraba señalado en la cláusula quinta del contrato de promesa. Si por distintos motivos imputables o no a su representada, el inmueble no hubiera podido acogerse a la exención, Aconcagua Sur habría asumido dicho costo, respetando siempre los valores ofrecidos al cliente. Agrega además, que el actor no apuro la compra, limitándose a cumplir el contrato de promesa y los plazos ahí señalados para la suscripción del contrato prometido. Así las cosas, si bien el beneficio tributario habría instado al cliente a adquirir la vivienda, no fue el único motivo, sino también las características y emplazamiento del mismo, y la rápida venta que tuvo el proyecto, lo cual implicaba que de haber demorado un poco más su decisión, no habría alcanzado a comprar o elegir el inmueble finalmente adquirido. Así tampoco es efectivo lo expresado acerca del descuento de un 19 del valor cotizado, lo anterior por dos motivos: primero porque el valor final de la vivienda siempre fue calculado sin IV A, por gozar del beneficio tributario tantas veces aludido, el cual estaba lejos de expirar, hecho que era conocido por el querellante; y segundo, porque aun en el caso de haberse pactado en los términos que pretende el querellante, el IVA que afecta al sector inmobiliario ve modificada su base imponible, tanto por el valor del terreno como por el crédito fiscal establecido a favor del vendedor. Siendo la afirmación y los cálculos efectuados por el querellante maliciosamente falsos, en primer lugar porque como se ha dicho en distintas ocasiones el actor estaba en pleno conocimiento del valor final de su vivienda y que el mismo estaba exento del pago de IVA, de hecho en su presentación fue incapaz de señalar cual era el IVA correspondiente. Además, en distintos instrumentos suscritor por el actor se estipuló como precio final o valor neto, esto es, sin aplicación de IVA, la suma de 2.930 UF. De hecho, solicitó un crédito hipotecario indicando como valor las mismas 2.930 UF. Luego, aun cuando fuera aplicable el IVA al caso de autos, éste no alcanzaría en ningún supuesto el 19 del valor total del inmueble, en atención

a que de dicho porcentaje se debe deducir el valor del terreno sobre el cual se construyó, junto con el crédito fiscal aplicable al caso concreto. por lo que su parte no ha cometido infracción alguna a la Ley de Consumidor, y que las sanciones establecidas en la ley son de derecho estricto, por lo que no cabe asimilar una conducta a una determinada infracción, sino que deben cumplirse y acreditarse íntegramente los requisitos exigidos por el legislador para su aplicación. Y aun mas, no ha actuado con negligencia, llevándose a cabo el proceso de venta con normalidad, además, su representada siempre contestó los distintos requerimientos del actor, indicando y explicando detalladamente el valor de la vivienda y la exención del pago del IVA. Indicando que tampoco se provocó menoscabo alguno a la contraria, toda vez no existieron fallas o deficiencias en la calidad, cantidad o identidad del bien adquirido por el actor. Mucho menos un perjuicio económico, debido a que tal como se expuso al exponer los hechos de la demanda, el consumidor siempre informado del valor final del bien, lo cual fue aceptado sin reparos en los distintos instrumentos por el suscritos. Y que su representada cumplió íntegramente con su deber de informar debidamente al consumidor, en reiteradas ocasiones y por distintos medios, y que es la misma disposición que exige, como contrapartida al derecho de información, el deber del consumidor de informarse responsablemente. Y en ningún caso se cobró al querellante un precio superior al informado, don José Pardo siempre estuvo en conocimiento que el valor final de su vivienda ascendía a 2.930 UF. Agrando que para el improbable caso que el tribunal considerara procedente la aplicación de una multa por publicidad engañosa, la cuantía de dicha multa estaría limitada a la sanción genérica establecida en el inciso primero del artículo 24, y no por la cuantía establecida en su inciso segundo. En cuanto a la demanda civil interpuesta en contra de su representada, solicita su rechazo en virtud de las mismas alegaciones expuestas de la contestación de la denuncia, agregando que la acción contravencional debe ser desestimada, por lo que la acción de indemnización de perjuicios, al ser accesoria de la contravencional, también debe ser rechazada, atendido que no puede subsistir por si sola. Además, su representada no cometió infracción alguna a la ley del Consumidor. Reitera que su representada no actuó culpa o dolo en su proceder, si no que con la diligencia requerida y no causó perjuicio alguno a la demandante. No experimentando la demandante ningún daño o perjuicio provocado por esta parte. Siendo improcedente y del todo desproporcionado que la contraria exija una indemnización solicitada. Y en cuanto al daño moral, la jurisprudencia ha sido clara en señalar que tiene que ser probado para que proceda la indemnización, siendo por tanto totalmente improcedente la indemnización del daño moral invocado en estos autos. Además, no existe relación de causalidad entre el incumplimiento que imputa el actor y el daño reclamado.

