

**TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL**  
**LAS CONDES**

**Causa Rol N° 5.574-7-2017**

**LAS CONDES**, nueve de noviembre de dos mil diecisiete.

**VISTOS:**

A fs. 11 y siguientes, **Juan Carlos Silva Opazo**, abogado, domiciliado en calle Jacintos N° 2.972, comuna de Providencia, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios por infracción al artículo 23 de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en contra de **Procasa Ricardo Vial**, en adelante Procasa, representada por su gerente general Ricardo Vial Rodríguez, o en su defecto por el subgerente Daniel Fernández Astete, rut N° 8.360.204-K, ambos domiciliados en calle La Gloria N° 138, comuna de Las Condes, para que sea condenada a pagar la suma de \$6.000.000 por daño emergente y \$4.000.000 por daño moral, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 18 de autos.**

Funda las respectivas acciones señalando que el día 25 de octubre del año 2016, comisionó la venta integral de su departamento ubicado en Avda. Bilbao N° 6.262, departamento N° 304, comuna de Las Condes, a Procasa Ricardo Vial Ltda., lo que a su juicio incluía desde el ofrecimiento de la propiedad a través de diversos medios de publicidad hasta la inscripción del inmueble a nombre del comprador. Señala que, sin embargo, en dicho proceso la demandada incurrió en faltas graves en relación a los trámites y gestiones que se debían realizar.

A fs. 19, **Juan Carlos Silva Opazo**, rinde declaración indagatoria por escrito y señala que el día 25 de octubre de 2016 encargó la venta integral de su departamento ubicado en Bilbao N° 6.262, departamento N° 304 a Procasa, mediante la ejecutiva de Fiorella Pollizi. Posteriormente el día 7 de noviembre de 2016 Procasa les informa que apareció una compradora, cuya identidad revelarían una vez que firmaran el cierre de negocios. Con fecha 24 de noviembre de 2016,

concurrió a la oficina de Procasa a firmar el cierre de negocios, y una vez que le hicieron firmar la letra en caso de retractación a favor de la compradora, recién se le informó el nombre de la compradora llamada María Fernanda del Carmen Tesser Sandoval. Agrega que firmó dos letras, una por \$25.000.000 en caso de retractación en favor de la compradora, y otra letra de \$5.950.000 por los honorarios por la venta de la propiedad a favor de Procasa. Añade que Procasa a través de su ejecutiva, le señaló que el abogado redactaría la escritura a la brevedad puesto que el precio estaba estipulado en pesos y no en UF. Además, se comprometieron a buscar una fórmula para que él pudiera recibir el monto que le correspondía del precio de la compraventa, sin riesgos, atendido a que la compradora tenía deudas con el Banco de Chile, que hacía posible que el Banco retuviera retuviese parte del valor. Agrega que si bien Procasa no les dio ningún documento que acreditare cuales eran sus compromisos, las obligaciones están en el Manual de las Buenas Prácticas de Corretaje de Propiedades. Resume que Procasa además de faltar a la verdad, no hizo su trabajo, redactaron una pésima escritura, la cual finalmente tuvo que redactar él, e idear la forma que el Banco de Chile, con quien la compradora tenía muchas deudas no embargara los fondos de la compraventa una vez que los vale vista quedaran en la notaría. Señalan los gerentes de Procasa, no hicieron ninguna gestión, y solo se presentaron al momento de firmar la escritura para cobrar sus honorarios, y no al momento de la inscripción de la propiedad.

A fs. 28 y ss, **Juan Carlos Silva Opazo, amplía la querella** presentada a fs. 11 y ss, en el sentido que conforme a lo establecido en el artículo 16 letra e), f) y g) de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, solicita que se decrete anular las cláusulas abusivas incorporadas al contrato de adhesión de cierre de negocios, en lo que dice relación con suscribir una letra de cambio a favor de los honorarios de Procasa, los que debían hacerse efectivos una vez que se firmara la escritura de compraventa y la cláusula tacita de designar un juez árbitro, la cual formalmente no pactó, Procasa lo hizo firmar una cláusula que remite a otro documento suscrito por la parte compradora, el cual no se exhibió,

donde la compradora designaba juez arbitro en caso de conflicto y que incluya alguna cláusula para recusarlo; **ampliación que fue notificada a fs. 70 de autos.**

A fs. 65, se suspende el comparendo decretado en autos.

