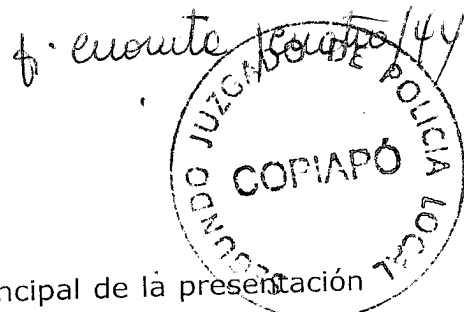
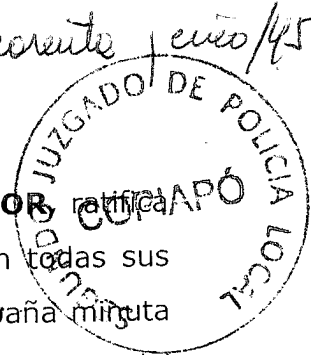


Copiapó, siete de julio de dos mil quince.

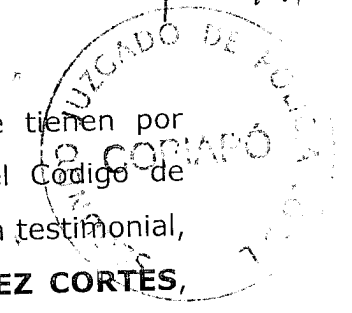


VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: **1)** Que, en lo principal de la presentación de fojas 8 rola denuncia infraccional presentada por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado legalmente por su Director, don **HORST KALLENS BEALS**, Cédula Nacional de Identidad N° 10.993.563-8, ambos con domicilio en calle Atacama N° 898, Copiapó, en contra de don **DIEGO ROJAS CARVAJAL**, ignora profesión u oficio, domiciliado en calle Maipú N° 703, Copiapó, por haber incurrido en actuaciones que constituirían infracción a los artículos 1 N° 3, 3 letra b, 23 y 30 de la ley 19.496. Narra que promueve la denuncia en el ejercicio de la facultad que le confiere el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, indicando que la Dirección Regional de Atacama del Servicio Nacional del Consumidor, utilizando la facultad contenida en el artículo 59 Bis y mediante la inspección personal de funcionarios investidos del carácter de Ministros de Fe, tomo conocimiento sobre los hechos que constituyen una infracción a la normativa antes citada, los que fueron constatados con fecha 4 de noviembre de 2014 en las dependencias de la empresa denunciada. Indica que el Ministro de Fe constato en terreno que la empresa: 1) No exhibe los precios o tarifas de sus servicios funerarios y que el consumidor para conocerlos requiere de la asistencia del proveedor (vendedor). 2) En cuanto a los mecanismos para informar sobre los precios o tarifas de sus servicios funerarios, esta información solo es posible obtenerla mediante la atención de un vendedor, infringiendo los artículos 1 N° 3, 3 letra b, 23 y 30 de la ley 19.496, los que reproduce textualmente en su libelo. Una interpretación armónica de las normas citadas, acreditan la infracción cometida por la empresa denunciada, por el incumplimiento de no tener a disposición de los consumidores la exhibición de los precios o tarifas de sus servicios funerarios, solicitando sea condenada doña **ANA FIGUEROA ROJAS**, al pago del máximo de la multa contemplada en el artículo 24, por infracción a las disposiciones legales antes mencionadas o lo que SS., estime conforme a Derecho, con expresa condenación en costas. En el Primer Otrosí, solicita se le tenga como parte en la causa. En el segundo otrosí, acompaña documentos consistentes en: **a)** Acta de Ministro de fe, visita a la denunciada de fecha 04 de noviembre de 2014; **b)** Resolución Exenta N° 0587, de designación de orden de Subrogancia Regional, de fecha 13 de mayo de 2013. **2)** A fojas 21 consta estampado receptorial que da cuenta de la notificación a la parte denunciada. **3)** A fojas 22, se lleva a efecto la audiencia decretada en autos con la asistencia del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado por su abogado **CARLOS CARVAJAL AGUIRRE** y, del denunciado **DIEGO CARVAJAL ROJAS**, representado por su abogado y apoderado, **JOSÉ VEAS**