TERCERO: Que a fojas 20 se hace parte el Servicio Nacional del Consumidor.

CUARTO: Que de los antecedentes aportados al proceso y apreciados conforme a las normas de la sana crítica, se dará por establecido como hechos de esta causa que el día 1 de junio de 2016 el demandante inició los trámites para comprar vivienda y visitó la sala de ventas de la demandada, que el día 15 de junio de 2016 la demandada entrega una cotización al actor en la cual se señala que el precio de venta (incluido IVA) de la vivienda es de 2.930 Unidades de Fomento, el documento rola a fojas 49 y 50. Que con la misma fecha firma promesa de compraventa, la que en su cláusula cuarta establece que el precio de la vivienda es de 2.930 y que se paga con 44 u.f. (que incluyen IVA) como pago por reserva, 249 U.F. que es pie en cuotas de 249 U.F. (monto que incluye IVA) y el saldo de precio de 2.637 Unidades de Fomento (monto que incluye IVA), documento que rola de fojas 51 a 62. Que el mismo documento señala, en la cláusula quinta, que las viviendas que tengan permiso de edificación al 1 de enero de 2016 y cuya escritura de venta se firme antes del 31 de diciembre del mismo año, quedarán exentas del impuesto IVA, caso de la vivienda de autos. Que la escritura de compraventa se firmó el día 30 de noviembre de 2016, en Notaría de doña Lebby Barría y en su cláusula tercera se señala que el precio de venta es de 2.930 Unidades de Fomento. Queda además establecido que el tema de la venta de la vivienda sin IVA fue conversado entre las partes, así al menos queda establecido de la lectura de correos electrónicos en donde se le insiste que la venta es sin IVA y fluye de la declaración del testigo de la demandada don VICTOR HERNAN MENDEZ GONZALEZ, por cumplirse los requisitos legales. La prueba aportada por la actora, también dará por establecido que el proyecto se promocionaba SIN IVA fojas 154 155 y 156. Que el actor siempre manifestó interés por la compra sin IVA, así lo reconoce el demandado al contestar la querella y también queda acreditado por la declaración de la testigo doña INGRID SOLANGE RUZ UARAC "José se apuró en comprar la casa el 2017, para no pagar IVA"; lo mismo de la declaración de CARLOS ENRIQUE CAVIEDES GONZALEZ. Que la parte querellante, asimismo presentó reclamo ante Sernac con fecha 9 de enero de 2017, no prosperando la gestión administrativa, en la cual se reclama de la devolución del IVA cobrado y pagado, documentos que rolan de fojas 157 a 158.

QUINTO: Que, con los antecedentes y prueba aportados, resultará necesario determinar a la sentenciadora si los hechos denunciados configuran infracción a las normas de protección al consumidor. El artículo 3 de la Ley 19.496 prescribe: "Son derechos y deberes básicos del Consumidor: b) 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. 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 actuar de acuerdo a los medios que la Ley

franquea. El artículo 12 dispone: "Todo proveedor de bienes y 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". El artículo 18 dispone: Constituye infracción a las normas de la presente ley el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado. Que el artículo 23 de la citada ley dispone: "comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o prestación de un servicio actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio", y de conformidad al artículo 24 del mismo cuerpo legal, las infracciones a la ley que no tuvieran señalada una sanción diferente, serán sancionados con multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales.