A fs. 413 y ss, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos, con la asistencia de los apoderados de ambas partes, oportunidad en la que la parte demandada de Procasa, opone excepción de incompetencia del Tribunal y en subsidio contesta la querrela y demanda civil interpuesta. Además se rinde la testimonial y documental que rola en autos.

A fs. 427 la parte de Propiedades e Inversiones Procasa Ricardo Vial Ltda, observa los documentos presentados por la contraria en comparendo de estilo.

A fs. 439 y ss, la parte de Silva Opazo, evacúa traslado respecto de la excepción de incompetencia opuesta.

A fs. 450 y ss, se lleva a efecto audiencia de absolución de posiciones con la asistencia de los apoderados de ambas partes, y del absolvente Daniel Eduardo Fernández Astete.

A fs. 436 y ss, la parte de Silva Opazo, efectúa presentación por escrito.

Y encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

#### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

##### **a) En cuanto a la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal:**

**Primero:** Que, la parte Propiedades e Inversiones Procasa Ricardo Vial Ltda., en adelante Procasa, opone a fs. 186 y ss, excepción de incompetencia del Tribunal, argumentando que el demandante de autos no es el destinatario final del servicio de intermediación o corretaje, ya que el referido servicio se utiliza para celebrar un contrato civil posterior, que es el contrato de compraventa del inmueble. Es decir, se contrata a un corredor de propiedades para celebrar un contrato posterior, con evidente ánimo de lucro para disponer de una parte importante del patrimonio y obtener una legítima ganancia, lo cual resulta de la diferencia entre el precio por el cual el demandante compró y vendió el inmueble en referencia. Por otro lado, señalan que existe una cláusula de arbitraje entre las

partes en las cuales cualquier conflicto o controversia debe ser conocida por dicho árbitro.

**Segundo:** Que, la parte de Silva Opazo, a fs. 439 y ss, evacúa traslado respecto de la excepción opuesta señalando que la contraria confunde dos situaciones, una es el servicio que se obliga a prestar y que constituye una relación jurídica entre el consumidor y el proveedor, y otra es el resultado de dicho servicio. En cuanto a la supuesta cláusula exclusiva del árbitro, es precisamente ésta cláusula, uno de los fundamentos de jurídicos que afirma que estamos dentro de la competencia de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores.

**Tercero:** Que, el Tribunal considerando que es un hecho reconocido por ambas partes, que el demandante contrató los servicios de corretaje de propiedades de Propiedades e Inversiones Procasa Ricardo Vial Ltda., para que intermediara en la operación de venta del inmueble ubicado en Avda. Francisco Bilbao N° 6.262, departamento N° 304, comuna de Las Condes, lleva necesariamente a concluir que respecto del servicio de corretaje de propiedades, el proveedor del servicio es la empresa de corretaje y el consumidor, quien encomienda la ejecución de dicho servicio, por lo que no ha lugar a dicha alegación. En cuanto a la existencia de una cláusula arbitral, cabe señalar, que siendo la validez de dicha cláusula uno de los puntos sobre cuales la parte demandante, fundamenta su acción, se desestima también la referida alegación. En consecuencia, se rechaza la excepción de incompetencia absoluta, sin costas.

**Cuarto:** Que, previo a resolver la parte infraccional de fallo, cabe hacer presente que el Tribunal sólo se pronunciará sobre los hechos imputados a la querellada Procasa que dicen relación con infracciones a la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores, por lo que temas como el mandato del abogado de Procasa para negociar con la contraparte y la devolución de la letra de cambio suscrita, entre otras, al no ser competencia de este Tribunal, deben ser conocidas por quien corresponda.

