

Santiago, veinte de diciembre de dos mil doce.

**Vistos y teniendo presente:**

1º Que el recurso de queja tiene, por exclusiva finalidad, corregir las faltas o abusos graves cometidos en la dictación de resoluciones de carácter jurisdiccional.

2º Que por medio del recurso interpuesto a fojas 5, se impugnan dos sentencias en cuanto se han pronunciado en un mismo sentido sobre la controversia principal, con lo que queda de manifiesto que el recurrente pretende discutir en sede disciplinaria un asunto ya resuelto a través de las instancias respectivas, lo que por una parte importa que ya se ha hecho uso de otros recursos legales y por la otra, que el recurso no aparece revestido de fundamento plausible.

De conformidad, además, con lo dispuesto en el N° 19 del Auto Acordado de esta Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo de Recurso de Queja y letra a) del artículo 549 del Código Orgánico de Tribunales, **se declara inadmisibile** el recurso de queja interpuesto en lo principal de fojas 5.

Al primer otrosí, estese al mérito de lo decidido; al segundo, ténganse por acompañada; al tercero, por acreditada personería; al cuarto, téngase presente.

A fs. 22, a sus antecedentes.

A fs. 23, estese a lo resuelto.

Regístrese y archívese.

Rol N° 9041-12.

Pronunciado por la Segunda Sala integrada por los Ministros Sres. Milton Juica A., Hugo Dolmestch U., Carlos Künsemüller I., Haroldo Brito C. y Lamberto Cisternas R.

Autorizada por la Ministro de Fe de esta Corte Suprema.

En Santiago, a veinte de diciembre de dos mil doce, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

Iquique, veintinueve de noviembre de dos mil doce.

**VISTO y TENIENDO ÚNICAMENTE PRESENTE:**

**PRIMERO:** Que según aparece de las aseveraciones de ambas partes, las que fueron reiteradas en estrados, y, asimismo, de lo razonado en la sentencia apelada, no se cuestiona el incumplimiento absoluto en las obligaciones pactadas en el contrato, sino que determinadas prestaciones sobre las cuales recayó la controversia.

**SEGUNDO:** Que en relación con las obligaciones cuya existencia las partes debaten, el Juez a quo estableció que éstas formaban, efectivamente, parte del servicio ofrecido, mas no su total incumplimiento, desde que establece que hubo algunas prestaciones que se cumplieron dentro de un plazo razonable, a saber, la comunicación con el consumidor y los trámites de inscripción en el Servicio de Registro Civil, y otras que se incumplieron sólo imperfectamente.

**TERCERO:** Que de otra parte, el hecho de que la demandada accediera a poner en marcha la prestación de sus servicios a través de un tercero, dada la ausencia temporal de la titular del contrato, constituye un factor morigerante de su responsabilidad contractual, circunstancia que, sumada a las anteriormente expresadas, sirven de sustento para acceder a la petición subsidiaria de la recurrente en cuanto a rebajar prudencialmente el monto de la suma establecida como indemnización por el daño moral.

y visto, además, lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley 18.287, SE CONFIRMA la sentencia apelada de veintisiete de septiembre del año en curso, escrita de fojas 138 a 146, CON DECLARACIÓN de que la suma que por ella se manda pagar, por concepto de daño moral a la actora, se rebaja a \$5.000.000.- (cinco millones de pesos), SIN COSTAS por no haber resultado totalmente vencido.

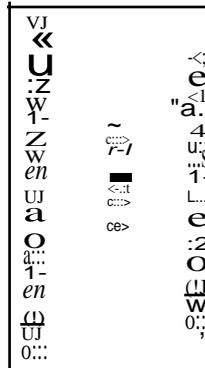
Regístrese y devuélvase.

**Rol N° 71-2012 Policía Local.**

Pronunciada por los Ministros sr. ERICO GATICA MUÑOZ, srta. MIRTA CHAMORRO PINTO y el Fiscal Judicial sr. JORGE ARAYA LEYTON. Autoriza doña SOLEDAD VIELVA IRIONDO, Secretaria Suplente.

En Iquique, a veintinueve de noviembre de dos mil doce, notifiqué por el estado diario la sentencia que antecede.-

ROL W 5853-L



Iquique, veintisiete de septiembre de dos mil doce.

VISTOS

La querrela infraccional y demanda civil, a fojas 1 y siguientes, interpuesta por doña Jessie Anfójetette Lourdes Giaconi Silva, Cédula de Identidad y Rol Único Tributario W 9.220,349-2, domiciliada en calle Capitán Roberto Pérez N° 2777, Dpt. 2603, Torre Norte, de la ciudad de Iquique, en contra Inmobiliaria Parques y Jardines S.A. (Organización Sendero), Rol Único Tributario W 96.516.000-0, representada legalmente por doña Ingrid Angélica Canto Cifuentes, Cédula de Identidad y Rol Único Tributario N° 9A39.937-8, ambos domiciliados en Iquique, calle Baquedano N° 1258, por infracción a la Ley W 19A96, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en sus artículos 3 literal b), 12,23, Y 28 literal c).

Señala la actora que con fecha 27 de julio de 2010 celebró una modificación del contrato de compraventa de fracción de jardín, acordado entre ella y la empresa querrellada, agregándose a dicho contrato lo signado como "Futuro Protegida Superior", con los beneficios contenidos en la oferta, asimismo el Beneficio de Asistencia al Deceso Y. el Beneficio de Servicios Funerarios, incluidos en ellos sus correspondientes ítems. Agrega que luego del fallecimiento de su cónyuge, el día 4 de febrero de 2012, los servicios contratados no fueron prestados conforme a lo contratado, suscitándose una serie de dificultades al respecto.