SEXTO: A juicio de esta sentenciadora, y luego del análisis de la prueba rendida, se ha formado convicción de la vulneración a las normas de protección al consumidor, y se incumplieron las obligaciones contractuales. En efecto, durante todo el trámite de la oferta de compra, y hasta la suscripción de la promesa, se estableció como precio de venta ofrecido el valor de 2.930 U.F. IVA incluido, cuando al mismo tiempo se le ofrecía una propiedad exenta de IVA, siempre que se suscribirse la escritura de compraventa antes del 31 de diciembre de 2016. Así, el entendimiento lleva a esta sentenciadora a inferir, que la oferta se hacía para comprar antes del 31 de diciembre sin IVA, ergo si el contrato de compraventa y el pago de la vivienda fue antes de ese plazo, la venta es sin IVA y lo cobrado por ese concepto, debe ser devuelto. La oferta obliga a las partes, sobre todo cuando todos los documentos, esto es, cotización, promesa y contrato de venta, son entregados por la demandada, sólo se aceptan las cláusulas, si la intención de la vendedora no fue esa, sin se incurrió en un error, es su responsabilidad y no puede aprovecharse de su propia negligencia. La proveedora ha incumplido la ley del contrato, infringiendo el artículo 12 de la Ley 19.496, asimismo ha vulnerado los derechos de información y ha señalado un precio que no fue respetado en definitiva, artículo 18. Que la defensa de la demandada en orden a señalar que la inclusión de la expresión "IVA INCLUIDO", se estipuló para dejar tranquilo al cliente, pues las cláusulas de un contrato no son para dar tranquilidad, sino para cumplir lo que en ellos se establece. Si se emite una factura exenta, no se puede hacer ventas con IVA incluido. Por todo lo anterior, se dará lugar a la querella de fojas 1 y así se declarará.

En cuanto a la parte civil

SEPTIMO: Que en la misma presentación de la querella, la actora ya individualizada, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de **INMOBILIARIA ACONCAGUA S.A.**, ya individualizada, a fin de que lo condene civilmente de acuerdo a los hechos y fundamentos de derecho en que basa su querella infraccional. Demandando por concepto de <u>Daño emergente</u>: la suma de $ 14.648.742,

correspondiente al 19% del valor total pagado al 30 de noviembre de 2016 y que es la suma que pagó en exceso, producto de la compra del inmueble, pues como se ha indicado, el precio acordado por las partes, según acredita la promesa de compraventa suscrita por las partes incluía el IVA. Sin embargo, y según lo indicado en la escritura de compraventa e incluso de acuerdo a lo informado por la propia demandada a través de diversos medios, al tratarse de una venta exenta de IVAı correspondía entonces descontar dicho concepto del precio, pues en este sentido lo pactaron las partes. Y demanda por concepto de daño moral, por el sufrimiento, incomodidad, rabia y preocupación que vivió producto de la negligencia e incumplimiento por parte de la demandada en cuanto a las condiciones de venta originalmente pactadas. debiendo apresurar la compra de un inmueble, situación que no es menor, pues es un gasto y una inversión para toda la vida, realizar todas las gestiones en el menor plazo posible, conseguir el crédito bancario, con todo lo que ello implica, todo en cuestión de pocos meses a objeto de obtener un beneficio tributario, que finalmente fue desconocido por la demandada, y en la peor manera, pues se trata de un artificio de su parte, el ofrecer un precio al comienzo, el cual fue fijado por ella misma, como un precio con IVA incluido, para finalmente cobrar ese mismo precio, aun cuando el IVA no se aplicaba, y pretender que el beneficio es no haber cobrado un impuesto extra sobre ese precio, pidiendo por este concepto la suma de $35.000.000. Montos que pide que sean pagados por la demandada, con los intereses, reajustes y costas.