**b) En el aspecto infraccional:**

**Quinto:** Que, la parte Juan Carlos Silva Opazo, interpone a fs. 11 y ss (ampliada a fs. 28 y ss) querrela infraccional en contra de Propiedades e Inversiones Procasa Ricardo Vial Ltda., en adelante Procasa, por infringir los artículos 16 letras e) f) y g) y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores al incurrir en reiteradas negligencias en la operación de venta del departamento N° 304 de Avda. Francisco Bilbao N° 6.262, encomendada a la querellada, y que dice relación con la imputación de diversos hechos efectuados en la gestión de corretaje de propiedades comisionada. En la especie, denuncia lo siguiente: 1) Omisión en indagar los antecedentes financieros de la parte compradora, la cual a su juicio no era comercialmente idónea para efectuar la compra. Ello atendido a que tenía numerosas deudas y juicios con el Banco de Chile, el que a su vez era acreedor hipotecario de los vendedores. Por tanto, esto le perjudicó puesto que tuvo que idear una fórmula a fin de que el referido banco al momento de alzar la hipoteca no embargara los vale vistas emitidos por la compradora al momento de pagar el precio de la compraventa; 2) Retardo injustificado en el envío del borrador de la escritura de compraventa, que Procasa imputaba a la Municipalidad argumentando que ésta se demoraba para enviar algunos certificados. Lo cual le produjo perjuicios toda vez que el precio estaba pactado en pesos y cada día de demora, se devaluaba más; 3) El borrador de la escritura enviado, adolecía de errores en los deslindes de la propiedad y no contenía las instrucciones al banco acreedor hipotecario, ni la cláusula de alzamiento de la hipoteca por lo que el querellante se vio en la obligación de redactar él mismo la escritura. Además, en la ampliación de la querrela de fs. 28 y ss, el querellante solicita la nulidad de las cláusulas abusivas incorporadas al contrato de adhesión de cierre de negocio. La primera de ellas que dicen relación con la suscripción de una letra de cambio correspondiente a los honorarios de Procasa, los que debían hacerse efectivos una vez que se firmara la escritura de compraventa, argumentando para solicitar su nulidad, que la letra de cambio contenía espacios en blanco como la fecha y nombre del aceptante. La segunda cláusula que considera abusiva y solicita su nulidad es la designación del juez

árbitro Eduardo Delfín Aristía, quien habitualmente falla favorablemente a favor de Procasa y es parte de ellos, por lo que no tiene nada de imparcial.

**Sexto:** Que, Procasa en su contestación de fs. 186 y ss, señaló que las cláusulas del cierre de negocios propuestas son esencialmente modificables a solicitud de las partes, hay un espacio para formular observaciones, y que en diversos casos se han modificado las cláusulas arbitrales, los montos de las comisiones, incluso si las partes así lo solicitan pueden firmar contratos de promesa, rebatiendo así que el cierre de negocios sea un contrato de adhesión. Con respecto a la gestión misma de corretaje, señalan que es un hecho de la causa, que luego de 21 días de haberse publicado la propiedad ésta se vendió, lo que es una muestra clara del eficiente proceso llevado a cabo por la corredora. Hacen presente además, que el cierre de negocios firmado por las partes, establecía un plazo de 45 días hábiles para celebrar el contrato de compraventa, el cual se firmó a los 38 días hábiles, es decir, se encuentra dentro de plazo. Agregan que al momento de pactar la comisión de corretaje los vendedores solicitaron se sobrevalorara el bien raíz en 5 millones, debido a que con dicho valor se pagaría la comisión en forma indirecta. Exponen que finalmente con fecha 19 de enero de 2017 las partes compradora y vendedora suscribieron por escritura pública la compraventa, bajando unilateral y arbitrariamente la comisión en dos millones de pesos. Por último señalan que hoy la propiedad cuya venta ha dado origen al presente litigio se encuentra inscrita en el Conservador de Bienes Raíces a nombre de la compradora, quien ya la habita y el precio fue íntegramente pagado. En conclusión señalan que esta parte cumplió íntegramente las obligaciones señaladas en el contrato.

