C.A. de Santiago

Santiago, diecinueve de agosto de dos mil veintiséis.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus considerandos sexto, séptimo, octavo, noveno, décimo segundo y décimo tercero, que se eliminan.

Y SE TIENE, EN SU LUGAR Y, ADEMÁS, PRESENTE:

PRIMERO: Que, la parte querellante y demandante civil ha deducido recurso de apelación en contra de la sentencia definitiva de treinta de enero de dos mil veintiséis, escrita a fojas 131 y siguientes, dictada por el Quinto Juzgado de Policía Local de Santiago en los autos Rol N° 13.681-M-2025/CSA, que no hizo lugar a la querella infraccional y rechazó la demanda civil deducidas por [redacted] en contra de [redacted], no obstante haber tenido por acreditada la relación de consumo existente entre las partes y haber desestimado las alegaciones de incompetencia formuladas por la denunciada.

Sostiene el recurrente, en síntesis, que el fallo yerra al estimar que no se acreditó que el contrato de promesa de compraventa acompañado a los autos revista el carácter de contrato de adhesión y que no se configuró infracción a la Ley N° 19.496, prescindiendo de la prueba rendida, y solicita que se revoque la sentencia apelada y se dicte la que corresponda conforme a derecho, pronunciándose sobre el fondo de las acciones deducidas, con costas.

SEGUNDO: Que, apreciados los antecedentes conforme a las reglas de la sana crítica, según lo previene el artículo 14 de la Ley N° 18.287, con el mérito de la prueba documental agregada a los autos —en especial, el contrato de promesa de compraventa de fojas 54 y siguientes, la cadena de correos electrónicos de fojas 62 y siguientes y el instrumento de resciliación de fojas 90 y siguientes— y de la confesional que más adelante se analiza, se tienen por establecidos los siguientes hechos:

a) que con fecha 30 de noviembre de 2021, [redacted] celebró con [redacted] un contrato de promesa de compraventa respecto del departamento N° 1537, la bodega N° 35 y el estacionamiento N° F31 del proyecto denominado [redacted] de

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: XYCXCUMEXTP

[redacted], [redacted] 6, ubicado en [redacted], comuna de Pudahuel;

b) que el precio de la compraventa prometida se fijó en 4.096,28 UF, del cual el promitente comprador pagó, mediante cheque de fecha 3 de diciembre de 2021, la suma de 409,63 UF por concepto de pie, equivalente al 10% de aquél;

c) que la entrega del inmueble se encontraba proyectada para el año 2022 y que el proceso de entrega sólo comenzó alrededor de dos años después de lo previsto en el contrato;

d) que el actor cumplió regularmente los pagos comprometidos y comunicó oportunamente a la promitente vendedora el cambio sobreviniente de sus circunstancias —el deterioro de las condiciones del financiamiento hipotecario que le fue ofrecido y el término de su relación laboral—, que le impidió perseverar en el negocio;

e) que, requerida la restitución de lo pagado, la proveedora comunicó al consumidor que haría efectiva la multa contemplada en la cláusula decimocuarta del contrato, equivalente al 10% del precio, esto es, la totalidad del pie enterado, suma que mantiene retenida hasta la fecha

TERCERO: Que, en efecto, en la audiencia de absolución de posiciones celebrada el veintisiete de enero de dos mil veintiséis, cuya acta rola a fojas 129 y siguientes, el mandatario especialmente facultado del representante legal de la querellada y demandada reconoció expresamente, entre otros hechos: i) que el contrato de promesa de compraventa fue suscrito por las partes (posición primera); ii) que fue escriturado sin correcciones ni modificaciones impuestas por el demandante (posición segunda); iii) que corresponde a un contrato de adhesión, cuyas cláusulas no son susceptibles de negociación ni modificación por parte del consumidor, limitando su posibilidad de influir en su contenido (posición cuarta); iv) que la solución de los conflictos derivados del contrato se entregó a arbitraje (posición quinta, aclarada), sin que proceda recurso alguno en contra de las resoluciones del árbitro (posición sexta); v) que el pie de 409,63 UF pagado por el promitente comprador se encuentra actualmente retenido por la empresa (posición séptima); vi) que el proceso de entrega del inmueble prometido comenzó luego de dos años después de lo dispuesto en el contrato

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: XYCXCUMEXTP

celebrado (posición novena); vii) que la empresa tenía pleno conocimiento de que el promitente comprador se encontraba cumpliendo regularmente los pagos del pie comprometido (posición décima); y viii) que [redacted] se comunicó con la empresa a fin de informar el cambio de sus circunstancias, en cuanto se veía imposibilitado de continuar con el contrato (posición undécima).