OCTAVO: Que la demandada presenta defensa, señalando que no existe responsabilidad infraccional, por lo tanto, no puede haber responsabilidad civil, que no ha habido daño o perjuicio causado por la parte demandada, que en todo caso es desproporcionado, pues es casi la mitad del valor de la vivienda adquirida. , que por lo mismo no se puede pagar por el daño emergente, pues su disminución patrimonial no fue efectiva, en general repite luego la defensa de la parte infraccional.

NOVENO: En mérito de lo razonado en cuanto a acoger la denuncia de autos, a los argumentos allí expuestos y a la valoración de las normas de la sana crítica, se dará lugar a la demanda civil de autos. La titularidad del actor se encuentra acreditada con todo la prueba rendida y especialmente con los documento de fojas 49 a 98, lo que acredita su calidad de consumidor y asimismo la legitimación pasiva de la demandada. El relato del actor se ha acreditado suficientemente, por medio de la extensa prueba documental acompañada y prueba testimonial, a la que se ha hecho referencia en la parte infraccional. En cuanto a la cuantificación del daño material se estará la suma demandada que se encuentra determinada por el valor del IVA que se incluyó en el precio y que no se devolvió al cliente, esto es la suma de $14.648.742, que corresponde al 19% del valor pagado al 30 de noviembre de 2016. Se dará lugar a lo demandado por daño moral según se consignará.

DECIMO: El artículo 2314 del Código Civil establece: "El que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización, sin perjuicio de la pena que le impongan las leyes por el delito o cuasidelito". Probada la responsabilidad de la querellada y demandada civil en los hechos denunciados, se dará lugar a la indemnización de los perjuicios solicitados por el actor en la forma que se pasa a exponer:

1° Que en cuanto a la indemnización de los perjuicios que solicita el actor, se da por acreditado el daño emergente acreditado y sufrido por esta, estableciéndose prudencialmente un monto de $14.648.742, por lo perjuicio del daño emergente.

2° En cuanto al daño moral demandado, corresponde dejar consignado que el incumplimiento de la obligación legal discutida en autos, ha ocasionado un perjuicio de carácter moral, que atenta contra los derechos del consumidor denunciante y demandante civil. Los hechos acreditados permiten presumir que se ocasionaron daños producto de la falta de prestación de servicios, sin lugar a dudas ocasionaron angustias y sufrimientos a la parte denunciante y demandante civil, afectación de ánimo que constituyeron fenómenos naturales y ordinarios que, por ello, no necesitan ser especialmente probados, ya que la existencia de su efectividad va incluida en la existencia misma del infortunio, sin perjuicio de la prueba testimonial que se rindió al respecto, razones por las cuales se condenará a la demandada y querellada al pago de una indemnización por daño moral, estableciéndose en forma prudencial un monto de $7.000.000, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.

Y, visto lo prescrito en la Ley 19.496 y las facultades que me confiere la Ley N° 18.287 y 15.231, se declara:

I. Que se rechazan las objeciones de documentos planteadas por el demandado.

II. Que se **da lugar a la querella** de fojas 1 y siguientes, y se condena al del proveedor **ACONCAGUA SUR S.A**, representada como se ha señalado, al pago de una multa de 50 Unidades Tributarias Mensuales por infracción al artículo 3 letra d), 12, 18 y 23 de la Ley 19.496.

III. Que se da lugar a la demanda civil de fojas 43 y siguientes, y se condena al del proveedor **ACONCAGUA SUR S.A**, representada como se señalado, al pago de una indemnización de perjuicios por daño emergente de $14.648.742 (catorce millones seiscientos cuarenta y ocho mil setecientos cuarenta y dos pesos), más la suma de $7.000.000 (siete millones de pesos) por daño moral, sumas que deberán pagarse debidamente reajustadas con sus intereses respectivos, los reajustes desde la notificación de la sentencia y los intereses desde que el deudor incurra en mora, apreciación

que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.