**Séptimo:** Que, a fin de acreditar los fundamentos de su acción, la parte de Silva Opazo presentó la testimonial de Sergio Rolando Soto Barrientos y Alejandro Alberto Freraut Cáceres, legalmente examinados, la absolución de posiciones que rola a fs. 450 y ss, y la documental que rola de fs. 1 a 13, ambas inclusive, de fs. 22 y 27, ambas inclusive, de fs. 34 a 53 de autos, de fs. 56 a 63 de autos, ambas inclusive, de fs. 205 a 411, ambas inclusive, a fs. 434 a 439, ambas inclusive; **documentos no objetados por la contraria.**

En tanto, la parte demandada de Procasa, acompañó la prueba documental de fs. 72 a 185, ambas inclusive; **documentos no objetados por la contraria.**

**Octavo:** Que, del mérito del proceso, resultan ser hechos no controvertidos por las partes en autos, los siguientes: 1) Que, con fecha 25 de octubre de 2016, la parte querellante contrató los servicios de corretaje de propiedades a Procasa, para vender el departamento N°304 de Avda. Francisco Bilbao N° 6.262; 2) Que, el día 24 de noviembre de 2016, se suscribió entre las partes un documento denominado cierre de negocios, el que contenía la oferta de compra firmada por María Fernanda del Carmen Tesser Sandoval, la aceptación del encargo de corretaje, firmada por un corredor de Procasa y la aceptación de la oferta, firmada Juan Carlos Silva Opazo. En dicho cierre de negocios estaba contenida la comisión de Procasa, la cual ascendía a la suma de \$5.950.000, y se establecía que dicha suma era exigible al momento de firmarse la escritura de compraventa y se designaba árbitro a Eduardo Delfín Aristía; 3) Que, el día 19 de enero del año 2017, se firmó entre María Fernanda del Carmen Tesser Sandoval y Juan Carlos Silva Opazo, la escritura de compraventa; 4) Que, se inscribió la propiedad a nombre de la compradora María Fernanda del Carmen Tesser Sandoval con fecha 28 de febrero del año 2017; y 5) Que, la parte querellante no pagó la comisión pactada a Procasa, producto de lo cual hay un juicio por protesto de letra de cambio. .

**Noveno:** Que, por otra parte, conforme a los hechos imputados en la querella, el Tribunal debe pronunciarse sobre: 1) Si el cierre de negocios firmado por las partes, contiene las cláusulas abusivas que señala el querellante en su ampliación de la querella de fs. 28 y 29 de autos; 2) Si, en el proceso de corretaje de la propiedad de marras, la parte querellada de Procasa incurrió en las negligencias que imputa la parte querellante en el considerando quinto, que hacen que la comisión sea susceptible de no ser pagada.

**Décimo:** Que, a fin de determinar la existencia de cláusulas abusivas en el cierre de negocios firmado por las partes (N° 1) en primer término, se deberá analizar a qué figura corresponde el denominado cierre de negocios, por cuanto se trata de una convención distinta a un contrato de promesa. En ese contexto, cabe señalar que del texto de la oferta y aceptación se desprende que las partes

celebraron una convención, entendida conforme a la definición de la doctrina como un acuerdo de voluntades destinado a crear, modificar o extinguir derechos u obligaciones. Que, dicha convención innominada no es posible encuadrarla dentro de un contrato de promesa y, sin embargo, reúne todos los requisitos de existencia y validez establecidos en los artículos 1445, 1446 y 1460 del Código Civil, ya que hubo voluntad de obligarse a un contrato específico, hubo una causa consistente en querer comprar por una parte y vender por otra y un objeto, que era celebrar un contrato de compraventa definitivo acerca del inmueble; que esta convención configura un contrato preparatorio diverso de la promesa de compraventa, que también tiene ese carácter, pero que obliga igualmente a la partes. En los hechos, de la simple lectura del documento de fs. 72 se advierte que dicha convención es un contrato preparatorio, preredactado unilateralmente por el proveedor, en este caso Procasa, ya que contiene su membrete, y que tiene por objeto esencial otorgar seriedad a la voluntad de las partes de celebrar el contrato definitivo, haciendo constar su acuerdo respecto de la futura compraventa. Lo anterior es relevante, ya que reúne las características de un contrato de adhesión y en ese contexto coloca al cierre de negocios en el ámbito de control del artículo 16 de la Ley 19.496, pudiendo el presente Tribunal examinar y sancionar un eventual abuso en sus cláusulas.