En virtud de lo antes expuesto, presenta querrela infraccional solicita tenerla por interpuesta en contra de Inmobiliaria Parques y Jardines S.A. (Organización Sendero), acogerla, y en definitiva condenarla al pago del máximo de la multa señalada en el artículo 24 de la Ley N° 19A96, con costas. En cuanto a la acción de indemnización de perjuicios, solicita que se condene a la parte demandada, a la suma de \$10.000.000, por concepto de daño moral, y costas.

A fojas 14, se acompaña mandato judicial en que consta personería.

A fojas 18, el Servicio Nacional del Consumidor, Región de Tarapacá, representado por doña Marta Cecilia Daud Tapia, Cédula de Identidad y Rol Único Tributario N° 9.162.689-6, ambos domiciliados en Iquique, calle Baquedano N° 1093, se hace parte en la presente causa, y acompaña los documentos rolantes a fojas 23 a 28.



A fojas 37, comparece doña Jessie Antoinette de Lourdes Giaconi Silva, quien ratifica en todas sus partes lo expuesto en la querrela infraccional y demanda civil presentada.

A fojas 38, comparece en forma voluntaria doña Marta Cecilia Daud Tapia, Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor, quien ratifica la denuncia infraccional interpuesta en autos.

A fojas 39, la querellada y demandada civil, Inmobiliaria Parques y Jardines S.A. (Organización Sendero), contesta la denuncia infraccional y demanda civil, acompaña los documentos rolantes a fojas 48 a 55, y opone los siguientes argumentos: a) Que ella se habría obligado solamente a la entrega del servicio funerario estándar (cuyas prestaciones describe en la parte final de fojas 40), derechos de sepultación, 5 años de liberación del pago de mantención anual, y una lápida del tipo orgullo familiar, y no a otros servicios distintos a los descritos anteriormente, como son, ubicar el lugar de velación, realización de una misa o responso, tramitación de la cuota mortuoria, entre otros; b) Que no hubo imposibilidad de contacto con Organización Sendero; c) Que sí se ofreció el vehículo de acompañamiento y la publicación en un diario local, lo que habría sido rechazado por el tío del fallecido, don Víctor Norambuena; d) Que, la actora habría recomendado los servicios de la empresa a terceros, obteniendo con ello 1 año de mantención gratuita; e) Que informó veraz y oportunamente la información acerca de los servicios contratados, lo que se encuentra señalado en el apartado final de la modificación de contrato suscrita entre las partes; f) Que no existe referencia alguna al plan enunciado por la Sra. Giaconi, denominado FUTURO PROTEGIDO SUPERIOR; y, g) Que no existe nexo causal entre los hechos imputados y los supuestos daños morales alegados.

A fojas 58, rola acta de audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la querellante y demandante civil, doña Jessie Giaconi Silva, la querellada y demandada civil, Inmobiliaria Parques y Jardines S.A. (Organización Sendero), y el Servicio Nacional del Consumidor, Región de Tarapacá. La parte querellante ratifica sus acciones. La parte querellada contesta la denuncia y demanda civil por escrito. La parte SERNAC ratifica su denuncia infraccional. Llamadas las partes a conciliación ésta no se produce. Se recibe la causa a prueba, fijándose los siguientes puntos substanciales, pertinentes y controvertidos: 1) Efectividad de los hechos denunciados y responsabilidad



infraccional del mismo; 2) Monto y naturaleza de los perjuicios. En cuanto a la prueba testimonial, la parte querellante y demandante civil presenta testigos, asimismo la parte querellada y demandada civil. En cuanto a la prueba documental, la parte querellante acompaña documentos, asimismo la parte querellada, SERNAC no acompaña documentos. No se solicitan diligencias.

A fojas 104, la empresa, Organización Sendero, objeta documentos, a lo cual el Tribunal a fojas 106 confiere traslado, evacuándolo la contraparte a fojas 118 y ss.

A fojas 110, la querellada efectúa observaciones a la prueba, a lo cual esta Magistratura a fojas 124 resuelve no ha lugar.

A fojas 134, rola el decreto que cita a las partes a oír sentencia.

#### CONSIDERANDO

A. En cuanto a la objeción de documentos

Primero: Que a fojas 104 la parte querellada objeta el documento de Beneficios de Asistencia al Deceso, y el documento Beneficios de Servicio Funerario, rolantes a fojas 80 y 81, acompañados por la contraria en audiencia de contestación, conciliación y prueba, debido a la supuesta falta de integridad de estos, acusando no estar firmados por algún representante de la empresa; y carecer de timbre o distintivo que permita presumir que fueron emitidos por Organización Sendero; agrega además que "cualquier persona pudo haber creado dicha documentación", por lo cual sostiene que la reseñada documentación acompañada por la querellante resulta ser falsa.

Segundo: Que cabe señalar que corresponde a esta Magistratura la valoración de la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, acorde a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley W 18.287, y no por las reglas de la prueba legal o tasada.