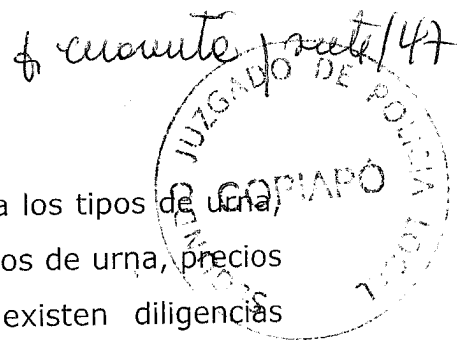
de cuarenta y cinco / 45



RAMOS. El abogado del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, ratifica la denuncia infraccional de fojas 8 y solicita se dé lugar a ella en todas sus partes, con costas. A su turno el apoderado del denunciado acompaña minuta escrita de contestación, solicitando que se tenga como parte integrante del comparendo, petición a la que el tribunal accede. En el escrito de contestación se solicita el rechazo de la denuncia con costas, sosteniendo que los antecedentes proporcionados por el Servicio Nacional del Consumidor son confusos y ambiguos, toda vez que la fiscalización se realizó con fecha 05 de noviembre y no 4 de noviembre como se indica en el libelo. Lo mismo sucede con la parte petitoria, ya que pide se condene a Doña **ANA FIGUEROA ROJAS**, mientras que la inspección fue realizada en dependencias de don Diego Rojas Carvajal, según parece. La denuncia carece de claridad, lo que impide que progrese la presunción simplemente legal descrita en el artículo 59 Bis de la Ley de Protección al Consumidor. Expone el procedimiento utilizado en la funeraria, siendo recibidos los deudos en la sala de recepción, donde se le explican los servicios disponibles. Luego se les exhibe el catálogo y los precios de los servicios que se ofrecen, conforme al catálogo denominado "**Servicios Funerarios Rojas y Hnos**", que contiene los precios de las urnas disponibles, incluyendo su valor neto y valor total. Posteriormente se ingresa al deudo a la sala de exhibición para que pueda comprobar la calidad del ataúd en relación al valor que se le exhibió previamente en la sala de estar, proceso que es asistido en todo momento por un vendedor, dando cumplimiento al artículo 65 del Decreto N° 357 del año 1970. Explica que se cumple a cabalidad con el artículo 30 de la Ley del Consumidor, por cuanto siempre se da conocimiento al público de los bienes ofertados y su valor, teniendo el consumidor tres oportunidades para ejercer su derecho a elección, cuando ingresa a la sala de estar, cuando ingresa a la sala de exhibición y cuando se retira de ésta. Se hace presente que en la fiscalización los funcionarios del Sernac, consultaron si existía una lista de precios en exhibición, a lo que naturalmente respondieron que no, teniendo en cuenta que se trata de un servicio de naturaleza especial, en el que se encuentra presente el dolor de los familiares del difunto. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce por tratarse de la acción infraccional en la que se solicita la aplicación de las sanciones que se citan en el libelo. El tribunal recibe la causa a prueba, fijándose como hecho sustancial, pertinente y controvertido: Efectividad de los hechos denunciados y circunstancias que los rodearon. La parte denunciante y demandante civil, ratifica el documento agregado a fojas 6, teniéndolo el tribunal por acompañado, con citación. La parte denunciada acompaña acta de Ministro de Fe, de fecha 05/11/2014, la que se tiene por acompañada con citación. Acompaña además formulario de cotización elaborado por la denunciada y