**Décimo Primero:** Que, conforme a lo expuesto precedentemente, analizaremos el eventual abuso en las cláusulas del cierre de negocios de marras que fueron denunciadas. En la especie, con respecto a la cláusula misma de designar unilateralmente un árbitro en el cierre de negocios, resulta manifiesto que ello da cuenta de un desequilibrio contractual entre las partes, en perjuicio del consumidor, siendo la desproporción o desequilibrio la circunstancia esencial para estimar la abusividad en las cláusulas, razonamiento que siguen también nuestras Cortes de Apelaciones, más aún si se considera que, además, se indica que Procasa podía optar a su solo arbitrio entre acudir al árbitro designado o a la justicia ordinaria.

**Décimo Segundo:** Que, por otra parte, en cuanto a la cláusula que dice relación con que la comisión de Procasa se pagará al momento de la firma de la

escritura, cabe señalar que los argumentos esgrimidos para solicitar la nulidad de dicha cláusula, dicen relación con la letra de cambio misma, la cual a su juicio tendría espacios en blanco y no con la convención del cierre de negocios, que es lo que se está solicitando la nulidad, por lo que en ese contexto no se advierte la existencia de infracción a este respecto.

**Décimo Tercero:** Que, por tanto, de lo señalado en el considerando noveno precedentemente, y teniendo presente lo dispuesto en el artículo 16 letra g) de la Ley N° 19.496, se declara la nulidad de la cláusula número seis del cierre de negocios que designa árbitro arbitrador, subsistiendo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 A de la misma ley, las restantes cláusulas.

**Décimo Cuarto:** Que, por otra parte, cabe señalar que sin perjuicio que es un hecho no controvertido en la causa, que finalmente entre la parte compradora de María Fernanda del Carmen Tesser y la parte vendedora de Juan Carlos Silva Opazo, se suscribió el contrato de compraventa y la propiedad fue inscrita a nombre de la compradora, cabe determinar si, en el proceso de corretaje de la propiedad, la parte querellada de Procasa incurrió en las negligencias que imputa la parte querellante a Procasa y que dicen relación con: 1) La omisión en indagar los antecedentes financieros de la parte compradora; 2) Retardo injustificado en el envío del borrador de la escritura; 3) Errores en los que adolecía el borrador de la escritura.

**Décimo Quinto:** Que, en cuanto el hecho imputado a Procasa que dice relación con no haber indagado los antecedentes comerciales de la compradora, atendido a que ésta tenía una carga financiera importante, el Tribunal tendrá en consideración varios aspectos. Por una parte, la compradora no estaba declarada interdicta por ninguna causal, por lo que era plenamente capaz para celebrar actos y contratos como el cierre de negocios, no pudiendo ser discriminada por Procasa por ofrecer comprar la propiedad. Por otra parte, el precio de la compraventa se pagaría al contado, esto es, sin la intermediación de un banco que otorgara un crédito hipotecario, el que eventualmente podría haber cuestionado la capacidad financiera de la compradora. Finalmente cabe señalar que la compra fue concretada entre las partes. Por tanto, no se advierte la existencia de algún perjuicio que

podiese haber afectado al vendedor, por lo que se rechaza la alegación a este respecto.