Tercero: Que para esta Judicatura resulta insuficiente para fundamentar la falta de integridad de los instrumentos antes mencionados el supuesto de que cualquier persona podría haber creado la documentación incorporando el logo de su empresa, resultando ser documentos falsos, es decir, la falsificación de un instrumento privado por parte de la querellante, ya que para ello es necesario aportar probanzas irrefutables y concluyentes acerca de efectividad de tales hechos, atendida la gravedad de estos, no bastando simples aseveraciones o atribuciones de responsabilidad carentes de antecedentes que



las respalden, teniendo en cuenta que corresponde a ésta la carga de la prueba de sus alegaciones, en virtud de lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil.

Cuarto: Que, en este mismo orden de ideas, es improcedente pretender impugnar la validez de los documentos objetados por el hecho de no estar debidamente firmados por un representante de la empresa y carecer de algún timbre o distintivo específico, dado que, por un lado, el legislador no ha establecido dichos requisitos en orden a conceder validez a los documentos en el caso de autos, y por otro, razonar en tal sentido conduciría al absurdo de restar toda validez a la publicidad e información entregada por el proveedor a los consumidores a través de folletos y avisos por medios escritos, radioemisoras, electrónicos, o cualquier otro medio, por no llevar un firma, timbre o distintivo específico, situación claramente contraria a la Ley N° 19.496, ya los principios que la inspiran.

Quinto: Que, así las cosas, conforme a lo relacionado en los considerandos precedentes, se rechazarán las objeciones planteadas por la querellada, sin perjuicio del valor probatorio que se les asigne a los documentos objetados al ponderarlos acorde a las citadas reglas de la sana crítica.

B. En cuanto a la denuncia infraccional

Sexto: Que, le ha correspondido a este sentenciador determinar la responsabilidad infraccional y civil de Inmobiliaria Parques y Jardines S.A. (Organización Sendero), por infracción a los artículos 3 literal b), 12, 23, Y 28 literal c), de la Ley W 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por lo que para desentrañar la cuestión controvertida se analizarán las diferentes conductas denunciadas, y si éstas tienen algún grado de reprochabilidad.

Séptimo: Que, conforme a los documentos rolantes a fojas 78, y 85 a 88, consistentes en el Contrato de compraventa de fracción-jardín N° 0751087, la Propuesta de contrato de compraventa de fracción de jardín W 0751087, y la Modificación de contrato de compraventa de fracción de jardín, de fecha 27 de julio de 2010, no resulta controvertido que la querellante, doña Jessie Giaconi Silva celebró con la querellada, Inmobiliaria Parques y Jardines S.A. (Organización Sendero), un contrato de compraventa de fracción de jardín, el día 31 de agosto de 1996, el cual fue modificado por el acuerdo celebrado el día 27 de julio de 2010, nominado como "MODIFICACIÓN CONTRATO COMPRA-VENTA



DE FRACCIÓN DE JARDÍN", por lo que el hecho de la celebración del citado contrato y la modificación efectuada a éste se tendrá por acreditada.

Asimismo se tendrá por acreditado haber cumplido la querellada con la sepultación de difunto, la entrega de la lápida orgullo familiar, y la liberación del pago por mantención a la fecha de la presentación de las acciones de autos, dado que tales hecho no fueron controvertidos en autos por las partes, como tampoco en estrado o por los testimonios prestados en juicio.

**Octavo:** Que la querellante plantea que ante el fallecimiento de su cónyuge, el día 4 de febrero de 2012, habiendo sido requeridos los servicios contratados, estos no fueron prestados conforme a lo acordado, suscitándose un serie de dificultades referentes a: a) Dificultades para contactar a la demandada para iniciar los servicios contratados; b) Ubicación del lugar del velatorio; c) Servicio religioso (misa y responso); d) Ausencia del vehículo de acompañamiento; e) Tramitación de la cuota mortuoria; f) Tramitación de la inscripción de defunción en el Registro Civil; y, g) Publicación de los avisos respectivos en la prensa. Agrega además que la empresa la habría inducido a engaño en cuanto a la calidad y especie del servicio contratado.

**Noveno:** Que en lo referente al programa o plan FUTURO SUPERIOR PROTEGIDO, la empresa niega haberse obligado a tal servicio, señalando a fojas 45 que "no se ha obligado a nada distinto que lo suscrito en la documentación contractual, a lo que la denunciante y demandante ha denominado FUTURO PROTEGIDO SUPERIOR", y que "no existe referencia alguna al plan enunciado por la Sra. Giaconi, sino sólo la designación de dos derechos de sepultación, dos servicios funerarios estándar, una lápida orgullo familiar y la liberación de 5 años de mantención anual". Sin embargo del examen del folleto a fojas 92 y 93, titulado FUTURO PROTEGIDO, Y el documento a fojas 88, consistente en la Modificación de contrato compra-venta de fracción de jardín, ambos acompañados por la querellada, se aprecia que lo descrito en la modificación de contrato en los siguientes términos "Se agrega al contrato original 2 servicios funerarios estándar 2 derechos sepultación, 5 años de mantención, 1 lápida orgullo familiar, los servicios funerarios tienen 12 meses de restricción, son beneficiarios titular, cónyuge, hijos, nietos padres de ambos", coincide con lo publicitado como PROGRAMA SUPERIOR en el folleto antes mencionado, específicamente a fojas 93. Esto a su vez coincide con lo señalado



bajo el epígrafe BENEFICIOS, del documento de fojas 79, titulado FUTURO SUPERIOR PROTEGIDO, Y con el folleto de fojas 83, que publicita la,s condiciones de la Lápida Orgullo Familiar, por lo cual, conforme a lo expuesto ut supra, resulta improcedente dar por acreditado que la empresa nunca se obligó al servicio futuro protegido superior; es más, el nombre de la ejecutiva y los montos de las cuotas señalados en el documento de fojas 79 son absolutamente coincidentes con los términos de la modificación de contrato; por consiguiente, se desecha el argumento esgrimido por la querellada, dejándose sentado categóricamente que sí existe tal servicio, y que éste efectivamente, fue contratado por la querellante, quedando en consecuencia obligada Organización Sendero a la prestación de tales servicios.