CUARTO: Que, la confesión así prestada recae sobre hechos personales de la absolvente y le es plenamente oponible, desde que fue rendida por mandatario con poder especial otorgado al efecto, con la conformidad de la parte contraria y bajo los apercibimientos de los artículos 393 y 394 del Código de Procedimiento Civil, sin que aparezca desvirtuada por antecedente alguno del proceso. De este modo, resulta manifiesto el error en que incurrió el sentenciador *a quo* al afirmar que en el proceso no se formularon alegaciones ni se acompañaron antecedentes que permitieran tener por cierto el carácter adhesivo del contrato de promesa, en circunstancias que tres días antes de la dictación del fallo se había verificado la diligencia confesional referida, decretada en el propio proceso y cuya acta obra agregada a los autos.

QUINTO: Que, asentada la relación de consumo —hecho establecido en el considerando cuarto del fallo en alzada, que se ha mantenido— y el carácter de contrato de adhesión de la promesa de compraventa, en los términos del artículo 1° N° 6 de la Ley N° 19.496, el estatuto protector del consumidor resulta plenamente aplicable a la contratación de autos, tal como lo ha resuelto esta Corte tratándose de promesas de compraventa celebradas entre empresas inmobiliarias y consumidores, desde que tales actos preparatorios integran una sola y única operación de venta, de la que no pueden escindirse (Corte de Apelaciones de Santiago, sentencia de veintinueve de enero de dos mil diecinueve, Ingreso N° Policía Local-75-2018, agregada a fojas 138 y siguientes; en el mismo sentido, sentencia de dieciséis de junio de dos mil veinticinco, Ingreso N° Policía Local-1653-2025, agregada a fojas 135 y siguientes).

Como advierte la doctrina, “quizás sean los contratos por adhesión el escenario donde se demuestra con mayor elocuencia el error que supone equiparar lo justo con lo contractual” (De la Maza Gazmuri, Íñigo, “El control

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: XYCXCUMEXTP

de las cláusulas abusivas y la letra g)", Revista Chilena de Derecho Privado, N° 3, 2004, p. 35, en academia.edu), lo que impone al juzgador un examen particularmente atento del comportamiento contractual del predisponente.

SEXTO: Que, en lo que atañe a la acción infraccional, el artículo 12 de la Ley N° 19.496 dispone que "todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio". En la especie, ha quedado demostrado —por la confesión de la propia denunciada— que el proceso de entrega del inmueble prometido comenzó dos años después de lo previsto en el contrato, retardo que no aparece justificado y que alteró sustancialmente las condiciones bajo las cuales el consumidor contrató, al punto de frustrar el financiamiento hipotecario con que contaba para solventar el saldo de precio. A ello se suma que, comunicada oportunamente por el consumidor la imposibilidad sobreviniente de perseverar en el negocio —originada precisamente en ese retardo—, la proveedora optó por retener la totalidad de lo pagado, conducta que importa desconocer los términos y condiciones convenidos y los derechos que el artículo 3° letras a), b) y e) del mismo cuerpo legal reconoce al consumidor. Se configura, en consecuencia, la infracción al artículo 12 de la Ley N° 19.496 materia de la querella.

SÉPTIMO: Que, para la determinación de la sanción, debe atenderse al principio de proporcionalidad, que impone un cierto nivel de correspondencia entre la magnitud de la multa y la envergadura de la infracción, así como a los criterios que contempla el artículo 24 de la Ley N° 19.496, entre ellos, la gravedad de la conducta, los parámetros objetivos que definen el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, la duración de la conducta y la capacidad económica del infractor. En autos, se está ante un proveedor profesional del rubro inmobiliario que retuvo por un tiempo prolongado una suma relevante perteneciente a un consumidor que había cumplido regularmente sus obligaciones, aunque sin que conste que registre conductas infractoras pretéritas de la misma índole, por lo que la multa se regulará prudencialmente en la forma que se dirá en lo resolutivo.