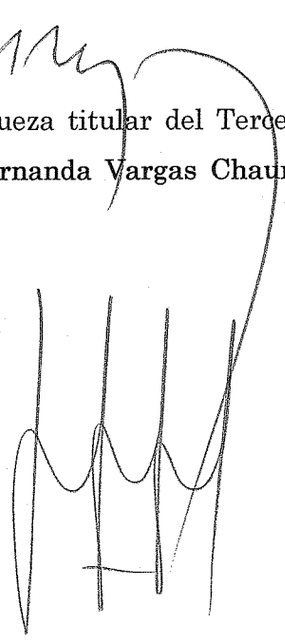
IV. Que se da lugar a la condenación en costas por haber sido totalmente vencida la demandada.

Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula para el pago de la multa y cumplimiento de la sentencia. Déjese copia en el Registro de Sentencias.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada la sentencia, conforme al artículo 58 bis de la Ley 19496.

Rol N° 2329-2017

Pronunciada por doña **Tatiana Muga Mendoza**, jueza titular del Tercer Juzgado de Policía local de Puerto Montt. Autoriza, doña **Fernanda Vargas Chaura**, Secretaria titular.



Puerto Montt, dieciocho de abril de dos mil dieciocho.

Vistos y teniendo presente:

Primero: Que se alza en apelación Aconcagua Sur S.A., querellada y demandada en autos sobre infracción a la Ley de Protección de Derechos del Consumidor, por cuanto estima que la sentencia de veintinueve de septiembre de dos mil diecisiete, dictada por el Tercer Juzgado de Policía Local de esta ciudad, le causa agravio al habérsele condenado por infracción a los artículos 3, 12 y 23 de la Ley Nº19.496; y civilmente al pago de una indemnización por daño emergente ascendiente a la suma de $14.648.742, equivalente al 19% pagado a título de IVA por la operación de compraventa de un inmueble entre el recurrente y el demandante; y por concepto de daño moral, a la suma de $7.000.000, en virtud de la apreciación prudencial que hiciera el tribunal a quo.

Lo anterior, por cuanto a su juicio, existe un error en la decisión jurisdiccional desde que su representada no ha incurrido en las infracciones que se denuncian, ya que en todo momento se le habría informado al querellante acerca de las condiciones comerciales de contratación, en particular en lo referido a que la operación se encontraba exenta de IVA y que en caso que ello así no fuese, el mayor costo lo asumiría el proveedor.

De esta manera, lo alegado por la demandante en lo tocante a que el proveedor se encuentra en el deber jurídico de indemnizar el valor correspondiente al 19% del precio final de venta, a título de IVA, no se ajusta a derecho por no existir la infracción en que se funda y en subsidio, por no corresponder a la cuantía que eventualmente tendría

CDECEXBDEF

el tributo en referencia, atendida la diferencia que explica sobre la base imponible del mismo.

Segundo: Que se adhiere a la apelación la querellante y demandante civil, solicitando se confirme la sentencia en alzada con declaración que se aumente la suma por concepto de daño moral.

Tercero: Que respecto a la apelación principal de la querellada y demandada, aquella se funda en primer término, en la inexistencia de la infracción a las normas de protección al consumidor, por cuanto en todo momento se le habría entregado la información veraz, oportuna y completa al consumidor respecto de las condiciones contractuales, esto es, que el proyecto inmobiliario se encontraba en los supuestos de exención de IVA y por tanto, la operación de compraventa del inmueble no se gravaría con dicho tributo, pero que en cualquier caso, el precio ofertado sería el valor final, es decir, aun cuando se gravara con IVA la venta, sería la vendedora quien cargaría con el mayor valor, respetando el precio al consumidor.

Cuarto: Que sobre la primera alegación, estos sentenciadores son de parecer que en la especie sí ha incurrido la querellada en una conducta que infringe los artículos 3 letra b), 12 y 18 de la Ley Nº19.496, desde que en la carta oferta de fojas 44, en su último párrafo se señala que entiende que la inmobiliaria se compromete a hacer todo aquello que esté de su parte para obtener el beneficio de exención de IVA respecto del inmueble, lo que analizado en concordancia con la fotografía de fojas 154 que ofrece el proyecto sin IVA, generan una legítima duda acerca de si la operación final estará o no gravada con dicho tributo, o si por el contrario se acogerá a lo dispuesto en el artículo 7º transitorio de la Ley Nº20.780.