catálogo de servicios funerarios "Rojas Hermanos", los que se tienen por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil. Acto seguido la parte denunciada rinde prueba testimonial, consistente en la declaración de doña **PAOLA ALEJANDRA PÁEZ CORTÉS**, Cédula de Identidad N° 13.423.732-1, domiciliado en calle Maipú N° 1195, Copiapó, quien previamente juramentada expone: que ayuda a su cónyuge en la funeraria, por lo que sabe que la fiscalización fue el día 05 de noviembre de 2014, alrededor de las 12:45 horas. Indica que los Fiscalizadores del Sernac, le preguntaron si tenía lista de precios que se pone en una pared a la vista del público, a lo que respondió que no, ya que a diferencia de los almacenes tratan con el dolor de las personas. Le manifestó al fiscalizador, que tenían las cotizaciones y que cuando las personas concurren ella les muestra un catálogo con el valor de los servicios más IVA, que es el que se acompaña en parte de prueba, después se ingresa a la sala de ventas, que no está a la vista del público por normas de seguridad que regulan la materia, en esa sala están las urnas y en el interior está el precio. Los fiscalizadores no ingresaron al salón de exposición, no vieron las urnas, ni verificaron el interior de cada urna, tampoco pidieron el catálogo, el que existe del año pasado y se modifica cada vez que se adquiere un nuevo tipo de urna. Explica que el consumidor puede conocer por si solo los precios, porque cuando llega se entrega el catálogo, y si muestra interés por alguna de las urnas, se le acompaña para que la vea, la atención es personalizada. Se requiere la asistencia de un vendedor debido a que las personas están mal emocionalmente. Posteriormente se recibe la declaración de don JORGE CRUZ ESCUTI, Cédula de Identidad N° 13.423.732-1, domiciliado en calle Ojos del Salado, quien previamente juramentado expone: que no tiene vinculo con la denunciada, que es el presidente de la junta de vecinos en Caldera y cuando muere uno de los socios o familiares acompaña a los deudos a contratar servicios funerarios a Copiapó y por ese motivo sabe cómo opera la venta. Declara que no existe una lista de precios en exhibición/ que se requiere la asistencia de un vendedor para que le informe al cliente los tipos de urnas, los materiales con que están hechos y la forma de pago del servicio.] Las personas no saben de urnas y es el vendedor quién debe informar las características de ellas. Señala que cuando se entra a comprar una urna, en el Hold lo atiende una vendedora y le entrega un catálogo, que tiene la lista de/ precios y tipos de urnas, conforme al cual se elige una urna previa información/ del vendedor de las características de la misma, luego se ingresa a la sala de/ venta donde se encuentran las urnas en exhibición/ a este lugar también le acompaña la vendedora para explicar en el lugar las características de la urna. Explica que es un servicio personalizado, porque sería muy triste ingresar con un familiar y que lo primero que vea sea la lista de precios con el valor de cada



urna, para evitar ese impacto está la vendedora que explica los tipos de urna, la madera y agrega que siempre hay un catálogo con los tipos de urna, precios e incluso fotos. **4)** A fojas 42, se certifica que no existen diligencias pendientes. **5)** A fojas 43 se cita a las partes a oír sentencia.

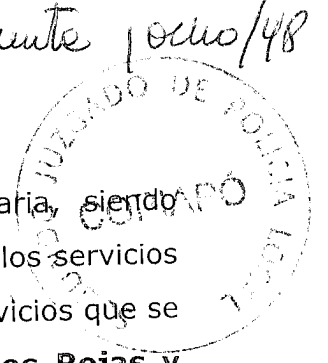
CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

PRIMERO: Que, en lo principal de la presentación de 8 rola denuncia infraccional presentada por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado legalmente por su Director, don **HORST KALLENS BEALS**, en contra de don **DIEGO ROJAS CARVAJAL**, todos ya individualizados, por haber incurrido en actuaciones que constituirían infracción a los artículos 1 N° 3, 3 letra b, 23 y 30 de la ley 19.496. Narra que promueve la denuncia en el ejercicio de la facultad que le confiere el artículo 58 de la Ley N° 19.496, indicando que la Dirección Regional de Atacama del Servicio Nacional del Consumidor, utilizando la facultad contenida en el artículo 59 Bis y mediante la inspección personal de funcionarios investidos del carácter de Ministros de Fe, tomó conocimiento sobre los hechos que constituyen una infracción a la normativa antes citada, los que fueron constatados con fecha 4 de noviembre de 2014 en las dependencias de la empresa denunciada. Indica que el Ministro de Fe constato en terreno que la empresa: 1) No exhibe los precios o tarifas de sus servicios funerarios y que el consumidor para conocerlos requiere de la asistencia del proveedor (vendedor). 2) En cuanto a los mecanismos para informar sobre los precios o tarifas de sus servicios funerarios, esta información solo es posible obtenerla mediante la atención de un vendedor, infringiendo los artículos 1 N° 3, 3 letra b, 23 y 30 de la ley 19.496, los que reproduce textualmente en su libelo, solicitando sea condenada al pago del máximo de la multa contemplada en el artículo 24 del cuerpo legal citado o lo que SS., estime conforme a Derecho, con expresa condenación en costas.