**Décimo Sexto:** Que, a fin de dilucidar si existe infracción en los temas que dicen relación con el envío y redacción de la escritura de compraventa, en primer término debemos determinar si ello es parte o no de la función de corretaje de propiedades, atendido a que no existe contrato de corretaje de propiedades suscrito entre las partes, que de cuenta de las obligaciones. En efecto, en primer lugar, el Manual de Buenas Prácticas del Corretaje de Propiedades, acompañado por la parte demandante a fs. 247 y ss, señala entre las labores de intermediación facilitar los medios para llevar adelante la operación de compraventa e involucrarse en las diversas instancias de la misma, y pone como ejemplo reunir títulos de dominio para ser puesto a disposición del abogado del comprador. Que, de ello se infiere que no es parte de la labor de corretaje, proporcionar los servicios legales de un abogado, cuestión que deberán contratar las partes por su cuenta. En consecuencia, de lo expuesto precedentemente, no se aprecia que hubiese habido infracción por parte de la corredora de propiedades Procasa a este respecto, toda vez que la confección de la escritura no era parte de la labor encomendada.

**Décimo Séptimo:** Que, en consecuencia, de lo expuesto precedentemente, no se aprecia que Procasa haya incurrido en una falta de servicio o servicio negligente en la labor de corretaje de propiedades encomendada, por lo que no se justifica el no pago de la comisión pactada, toda vez que el contrato de compraventa fue efectivamente suscrito por las partes.

**Décimo Octavo:** Que, con respecto a la testimonial rendida por la parte demandante de Silva Opazo, cabe señalar que dicha prueba resulta insuficiente para acreditar la falta de diligencia de Procasa en el proceso de venta, toda vez que las declaraciones de ambos testigos van dirigidas a acreditar el tema de la confección de la escritura pública, cuestión que como se señaló no era función de Procasa.

**Décimo Noveno:** Que, la prueba de absolución de posiciones, rendida por la parte de Silva Opazo en la cual se le toma declaración a la absolvente Fernández Astete, en su calidad de representante legal de Procasa, resulta insuficiente para

desvirtuar lo señalado precedentemente, por cuanto no aporta mayores antecedentes que permitan desvirtuar la convicción allegada precedentemente.

**c) En el aspecto civil:**

**Vigésimo:** Que, don Juan Carlos Silva Opazo, interpone a fs. 11 y ss (ampliada a fs. 28) demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Propiedades e Inversiones Procasa Ricardo Vial Ltda para que sea condenada a pagar la suma total de \$10.000.000 que correspondería a \$6.000.000 por concepto de daño emergente y a \$4.000.000 por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas.

**Vigésimo Primero:** Que, en cuanto al daño emergente solicitado (\$6.000.000), el cual se funda en el monto que efectivamente tuvo que documentar en favor de los honorarios de Procasa, incluidos los gastos que tuvo que efectuar para redactar la escritura, cabe señalar que de conformidad con lo expuesto en la parte infraccional del fallo, esto es que Procasa no habría incurrido en infracción en la operación misma de intermediación del venta de la propiedad encomendada y teniendo presente además, que la operación tuvo éxito, toda vez que la venta se concretó, no ha lugar a la indemnización solicitada por este concepto.

**Vigésimo Segundo:** Que, con respecto al daño moral solicitado (\$4.000.000) que fundamenta en el sufrimiento, angustia y preocupación por tener que solucionar por sus propios medios los trámites de la venta de la propiedad, el Tribunal considerando todo lo expuesto precedentemente, no ha lugar a dicha indemnización.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 18 y 23, todos de la Ley N° 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231 y Ley N° 18.287, **se declara:**

- a) Que, **no ha lugar** a la excepción de incompetencia planteada, sin costas.
- b) Que, **se acoge** sólo en parte la querella infraccional de fs. 11 y ss (ampliada a fs. 28 y ss) y en consecuencia se anula la cláusula N° 6 del cierre de negocios, debiendo rechazarse la demás parte de la querella.

c) Que, **no ha lugar** a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 11 y ss en contra de Propiedades e Inversiones Procasa Ricardo Vial Ltda.

d) Que, cada parte pagará sus costas.

**DESE** Aviso.

**NOTIFIQUESE** por carta certificada.

**REMITASE** copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

**ARCHIVESE** en su oportunidad.



**Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.**

**Ana María Toledo Díaz. Secretaria.**