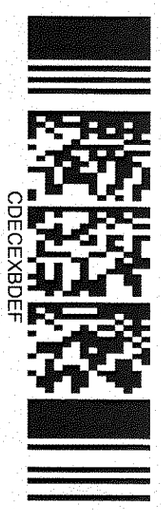
CDECEXBDEF

En ese mismo orden de ideas, la cotización de fojas cuarenta y nueve, así como la cláusula cuarta del contrato de promesa de compraventa de fojas 51, hacen referencia a que el precio final de 2.930 Unidades de Fomento incluye el IVA asociado a la operación, lo que reafirma lo alegado por el consumidor en cuanto a que, en el caso de marras al no haberse gravado con IVA la operación, estima legítimamente que pagó un precio mayor al que debía, por contener aquel el importe de un tributo que no afectó al contrato en definitiva.

Quinto: Que así estos sentenciadores estiman que efectivamente existió infracción a la Ley de Protección de Derechos del Consumidor, por lo que la sentencia en lo tocante a aquel capítulo ha de ser confirmada.

Sexto: Que de igual manera, aparece claro que la conducta infractora de la denunciada ha traído aparejado perjuicios de índole patrimonial al consumidor, desde que éste concurrió a la celebración de un contrato cuyo precio se había prometido con IVA incluido y que a la postre no resultó gravado con dicho tributo, por lo que aquella parte del valor final que se pagó en exceso a título del impuesto en referencia ha de ser restituida al patrimonio del actor, en virtud de la obligación legal de restablecer el daño producido por el quebrantamiento del Derecho mediante la conducta infraccional, reparación que además debe ser íntegra a la luz de lo dispuesto en el artículo 2314 del Código Civil.

Asentado lo anterior, se debe determinar la cuantía de dicha reparación, la que se estima erróneamente calculada en la sentencia que se revisa, por cuanto determina el quantum indemnizatorio a título de daño emergente en el 19% del valor final de venta, esto es,



$14.648.742 (catorce millones seiscientos cuarenta y ocho mil setecientos cuarenta y dos pesos); monto que no se condice con la equivalencia legal de la estimación del tributo pagado en exceso sobre el precio.

Así, se debe hacer el cálculo, tomando en consideración que el precio final es la sumatoria de la base imponible y el tributo efectivamente calculado por aplicación de la tasa sobre ese primer componente. De esta manera, el inciso segundo del artículo 17 del Decreto Ley Nº825 sobre IVA, establece respecto de los inmuebles afectos a aquel, la facultad de rebajar de la base imponible el valor proporcional de la adquisición del terreno correspondiente.

Séptimo: Que del mérito de la factura de fojas 153, aparece que el valor de la operación descontado el proporcional del terreno, alcanza la suma de $69.494.416 (sesenta y nueve millones cuatrocientos noventa y cuatro mil cuatrocientos dieciséis pesos), por lo tanto, en línea con lo razonado precedentemente en cuanto a que el valor final incluye el IVA, la base imponible de dicho ítem fue la suma de $58.398.669 (cincuenta y ocho millones trescientos noventa y ocho mil seiscientos sesenta y nueve pesos) y en consecuencia, el monto del tributo asciende a $11.095.747 (once millones noventa y cinco mil setecientos cuarenta y siete pesos).

Octavo: Que, el demandado ha alegado que para el cálculo correcto del IVA de la operación, debía rebajarse además de la base imponible el crédito fiscal proporcional con que contara la empresa por los pagos provisionales de impuesto, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 21 del Decreto Ley Nº910, en relación a lo dispuesto en el artículo 23 Nº 6 del Decreto Ley Nº825, cuestión que no será acogida

CDECEXBDEF

por estimarse que el impuesto al valor agregado grava en definitiva al precio del bien traspasándose el recargo al consumidor final, sin perjuicio de la obligación de enterar aquel que pesa sobre el vendedor, por lo que no habiendo nacido la obligación tributaria ya que la operación no se gravó con IVA en definitiva, sino sólo fue un cobro en exceso que a dicho título hizo la demandada, no corresponde hacer deducciones por crédito fiscal que en definitiva no se utilizó.