SEGUNDO: La parte denunciada, al contestar la denuncia infraccional, solicita el rechazo de la misma argumentado que los antecedentes proporcionados por el Servicio Nacional del Consumidor son confusos y ambiguos, toda vez que la fiscalización se realizó con fecha 05 de noviembre y no 4 de noviembre como se indica en el libelo. Lo mismo sucede con la parte petitoria, ya que pide se condene a Doña **ANA FIGUEROA ROJAS**, mientras que la inspección fue realizada en dependencias de don Diego Rojas Carvajal, según parece. La denuncia carece de claridad, lo que impide que progrese la presunción simplemente legal descrita en el artículo 59 Bis de la Ley de Protección al

f. cuente 1 octo/48



Consumidor. Manifiesta el procedimiento utilizado en la funeraria, siendo recibidos los deudos en la sala de recepción, donde se le explican los servicios disponibles. Luego se les exhibe el catálogo y los precios de los servicios que se ofrecen, conforme al catálogo denominado "**Servicios Funerarios Rojas y Hnos**", que contiene los precios de las urnas disponibles, incluyendo su valor neto y valor total. Posteriormente se ingresa al deudo a la sala de exhibición para que pueda comprobar la calidad del ataúd en relación al valor que se le exhibió previamente en la sala de estar, proceso que es asistido en todo momento por un vendedor, dando cumplimiento al artículo 65 del Decreto Nº 357 del año 1970. Explica que cumple con el artículo 30 de la Ley del Consumidor, por cuanto siempre se da conocimiento al público de los bienes ofertados y su valor, teniendo el consumidor tres oportunidades para ejercer su derecho a elección, cuando ingresa a la sala de estar, cuando ingresa a la sala de exhibición y cuando se retira de ésta. Se hace presente que en la fiscalización los funcionarios del Sernac, consultaron si existía una lista de precios en exhibición, a lo que naturalmente respondieron que no, teniendo en cuenta que se trata de un servicio de naturaleza especial, en el que se encuentra presente el dolor de los familiares del difunto.]

TERCERO: Que, la denunciante para acreditar su pretensión, rindió sólo prueba instrumental, acompañando a fojas 6, Acta de Ministro de fe, visita a la denunciada de fecha 04 de noviembre de 2014.

CUARTO: Que, la parte denunciada acompañó en la audiencia de estilo, los siguientes documentos: **a.-** Acta de Ministro de Fe, de fecha 05/11/2014; **b.-** Formulario de cotización elaborado por la denunciada y, **c.-** Catálogo de servicios funerarios "Rojas Hermanos".

QUINTO: Que, así mismo el denunciado rinde prueba testimonial, consistente en la declaración de **PAOLA ALEJANDRA PÁEZ CORTES y JORGE CRUZ ESCUTI**, quienes están contestes en el hecho que no existe una lista de precios en exhibición, porque es un servicio trata con el dolor de la familia del fallecido, razón por lo que durante todo el proceso de compra los consumidores son asistidos por un vendedor que les exhibe el catálogo con las urnas, que contiene su tipo y valor. Explican además que las urnas se exhiben en un salón especial y que al interior de ellas, también se puede observar el precio.