**Décimo:** Que la querellada asegura haberse obligado únicamente a la entrega del servicio funerario estándar, que incluye sólo las siguientes prestaciones, enunciadas a fojas 40: Urna Mackenly pino terciado; Vehículo de instalación; Carroza de traslado al Parque; Auto de acompañamiento; Capilla de madera con dos porta cirios, cirios y tarjetero; Publicación de 1 aviso en un diario; Obtención de pase de sepultación; Obtención de certificado de defunción (Registro Civil); y Orientación legal solicitando horario a través del Cal! Center; no obligándose por ende a otros servicios distintos a los ya descritos. A este respecto cabe señalar que el relato a fojas 67 de la testigo doña Luisa Roxana Lamas Farías, presentada por la empresa parte querellada, individualizada como ejecutiva de ventas de Organización Sendero, encargada además de entregar los servicios funerarios, desvirtúa el argumento planteado por la querellada, ya que al ser consultada si los servicios contratados por doña Jessie Giaconi contemplaban los beneficios de asistencia al deceso y beneficios servicios funerarios, responde ser efectivo, reconociendo la existencia de prestaciones contratadas distintas a las denominadas "servicio funerario estandar"; de la misma forma, los documentos rolantes a fojas 80 y 81, que corroboran que la querellada contrató no sólo los servicios detallados a fojas 40, sino también el Beneficio de Asistencia al Deceso y el Beneficio Servicios Funerarios indicado por la testigo.

**Decimoprimer:** Que, de los documentos rolantes a fojas 80 y 81, respecto de los cuales se estableció su validez en los acápites 1<sup>0</sup> a 50 precedentes, se desprende que los

Beneficios de Asistencia al Deceso comprenden las siguientes prestaciones: a) Trámites



en Servicio Médico Legal u Hospital; b) Inscripción de la defunción en el Registro Civil; c) Obtención del pase de sepultación; d) Trámites en Cémenterio; e) Ubicar el Lugar de velación; f) Organización del velorio; g) Conseguir capilla ecuménica; h) Organizar el servicio fúnebre; i) Redactar y publicar los avisos en prensa; j) Trámites en INP - AFP u otros (cuota mortuoria); k) Gestionar el cobro de seguros involucrados; l) Tarjetas de condolencia; m) Responso; y, n) Coordinación del servicio religioso.

De la misma forma, que los Beneficios Servicios Funerarios comprenden las siguientes prestaciones: a) Asignación de un ejecutivo asistencia al deceso; b) Ornamentación del lugar de velación; c) Urna; d) Carroza; e) Auto de acompañamiento; f) Traslado ida y vuelta; g) Traslado a velatorio; h) Aviso en prensa; i) Servicio de condolencias.

**Decimosegundo:** Que, tanto la información como la publicidad suministrada por el proveedor al consumidor en el marco de una operación de consumo se entiende incorporada a los términos y condiciones del contrato, obligándose el proveedor a lo informado o publicitado, en la especie, la querellada queda obligada a todo aquello comprendido en la información o publicidad entregada a la querellante por cualquier medio, incluido folletos y afiches, no obstante para el cumplimiento de lo descrito en ella el hecho de constar tales obligaciones en folletos, instructivos, o documentación anexa emanada del proveedor.

**Decimotercero:** Que los documentos acompañados por la parte querellada rolantes a fojas 89 a 91, no resultan aplicables al caso de autos, por falta de pertinencia, ya que el instrumento de fojas 89, titulado "CONDICIONES DE LA PROMOCIÓN", hace referencia a un contrato de promesa de compraventa de fracción de jardín, y no al contrato de compraventa agregado al proceso; es más, los planes informados bajo el epígrafe PROMOCIONES no se condicen siquiera con los servicios que se discuten en este litigio, A su vez el documento a fojas 90 y 91 denominado AMPLIACIÓN FRACCIÓN DE JARDÍN tampoco resulta aplicable al caso sub lite, toda vez que dicho instrumento hace referencia a la ampliación de la capacidad de la fracción jardín del cliente, situación que no ocurre en autos, conforme al tenor de la MODIFICACIÓN CONTRATO DE COMPRAVENTA DE FRACCIÓN JARDÍN rolante a fojas 78 y 88, en el que se advierte no existieron cambios en cuanto a la capacidad de la fracción jardín,



A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The stamp contains the alphanumeric code 'IOU1Q' at the bottom. The signature is partially obscured by the stamp's border.

**Decimocuarto:** Que dilucidado lo anterior la controversia se centra entonces en determinar si la empresa cumplió íntegra y oportunamente con sus obligaciones, o si por el contrario se presentaron las dificultades que la querellante alega, configurándose las infracciones denunciadas.