Noveno: Que así las cosas, el quantum indemnizatorio a título de daño emergente, ya asentado en la sentencia como el mayor valor pagado por el consumidor como si la operación en definitiva exenta, hubiese estado gravada por IVA, se estima en la suma total de $11.095.747 (once millones noventa y cinco mil setecientos cuarenta y siete pesos), a cuyo pago se condena a la demandada, como se dirá en lo resolutivo del fallo.

Décimo: Que en cuanto al daño moral invocado por el demandante, éste se valoró prudencialmente por el tribunal a quo en siete millones de pesos, estimando que aquel fluye de las angustias y malos ratos pasados por el actor. En cuanto a éste ítem estos sentenciadores estiman que aquel efectivamente existió y se materializa como consecuencia de la dilación en la obtención de la restitución reclamada, no obstante que se reconoce el carácter discutible de aquella y la consecuencia emocional en que redunda la sensación de engaño que se sigue naturalmente de la infracción a los deberes de información veraz y oportuna y de la conducta del proveedor asentada en autos. Sin perjuicio de lo anterior, se hace una valoración prudencial del daño moral más baja que aquella

CDECEXBDEF

efectuada por el tribunal a quo, fijando el quantum de este ítem en la suma de $3.000.000 (tres millones de pesos).

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en la Ley Nº19.496; artículos 2314 y siguientes del Código Civil; artículo 17 del Decreto Ley Nº825; artículo 7º transitorio de la Ley Nº20.780, y artículos 14 y 32 de la Ley N° 18.287, **se declara**:

I.- Que, se **confirma** la sentencia apelada de fecha veintinueve de septiembre de dos mil diecisiete, escrita a fojas 253 y siguientes, **con declaración** que se rebaja el quantum indemnizatorio a título de daño emergente a la suma de $11.095.747 (once millones noventa y cinco mil setecientos cuarenta y siete pesos), y que se rebaja la indemnización a título de daño moral, a la suma de $3.000.000 (tres millones de pesos), atendido lo ya esgrimido como fundamento para la evaluación prudencial del mismo por parte de este Tribunal.

II.- Que cada parte pagará sus costas, por haber tenido motivo plausible para litigar y no haber sido completamente vencidas.

Regístrese y devuélvase.

Redactado por la Ministro Ivonne Avendaño Gómez.

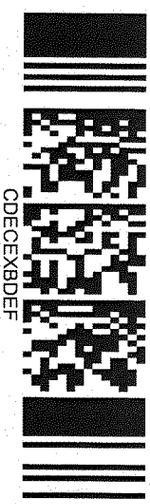
Rol Nº151-2017 JPL

Gladys Ivonne Avendaño Gómez
Ministro
Fecha: 18/04/2018 11:43:28

Jaime Vicente Meza Saez
Ministro(P)
Fecha: 18/04/2018 13:38:22

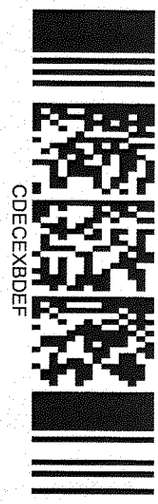
CDECEXBDEF

Pedro Emilio Campos Latorre
Abogado
Fecha: 18/04/2018 13:39:19



Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Puerto Montt integrada por Ministro Presidente Jaime Vicente Meza S., Ministra Gladys Ivonne Avendaño G. y Abogado Integrante Pedro Campos L. Puerto Montt, dieciocho de abril de dos mil dieciocho.

En Puerto Montt, a dieciocho de abril de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl o en la tramitación de la causa.
A contar del 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte http://www.horaoficial.cl.