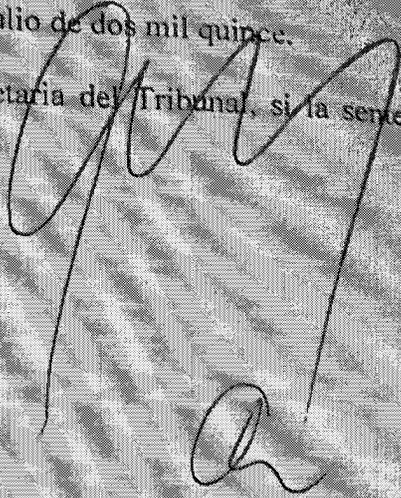


PROVIDENCIA, a veintitrés de julio de dos mil quince.

Certifíquese, por la Secretaria del Tribunal, si la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada.

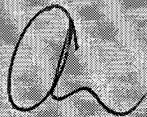
ROL: 2448-E-2015



CERTIFICO:

Que la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada, puesto que han transcurrido los plazos que la ley otorga para la interposición de recursos, sin que ellos hayan sido hechos valer por las partes.

Providencia, veintitrés de julio de dos mil quince.



SECRETARIA

Se unio cc. a [illegible], [illegible]

Providencia, a cuatro de junio de dos mil quince.

VISTOS:

La denuncia de fojas 15, formulada por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en adelante Sernac, representado por María Gabriela Millaquén Uribe, abogado, ambos domiciliados para estos efectos en calle Teatinos N°333, piso 2, comuna de Santiago, contra SERGIO ENRIQUE LEYTON, TALLER DE URNAS Y SERVICIOS FUNERARIOS, nombre de fantasía, FUNERARIA HOGAR INMEMORIA, representada legalmente por Sergio Núñez Leyton, cuya profesión u oficio señala ignorar, ambos domiciliados en Av. Francisco Bilbao N°759, comuna de Providencia, por haber infringido los artículos 3, inciso primero, letra b) y 30 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en virtud de las siguientes consideraciones: Que el Sernac, en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58, inciso primero, letra g), de la aludida ley y con el objeto de verificar el cumplimiento de sus normas, detectó que la empresa denunciada infringió las disposiciones antes citadas, mediante un monitoreo que realizó en terreno, respecto del cumplimiento de las obligaciones que señala la ley en materia de información y publicidad, específicamente, en lo que dice relación con la exhibición del precio de los bienes o servicios ofrecidos; que la inspección se llevó a cabo el 30 de octubre de 2014, en las dependencias de la Funeraria Hogar Inmemoria, por los ministros de fe Catalina Huidobro Tornvall y Alonso Vega Vidal; que así se pudo constatar, que los precios de los productos y servicios funerarios no se encuentran disponibles en la oficina de atención al cliente, mediante folletos o carteles; que solamente a través de la atención personalizada de una vendedora se pudo acceder al listado de los servicios y sus respectivos precios, mediante el uso de un ipad y luego se les entregó un archivo impreso; que se les señaló, verbalmente, que se efectúa un descuento cuando la contratación del servicio se realiza bajo la modalidad "en

vida”, sin embargo, en el listado de precios por servicios que fue entregado no se menciona este descuento; que por lo tanto, queda de manifiesto, que existe una clara falta de información o, al menos, que hay un acceso restringido a ella, ya que las oficinas no cuentan con listas de precios visibles al público en general, por lo que la única vía para conocer los precios de los servicios, así como las características de los mismos, es a través de un vendedor (a); que queda acreditado así, que los consumidores o potenciales clientes de la denunciada, no tienen acceso por sí mismos a los precios de los productos que desean adquirir y tampoco cuentan con la posibilidad de acceder, a través de listas de precios que puedan estar a su disposición; que en todo caso, el artículo 30 no sólo contempla la obligación de mantener una lista de precios a disposición del público, sino también, que dicha lista debe estar de manera “permanente y visible”; que la situación plantea una falta al deber de profesionalidad de la empresa, que afecta los derechos de los consumidores que disfrutaban de ellos, confiados en la diligencia y responsabilidad de aquélla; que la Ley N°19.496 se construye sobre la base de un pilar esencial, cual es, que toda empresa, grande, mediana o pequeña, que decide colocar productos a la venta y participar en el mercado, debe hacerlo en un marco de profesionalidad, que conlleva, no sólo el desempeño de las funciones que usualmente se realizan, sino también, el velar por el cumplimiento exhaustivo de la normativa y un impulso continuo por entregar constantemente una mejor atención o servicio, como conocedores del rubro del cual se han hecho profesionales, siendo preciso para ello, contemplar las mejores técnicas de captación de clientes y poner especial énfasis en la solución idónea y eficiente de las contingencias que se puedan dar como efecto de la relación de consumo; que el derecho a la información es otro de los pilares fundamentales, puesto que es un factor preponderante al momento de celebrar, ejecutar y extinguir las relaciones, incentivando de esta forma el consumo responsable de bienes y servicios; por último, que la información que se requiere, es aquella que permite al consumidor tener conocimiento de las características relevantes del producto que se ofrece.

Finalmente indica, que las normas sobre protección de los derechos de los consumidores son de responsabilidad objetiva, lo que significa, que no se requiere de dolo, ni de culpa en la conducta del infractor para que ésta se configure. Que atendido lo expuesto, solicita se condene a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas, al máximo de las multas, con expresa y ejemplar condena en costas y,

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

EN LO INFRACCIONAL:

1.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba se realizó en presencia de ambas partes involucradas.

2.- Que Funeraria Hogar Inmemoria se allanó en ella a la denuncia interpuesta, haciendo presente que las infracciones ya están corregidas y solicitando expresamente, la mínima multa posible.

3.- Que el Sernac acompañó, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas 1 a 14 y de fojas 36 a 41 y la denunciada, los agregados de fojas 42 a 52, ninguno de los cuales fue objetado.

4.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, en especial, el allanamiento a la denuncia manifestado por la Funeraria Hogar Inmemoria, concluye, que la empresa denunciada infringió lo dispuesto por el artículo 3 letra b) y 30 de la Ley N°19.496, al no indicar el precio de los bienes que expenden de un modo claramente visible, de manera de permitir a los consumidores, el ejercicio efectivo del derecho a elección.

5.- Que en la determinación de la multa a aplicar, el sentenciador tendrá especialmente en cuenta, el allanamiento aludido y la corrección o enmienda de las infracciones imputadas.

Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante

los mismos y artículos 3 letra b) y 30 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demás normas citadas,

SE DECLARA:

Que se condena, sin costas, a FUNERARIA HOGAR INMEMORIA, a pagar una multa de 10 UTM (Diez Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letra b) y 30 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, esto es, por no indicar el precio de los bienes que ofrecen de un modo claramente visible, la que se rebaja a 3 UTM, atendidos los descargos y el mérito del proceso.

Anótese y Notifíquese.

Rol 2448-E

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DOÑA ADRIANA EKE KOERNER.