SEXTO: Que, de la sola lectura del libelo existen elementos que tornan la pretensión del denunciante ambigua, toda vez que consta de los documentos acompañados que la fiscalización se realizó un día distinto al indicado en la denuncia, lo que se ve agravado por la poca claridad que existe en relación a la persona del denunciado. Sin embargo, la parte denunciada no ha alegado la excepción de ineptitud del libelo ni la falta de legitimación pasiva como cuestión de fondo, lo que impide a esta sentenciadora rechazar la denuncia por esos

motivos, tomando en consideración que es la propia denunciada quien corrige los defectos de que adolece la denuncia, al acompañar en autos el acta de fiscalización y reconocer los hechos constitutivos de la supuesta infracción.

SEPTIMO: Que, en cuanto a la existencia de la infracción es menester dejar establecido que los artículos 1 N° 3 y 30 de la Ley 19.496, imponen al proveedor la obligación de informar sobre los precios de los bienes que expendan y servicios que ofertan, que permitan llevar a cabo un consumo responsable. La primera de las normas citadas hace referencia a la información básica comercial que son atinentes a las características intrínsecas más relevantes de los productos, la indicación de su precio, condiciones de pago y las advertencias de seguridad para su consumo. El artículo 30 de la Ley 19.496, contempla las reglas que deben seguirse para que se entienda cumplida la obligación de exhibir el precio de los bienes que se expendan o de los servicios que se ofrezcan, siendo estas: a.- El precio debe indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de perfeccionarse el acto de consumo; b.- Deben enunciarse las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios; c.- Si los bienes se exhiben en vitrina, anaqueles o estanterías, se debe indicar allí sus precios; y, d.- Cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos que desea adquirir, los establecimientos comerciales deberán mantener una lista de sus precios a disposición del público.

OCTAVO: Que, de la prueba documental acompañada y de las declaraciones de los testigos se evidencia que la existencia de los catálogos con los precios y las fotografías de las urnas no vulnera el derecho a información del consumidor, como lo sostiene el Servicio Nacional del Consumidor, puesto que le permite efectuar comparaciones y emitir una aceptación consiente de la oferta del proveedor, entendiéndose en consecuencia que el consumidor puede conocer por sí mismo el precio de la urna que desea adquirir.

NOVENO: Que, los antecedentes analizados de acuerdo a las normas de la sana crítica tal como lo ordena el artículo 14 de la ley 18.287 se concluye, que la denunciada carece de responsabilidad en los hechos denunciados, no incurriendo en infracción alguna a los artículos 1 N° 3, 3 letra b, 23 y 30 de la ley 19.496.

SE RESUELVE:

1° Que **SE RECHAZA** la denuncia infraccional interpuesta en lo principal de fojas 8 por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado en autos por don **HORST KALLENS BEALS**, ambos domiciliados en calle Atacama

Nº 898, en contra de don **DIEGO ROJAS CARVAJAL**, ignora profesión u
oficio, domiciliado en calle Maipú Nº 703, Copiapó.

2º Que, no se **CONDENA** en costas al denunciante por estimar que tuvo
motivo plausible para litigar.

NOTIFÍQUESE

Rol Nº 7675.-/2014/

Sentencia dictada por doña **MÓNICA CALCUTTA STORMENZAN**, Juez del
Segundo Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **MARISOL
DELGADO LUNA**, Secretaria Abogado (S).

C.A. de Copiapó

Copiapó, veintiséis de octubre de dos mil quince.

VISTOS:

Atendido el mérito de los antecedentes y con lo dispuesto en los artículos 32 de la Ley N° 18.287 y 50 B de la Ley N° 19.496, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada, de siete de julio de dos mil quince, escrita a fojas 44 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Policía local-43-2015.

Pronunciada por los Ministros Titulares señor PABLO KRUMM DE ALMOZARA, señor ANTONIO ULLOA MÁRQUEZ, y Fiscal Judicial señor RAFAEL CORVALÁN PAZOLS. Autoriza el Secretario titular señor SEBASTIÁN DEL PINO ARELLANO.

En Copiapó, a veintiséis de octubre de dos mil quince, notifiqué por el Estado la resolución que antecede.