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: XYCXCUMEXTP

OCTAVO: Que, en cambio, será desestimada la pretensión de nulidad de las cláusulas décimo cuarta y décimo octava del contrato de promesa. En cuanto a la primera, la estipulación que autoriza a retener hasta un 10% del precio, como avaluación anticipada de los perjuicios, para el caso de que el contrato definitivo no se otorgue por desistimiento o causa imputable al promitente comprador, participa de la naturaleza de la cláusula penal que regula el artículo 1535 del Código Civil, de ordinaria ocurrencia en la contratación inmobiliaria, sujeta en el caso a un límite cuantitativo y con obligación de restituir el exceso, de modo que su sola estipulación no demuestra, en abstracto, la contravención a las exigencias de la buena fe ni el desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de las partes que exige, copulativamente, el artículo 16 letra g) de la Ley N° 19.496, presupuestos cuya concurrencia debe establecerse casuísticamente. Lo que se reprochará a la proveedora, según se dirá, no es la existencia de la cláusula, sino su aplicación a un supuesto de hecho distinto del previsto en ella.

En cuanto a la cláusula décimo octava, la designación de un árbitro en un contrato de adhesión no priva al consumidor del derecho de recurrir siempre ante el tribunal competente, como lo reconocen los incisos finales del artículo 16 de la ley citada y lo refrenda la prohibición de prórroga de competencia por vía contractual del artículo 50 A del mismo texto —normas en cuya virtud, precisamente, esta causa ha podido sustanciarse ante el juez de policía local—, de suerte que la estipulación no ha producido en los hechos el efecto lesivo que se denuncia. En tal sentido apunta la doctrina especializada: “[…] el consumidor conserva en todo caso el derecho de optar de forma voluntaria por los órganos jurisdiccionales estatales (art. 16 inc. final de la LPDC), prescindiendo, por tanto, del pacto arbitral contemplado en el contrato de manera directa o por referencia” (Jequier Lehuedé, Eduardo, “Sobre la arbitrabilidad del conflicto de consumo en Chile: insumo básico para un replanteamiento estructural”, Revista Chilena de Derecho Privado, N° 34, 2020, p. 81).

NOVENO: Que, en lo tocante a la acción civil de indemnización de perjuicios, la retención de la totalidad del pie carece de justificación. La cláusula décimo cuarta supone, para operar, que el contrato definitivo no se

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: XYCXCUMEXTP

otorgue o quede sin efecto “por desistimiento o cualquier causa imputable al promitente comprador”; pero en autos ha quedado establecido —por confesión de la propia demandada— que la frustración del negocio tuvo su origen en el retardo de dos años en el proceso de entrega, imputable a la promitente vendedora, que alteró las condiciones de financiamiento tenidas en vista al contratar, y que el consumidor, que había cumplido regularmente sus pagos, comunicó oportunamente dicha imposibilidad sobreviniente. No concurriendo, así, el presupuesto fáctico de la estipulación, la retención de las 409,63 UF pagadas como pie constituye un daño emergente que deriva directa y causalmente de la infracción establecida, que la demandada deberá indemnizar conforme a los artículos 3° letra e) y 50 de la Ley N° 19.496, por la suma de $16.104.538 pedida en la demanda, equivalente a dicho valor en unidades de fomento. Refuerza lo anterior la circunstancia, consignada en la cláusula cuarta del instrumento de resciliación agregado a fojas 90 y siguientes, de que la promitente vendedora ha podido disponer desde ya, libremente y a su solo arbitrio, de los inmuebles prometidos, sin que se haya acreditado perjuicio efectivo alguno derivado del desistimiento del actor.