**Decimoquinto:** Que la actora alega imposibilidad de contacto con la demandada para dar inicio a los servicios contratados, hecho que habría ocurrido luego de dos horas de insistentes llamados, a lo cual la querellada plantea a fojas 41 que no hubo imposibilidad de contacto dado que la querellante reconoce haberse comunicado luego de dos horas para notificar el fallecimiento. Sobre este punto la testigo doña Luisa Roxana Lamas Farías, antes individualizada, presentada por la parte querellada, señala a fojas 65 que fue informada a las 11:30 horas del día sábado 4 de febrero del fallecimiento del Señor Caro, es decir 1 hora y 15 minutos después del fallecimiento, según consta en el Certificado de Defunción a fojas 75, lo que implica que no hubo imposibilidad de comunicación. Por otro lado, a estimación de este Tribunal, dicho lapso constituye un tiempo prudente para establecer contacto con la empresa, razones por las que se descarta el argumento planteado por la actora.

**Decimosexto:** Que respecto a las dificultades para la ubicación del lugar del velatorio, Organización Sendero niega a fojas 41 estar obligada a buscar el lugar donde se velará a la persona fallecida, tampoco a las gestiones propias del velatorio. En el mismo sentido la testigo Lamas Farías, al señalar a fojas 66 que "no con la señora Giaconi ni con ninguna persona, tenemos el deber de buscar el lugar de velación, dado que es una decisión personal, tanto por su credo religioso, pueden optar por una iglesia evangélica, católica o su casa, por lo tanto nosotros no lo determinamos"; y la testigo Canto Cifuentes, quien a fojas 73 en referencia a este servicio señala que el lugar de velatorio. nunca se ofrece en ningún servicio. Sin embargo el instrumento de fojas 80, titulado BENEFICIOS DE ASISTENCIA AL DECESO, es claro al indicar que la empresa se encontraba obligada no sólo a ubicar el lugar de velación, sino también a organizar el velorio y conseguir la capilla ecuménica. Se colige en consecuencia que dichos servicios no fueron prestados al consumidor por la Inmobiliaria, estando obligada a hacerlo, ya que tanto la empresa como los dependientes que atestiguaron en juicio estimaban que no se encontraba obligada a efectuar tales prestaciones, teniendo en cuenta además que no rolan en estos autos



antecedentes que den fe del cumplimiento; hechos corroborado además por el testimonio de doña Pilar Sepúlveda Olate, a fojas 59, quien sostiene que "del lugar del velorio me consta que la empresa no se hizo cargo".

**Decimoséptimo:** Que el argumento planteado por el proveedor para desligarse de responsabilidad respecto al incumplimiento de las prestaciones relativas al velorio, señalando que el tío del fallecido, don Víctor Norambuena Palma le habría comunicado la decisión llevar a cabo el velorio en el Club de Tango, se rechaza, por cuanto la parte que lo plantea no aporta antecedentes que permitan tener acreditada fehacientemente tal decisión, limitándose tan sólo a efectuar dichas aseveraciones. Incluso, de haber sido probada dicha decisión, tal hecho no exime a la empresa del cumplimiento de las demás prestaciones contratadas relativas al velorio, como es, la organización del velorio, y conseguir la capilla ecuménica.

**Decimoctavo:** Que respecto a la inexistencia del servicio religioso (misa y responso) alegado por la actora, el proveedor a fojas 42 opone excepción arguyendo que jamás se ha obligado a la realización de una misa o responso, por lo que sería absolutamente improcedente esta alegación. Sobre este punto, como ya se ha dicho en la presente sentencia, del tenor del documento de fojas 80, queda palmariamente establecido que Organización Sendero se encontraba obligada a la coordinación del servicio religioso, y a la realización del responso, obligaciones que se deduce no fueron cumplidas, dado que la querellada asegura no haber estado obligada a ello, y que además no aportó a estos autos medio probatorios que permita acreditar incontrovertiblemente dicho cumplimiento.

**Decimonoveno:** Que en lo referente al vehículo de acompañamiento, la querellada señala en el escrito de fojas 39 y siguientes, que el Señor Norambuena Palma, tío del fallecido, rechazó el ofrecimiento de la Señora Luisa Lamas en tal sentido; dicha circunstancia, esto es, la respuesta negativa de parte de Norambuena, no fue acreditada en forma irrefutable en estos autos por los medio que la ley fraquea para ello, limitándose la testigo Lamas Farías a señalar a fojas 68, en r.elación al momento en que Sr. Norambuena manifestó su intención de no utilizar el servicio de auto de acompañamiento, que el "día domingo 5 de febrero me llamó por teléfono y me manifestó que no quería dicho vehículo de acompañamiento por poca la capacidad", hechos respecto de los cuales tampoco se aportan probanzas en apoyo a tales aseveraciones, que permitan tenerlos por



indubitados, raciocinio por el cual se rechaza el argumento de Organización Sendero. Es más, Lamas Farías en la misma declaración reconoce no haber comunicado dicha información a la Sra. Giaconi a su llegada desde el extranjero, habiendo tenido oportunidad de hacerlo, circunstancia que confirma la responsabilidad de la empresa por la falta de vehículo de acompañamiento.

A su vez los testigos Sepúlveda Olate y Heyne Balados afirman que el vehículo de acompañamiento no estuvo disponible para efectuar el traslado correspondiente, al señalar a fojas 59 que "Jessie tuvo que irse en otro vehículo, ya que el móvil del parque [en alusión a Organización Sendero] no había llegado", y luego a fojas 64 que la querellante "estaba esperando que llegara el vehículo [de acompañamiento], su hijo fue el único que se subió arriba de la carroza y en ese momento se fue en otro vehículo al no llegar el móvil".