DÉCIMO: Que, igualmente se hará lugar a la pretensión resarcitoria por daño moral. Como ha declarado esta Corte, la relación de consumo “es una realidad jurídica que va más allá del contrato celebrado, de manera que los daños en el consumidor pueden presentarse antes, durante o con posterioridad a la adquisición de un bien o la prestación de un servicio” (Corte de Apelaciones de Santiago, sentencia de veintisiete de junio de dos mil veinticuatro, Ingreso N° 1244-2022, transcrita a fojas 113 de autos). En la especie, el informe psicológico de tres de noviembre de dos mil veinticinco suscrito por la psicóloga [redacted], agregado a fojas 93 y siguientes junto a su respectiva boleta de honorarios, da cuenta de sintomatología ansiosa y depresiva de intensidad moderada y de una afectación psicológica relevante, que la profesional vincula con la retención de los dineros pagados y la frustración de la compra de la vivienda; antecedentes que, unidos a la entidad de la suma retenida, a la prolongación del conflicto y a la natural aflicción que provoca la pérdida del esfuerzo económico destinado a la adquisición de una vivienda, permiten tener por

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: XYCXCUMEXTP

acreditado el daño moral demandado, el que se regula en la suma de $8.000.000 solicitada en la demanda.

UNDÉCIMO: Que, las sumas que se ordenará pagar lo serán con los reajustes que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y la de su pago efectivo, más intereses corrientes para operaciones reajustables por el mismo período en caso de mora; y que la querellada y demandada, substancialmente vencida, deberá soportar las costas de la causa.

Por estas consideraciones y atendido, además, lo dispuesto en los artículos 32 de la Ley N° 18.287 y 1°, 3°, 12, 24, 50 y 50 A de la Ley N° 19.496, **se revoca** la sentencia apelada de treinta de enero de dos mil veintiséis, escrita a fojas 131 y siguientes, dictada en los autos Rol N° 13.681-M-2025/CSA del Quinto Juzgado de Policía Local de Santiago y, en su lugar, **se declara**:

I.- Que **se acoge** la querella infraccional interpuesta a fojas 5 y siguientes por [redacted] y, en consecuencia, se condena a [redacted] al pago de una multa de 50 (cincuenta) Unidades Tributarias Mensuales, por infracción al artículo 12 de la Ley N° 19.496.

II.- Que **se rechaza** la demanda civil en cuanto por ella se solicitó la declaración de nulidad de las cláusulas décimo cuarta y décimo octava del contrato de promesa de compraventa de treinta de noviembre de dos mil veintiuno.

III.- Que **se acoge** la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fojas 5 y siguientes y, en consecuencia, se condena a [redacted] a pagar a [redacted] la suma de $16.104.538 (dieciséis millones ciento cuatro mil quinientos treinta y ocho pesos) por concepto de daño emergente y la suma de $8.000.000 (ocho millones de pesos) por concepto de daño moral, con los reajustes e intereses señalados en el motivo undécimo.

IV.- Que se condena en costas a la parte querellada y demandada civil.

Regístrese y devuélvase.

Redactada por el ministro (s) Pedro Maldonado Escudero.

Rol Policía Local N° 1567-2026.

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: XYCXCUMEXTP

Claudia Elena Parra Villalobos
Ministro
Corte de Apelaciones
Diecinueve de agosto de dos mil veintiséis
10:56 UTC-4

Pedro Daniel Maldonado Escudero
Ministro(S)
Corte de Apelaciones
Diecinueve de agosto de dos mil veintiséis
12:34 UTC-4

Paola Alicia Herrera Fuenzalida
Abogado
Corte de Apelaciones
Diecinueve de agosto de dos mil veintiséis
11:18 UTC-4

Maritza Verónica Donoso Ortiz
Secretario(a)
Corte de Apelaciones
Diecinueve de agosto de dos mil veintiséis
12:55 UTC-4

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: XYCXCUMEXTP

Pronunciado por la Quinta Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Claudia Elena Parra V., Ministro Suplente Pedro Daniel Maldonado E. y Abogada Integrante Paola Herrera F. Santiago, diecinueve de agosto de dos mil veintiseis.

En Santiago, a diecinueve de agosto de dos mil veintiseis, 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

Código: XYCXCUMEXTP