Vigésimo: Que, sobre la obligación de redactar y publicar los avisos en prensa, Inmobiliaria Parques y Jardines S.A. señala en su contestación que ofreció a don Víctor Norambuena, ya individualizado, dicha prestación, pero que éste optó por una ofrenda de flores en lugar de la publicación; en este sentido cabe señalar, tal como se ha dicho anteriormente, la querellada no agrega al proceso antecedentes que permitan tener por acreditado la opción efectuada por el Señor Norambuena, o en su defecto, que den prueba fehaciente de la entrega de la citada ofrenda de flores, fundamentos por los cuales se desestima el argumento opuesto por la querellada.

Vigésimo primero: Que en cuanto a la tramitación de la cuota mortuoria en la AFP, Organización Sendero indica a fojas 42 que "JAMÁS se ha obligado a la realización de este trámite propio de los interesados, por lo que es absolutamente improcedente esta alegación", en el mismo sentido la testigo Lamas Farías, a fojas 67 parte final, y doña Ingrid Canto Cifuentes, a fojas 72 parte final; siendo aplicable el raciocinio expuesto en acápites precedentes, toda vez que del tenor del documento de fojas 80, queda claramente acreditado que Organización Sendero se encontraba obligada a la tramitación de la cuota mortuoria, la cual no fue cumplida oportunamente, acorde a lo expuesto por la testigo Heyne Bolados a fojas 62, quien señala que la tramitación se dilato pudiendo ser más rápida, retrasando a su vez la tramitación de la pensión de supervivencia.

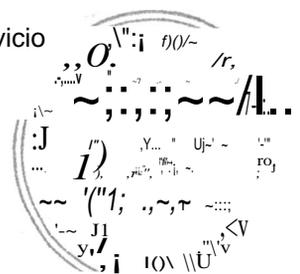


**Vigésimo segundo:** Que asimismo la querellante denuncia falta de tramitación de la inscripción de defunción en el Registro Civil, a lo cual el proveedor reconoce a fojas 42 que dicho deber efectivamente es de responsabilidad de mi representada. Al respecto cabe precisar que no consta en autos que no se haya efectuado dicho trámite, que la querellante haya efectuado personalmente dicha tramitación, o que ésta se hubiese retardado considerablemente, teniendo en cuenta que el Certificado de Defunción a fojas 75 indica como fecha de emisión el día 7 de febrero de 2012, sólo 3 días después de la defunción, por esto, se rechaza imputación efectuada por la querellante.

**Vigésimo tercero:** Que así las cosas resulta incomprensible que la empresa, al permitir que un tercero distinto al titular de inicio a los servicios contratados, situación que alega ser excepcional, no haya tomado los resguardos necesarios para evitar lo que la testigo Lamas Farías a fojas 69 califica de "mal entendido", llevando por ejemplo un registro de las decisiones tomadas por el tercero, o algún otro medio en el que se deje constancia de éstas, dejando en evidencia la falta de diligencia de la empresa en la prestación de los servicios que ofrece, haciendo responsable a la empresa por fallas en las prestaciones contratadas y por el incumplimiento tardío o imperfecto de las obligaciones que sobre ella recaían, teniendo en cuenta además que Inmobiliaria Parques y Jardines S.A. niega la contratación de algunos servicios, e imputa sus propios incumplimientos al consumidor y a terceros, perjudicando en la especie a la querellante.

**Vigésimo cuarto:** Que, en virtud de lo expuesto, este sentenciador estima que otra que, en el presente caso, no debía conocer los servicios que ofrece a los usuarios de la empresa, las condiciones de contratación de las prestaciones que doña Jesé Giaconi contrató, situación que claramente no ocurrió en la especie dado que la empresa y los dependientes que atestiguaron en juicio negaron la existencia de algunos de los servicios ofrecidos a la usuaria, además de no ejecutar todas las prestaciones contratadas, lo que se traduce en deficiencias de la empresa en la entrega del servicio en cuestión, por lo que, ello evidentemente causó daño a la actora, constituido por la imposibilidad de beneficiarse de las prestaciones contratadas habiendo pagado oportunamente por ellas,

**Vigésimo quinto:** Que la empresa señala no existir deficiencias en la calidad del servicio por cuanto la propia querellante habría recomendado el servicio a un familiar siendo



ende contradictoria e infundada dicha acusación. Sobre este punto cabe precisar que no consta en autos que doña Jessie Giaconi haya llamado telefónicamente a doña Wanda Bravo solicitando tal beneficio, como afirma la testigo Lamas Farías a fojas 67, no quedando claro tampoco, en el evento de haber tenido lugar tal recomendación, que ésta se hubiese efectuado antes del fallecimiento de Mario Caro y de las dificultades que se presentaron en el servicio, o con posterioridad a éstas.

**Vigésimo sexto:** Que la información comunicada por el proveedor mediante los folletos de fojas 80 y 81, conforme a lo prescrito en el artículo 1° numeral 4° constituye publicidad, y se encuentra incorporada a los términos y condiciones del contrato por tratarse de condiciones objetivas, por ende la conducta desplegada por la querellante al publicitar determinadas características del servicio, concretamente los Beneficios de asistencia al deceso y Beneficios servicios funerarios, para luego negar e incumplir dichas prestaciones implica irrefutablemente haber inducido a la querellante a error o engaño respecto de las características relevantes del servicio ofrecido, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley N° 19.496 que sanciona la publicidad engañosa.

**Vigésimo séptimo:** Que respecto a la información veraz y oportuna sobre el servicio ofrecido, la querellada plantea haber dado cumplimiento a lo prescrito por la Ley del ramo, ya que habría entregado oportunamente la información respecto a los servicios contratados, lo que afirma se encuentra ilustrado en el apartado final de la modificación de contrato suscrita entre las partes. Sin embargo, como se ha expuesto en lo considerativo de la presente sentencia, la empresa no se encontraba obligada sólo a lo allí señalado sino también a lo publicitado mediante los folletos acompañados a fojas 80 y 81, prestaciones respecto de las cuales el proveedor no informó debidamente a la actora acerca de las reales condiciones del servicio y sus características relevantes, limitándose a negar parte de sus obligaciones e incumplir con los términos del servicio contratado sin entregar mayores explicaciones, en lugar de entregar la información pertinente al consumidor, infringiendo abiertamente lo dispuesto en el artículo 3° literal b) de la Ley W 19.496. Es más, a fojas 68 doña Luisa Lamas, dependiente de la empresa querellada reconoce no haber informado a la actora acerca de la existencia de un auto de acompañamiento, habiendo tenido la oportunidad de hacerlo.



Vigésimo octavo: Que así las cosas, conforme a lo relacionado en los acápite precedentes, esta Magistratura estima que la querellada, Inmobiliaria Parques y Jardines S.A. (Organización Sendero), infringió la Ley N° 19.496, en sus artículos 3° literal b), 12, 23, Y 28 letra c), por no haber informado veraz y oportunamente acerca de las condiciones; de contratación y características relevantes del servicio: no haber respetado los términos y condiciones del servicios contratado, haber causado menoscabo a la querellante debido a deficiencias en la calidad del servicio, y haber inducido a error o engaño respecto de las características relevantes del servicio ofrecido, fundamentos por los que dará lugar a la querrela infraccional interpuesta en autos.

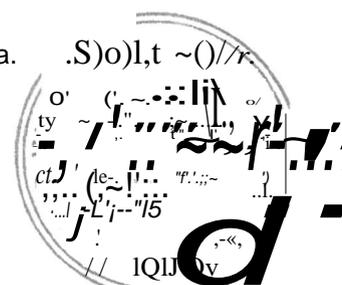
C. En cuanto a la demanda civil

Vigésimo noveno: Que la actora en el primer otrosí de su presentación deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, invocando únicamente resarcimiento a título de daño moral.

Trigésimo: Que respecto de la indemnización por daño moral se debe tener presente que se trata de compensar por vía pecuniaria las molestias y frustraciones que ha padecido una persona, derivadas del incumplimiento de obligaciones sean contractuales o extracontractuales. Para ello es necesario determinar entonces las distintas molestias y padecimientos a los que se vio expuesta la actora como consecuencia de la conducta infraccional de la demandada.

Trigésimo primero: Que, como primera precisión cabe señalar que los servicios contratados a la demandada se encuentran dispuestos para ejecutarse en un delicado momento, cual es el fallecimiento de un ser querido, en la especie el marido de la actora, lo que innegablemente redundará en una situación de fragilidad para su cónyuge y familiares; de ahí la importancia del cumplimiento íntegro y oportuno de cada una de las prestaciones acordadas, y por consiguiente la gravedad que conlleva, dado el menoscabo aún mayor que produce en la persona de la actora.

Trigésimo segundo: Que en este contexto, la lógica y las máximas de la experiencia conducen al razonamiento de que los servicios contratados se orientan a evitar mayores preocupaciones a la actora derivadas de las gestiones que deben realizarse a causa del fallecimiento de un familiar, siendo confiadas algunas de ellas a la empresa demandada.



**Trigésimo tercero:** Que si bien no es una causa imputable a la demandada, es importante tener en consideración que la demandante se encontraba fuera del país al momento de producirse el deceso de su marido, motivo por el que se hacía de absoluta necesidad el cumplimiento de las prestaciones con estricto apego a lo pactado, dada la imposibilidad de efectuar gestiones personalmente frente a los inconvenientes o dificultades que se presentaren.

**Trigésimo cuarto:** Que tal como se ha señalado precedentemente, la empresa demandada incumplió las obligaciones que sobre ella recaían, causando una serie de dificultades y molestias que se detallarán.

**Trigésimo quinto:** Que señala la testigo doña Pilar Sepúlveda Olate, cuya declaración rola a fojas 58 y siguientes, que una vez fallecido don Mario Caro Norambuena debía retirarse su cuerpo de la clínica, para lo cual ofreció su ayuda, siendo ésta rechazada por un familiar del difunto, ya "que existía un servicio contratado en forma previa que se encargaría de todo". Sin embargo, como es sabido, la empresa no ejecutó las prestaciones conforme a lo acordado, desligándose de las obligaciones de ubicar el lugar de velación, organizar el velorio, y conseguir la capilla ecuménica. Frente a esta situación, "la familia decidió mantenerlo en velatorio en el club de tango, ya que no había lugar donde se pudiese velar", posteriormente fue velado en la Catedral mediante gestiones de terceros y no de la empresa. Agrega la testigo que dicha situación provocó molestias e incertidumbre a la demandante, ya que al contactarse telefónicamente con ésta, solicitó en forma expresa que lo "sacaran rápidamente de allí", dado que dicho Club de Tango es el lugar donde ella baila, por lo que no quería el recuerdo del velatorio de su difunto marido en el mencionado club.

Que, debe tenerse en consideración asimismo que la demandada no se hizo cargo de la coordinación del servicio religioso, misa y responso, lo que produce mayor frustración, molestia y preocupación a la actora.

Tal incumplimiento e indiferencia de parte de la empresa, atendidas las circunstancias antes descritas, generan indudablemente una profunda aflicción a la actora, provocando sufrimiento síquico y zozobra espiritual en su persona, teniendo en consideración además el estado de fragilidad que la afectaba, reseñado ut supra.



Trigésimo sexto: Que, la conducta infraccional de la demandada, al no proveer el servicio de traslado mediante el respectivo auto de acompañamiento, expuso asimismo a la actora a una situación de frustración y angustia, conforme a lo declarado por la testigo Sepúlveda Olate, a fojas 58 y siguientes, quien señala haber ofrecido a la actora su auto para trasladarla, pero que ésta aseguraba que "el servicio del parque [Organización Sendero] se encargaría de eso", luego al llegar a la ceremonia de sepultación se entera que tuvo que irse en otro vehículo ya que el móvil de la empresa no había llegado. Por otra parte, frente a esta situación, la testigo agrega que el hijo de la actora debió irse en la misma carroza fúnebre que trasladó los restos de su difunto padre, y que la señora Giaconi se fue en otro vehículo aparte, incorporándose en forma retrasada la caravana que se dirigía hacia el parque. A su vez la testigo doña Karen Heyne Bolados señala a fojas 64 que el incumplimiento en cuanto al servicio de auto de acompañamiento afectó emocionalmente a la actora, ya que ella estaba esperando que llegara el vehículo, "descolocándola tal situación".

Que junto a la frustración y angustia originada por el incumplimiento, se desprende del relato de las testigos que la actora además se vio defraudada en sus expectativas al tener que incorporarse retrasadamente al cortejo fúnebre, separada de su hijo.

Trigésimo séptimo: Que de igual forma el retardo en la tramitación de la cuota mortuoria por parte de la demandada, ya probada en estos autos, retrasó a su vez la tramitación de la pensión de sobrevivencia, y consecuentemente su cobro, sometiendo a la actora a una situación apremiante ya que debía pagar los gastos de la clínica donde había fallecido su marido, provocando una repercusión emocional de angustia y congoja a ella y su familia; corrobora dicha tesis declaraciones de la testigo Heyne Bolados a fojas 62 y siguientes.

Trigésimo octavo: Que agrava aún más la situación, el hecho de que los servicios contratados a la empresa demandada asisten a los familiares del difunto, concretamente a la demandante civil, en un momento único e irrepetible constituido por el conjunto de ritualidades que siguen a la partida del ser querido, provocando una afectación en el espíritu y psiquis aún mayor.

Trigésimo noveno: Que así las cosas, en atención a las consideraciones antes expuestas, y al detrimento provocado en la actora, se acogerá la demanda de



indemnización de perjuicios interpuesta en autos, accediendo a la totalidad de la suma solicitada.

y Visto además, lo dispuesto en los artículos 1, 2°, 3° letras b) y e), 12,23,24,26, 27, 28, Y 50 Y siguientes, todos de la Ley W 19.496; artículo 1698 del Código Civil; Ley W 15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; y, Ley W 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.

#### RESUELVO

A. En cuanto a la objeción de documentos

Rechácese la objeción de documentos alegada por Inmobiliaria Parques y Jardines S.A. (Organización Sendero), conforme a lo expuesto en los motivos primero a quinto.

B. En lo infraccional

a) Condénese a Inmobiliaria Parques y Jardines S.A. (Organización Sendero), representada por doña Ingrid Angélica Canto Cifuentes, al pago de una multa a beneficio fiscal, de 30 U.T.M, por ser autora de los ilícitos infraccionales descritos los artículos artículos 3° literal b), 12, 23, Y 28 letra c) de la Ley N° 19.496.

b) La multa deberá ser pagada en Tesorería Regional de Tarapacá Iquique, dentro de quinto día de notificada la presente sentencia, caso contrario, líbrese orden de reclusión por el término legal, por vía de sustitución y apremio, en contra del representante legal de Inmobiliaria Parques y Jardines S.A. (Organización Sendero), doña Ingrid Angélica Canto Cifuentes.

C. En lo civil

a) Acójase la demanda civil interpuesta a fojas 01 y siguientes; y condénese a Inmobiliaria Parques y Jardines S.A. (Organización Sendero), a pagar a doña Jessie Antoinette de Lourdes Giaconi Silva, la suma de \$10.000.000, por concepto de daño moral.

b) Las suma antes mencionada, en virtud del artículo 27 de la Ley N° 19.496, deberá ser debidamente reajustada en conformidad a la variación que experimente el índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción, y el precedente a aquél en que la

restitución se haga efectiva.



- c) Condénese a Inmobiliaria Parques y Jardines S.A. (Organización Sendero) a pagar las costas de la causa por haber resultado totalmente vencida.
- d) Remítase copia autorizada de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, una vez que se encuentre ejecutoriada.
- e) Notifíquese, regístrese y archívese en su oportunidad.

Dictada por el Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Iquique, don Ricardo de la Barra Fuenzalida y autorizada por el Sr. Secretario (S) don Juan Saavedra Ferrada.

J16OCT 2012

Iquique, de 20 de 2012  
 CERTIFICO: Que la presente es copia fiel del original que he tenido a la vista, Doy Fé

RECEPTOR  


NOTIFICADO CON FECHA  
 a las... de... del... a las... de...

Juan Saavedra F.  
 Receptor  




**COPIA**

Plumero de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_  
Calle \_\_\_\_\_ No. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

