

Iquique, a diecisiete días del mes de agosto del año dos mil quince.

Vistos:

A fojas 1 y siguientes rolan, denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, interpuesta por doña María Mercedes Pizarro Jeria, chilena, Empleada Pública, Cédula nacional de identidad y rol único tributario N° 12.438.586-5, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, ambos domiciliados, para estos efectos, en Iquique, calle Baquedano N° 1093, en contra de la sociedad Funerales La Humanitaria Ltda., sociedad de su objeto, Rol Único Tributario N° 78.939.710-4, representada por doña Gladys Sabina Díaz Jofré, Chilena, viuda, factor de comercio, Cédula Nacional de Identidad y Rol Único Tributario N° 4.395.641-8, ambas domiciliadas en esta ciudad, calle Juan Martínez N° 605, por infracción al artículo 58 inciso final en relación con el N° 3° del Artículo 1°; 3° letra b); 23° inciso 1°; y, 30° de la Ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores. Señala la actora que con fecha 13 de noviembre del 2014, sorprendió que el establecimiento comercial denunciado no cumplía con su obligación de informar los precios de los bienes que expende y de los servicios ofrecidos, de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.

En efecto, la denunciante señala haberse constituido en la sala de ventas de la empresa y pudo constatar la inexistencia de carteles destinados a informar servicios y/o planes funerarios ofrecidos, como la carencia de listado de precios de los servicios y su valor informativo.



verbalmente, dependiendo de los servicios solicitados por el consumidor, lo que al entender de la actora se configuraría la falta denunciada, por lo que E;olicita se sancione a la empresa acusada a la multa máxima permitida por la Ley, para este tipo de hechos.

A fojas 17, rola Acta del Ministro de Fe, levantada por doña María Pizarro Jeria, con fecha 13 de noviembre del 2014, en su visita inspectiva al establecimiento comercial denunciado.

A fojas 22, rola declaración indagatoria de doña Ana María Luksic Romero, Chilena, soltera, Periodista, Cédula Nacional de Identidad y Rol Único Tributario N° 12.058.965-2, domiciliada en Iquique, calle Baquedano N° 1093, quien legalmente interrogada expuso que en su calidad de Directora Regional Tarapacá, provisional transitoria, del Servicio Nacional del Consumidor, ratificaba la denuncia infraccional de fojas uno.

A fojas 43, rola declaración indagatoria de doña Gladys Sabina Díaz Jofré, Chilena, viuda, factor de comercio, Cédula Nacional de Identidad y Rol Único Tributario N° 4.395.641-8, domiciliada en esta ciudad, calle Juan Martínez N° 605, quien exhortada a decir verdad, expresó que comparecía en representación de la sociedad denunciada y que ratificaba el denuncia que l~ formulara el Servicio Nacional del Consumidor. Agrega además que no colocan los precios en cada una de las urnas por respeto a los deudos que concurren, con un grado de dolor por la persona fallecida, a solicitar sus servicios y, por lo mismo se les presenta un listado de precios y de servicios, para que en su intimidad pueda elegir lo que para ella sea lo más conveniente.



A fojas 24, rola declaración de don Nelson Ariel Pérez Díaz, Chileno, casado, empleado, Cédula Nacional de Identidad y Rol Único Tributario N° 9.280: 144-6, domiciliado en esta ciudad, calle Juan Martínez N° 605, quien exhortado decir verdad señaló que ratificaba el denuncia que le formulara el Servicio Nacional del Consumidor. Señala además que le "sorprendía la forma que vinieron al lugar de mi trabajo" pues le manifestaron "que solo venía por una encuesta".

A fojas 29, rola acta de audiencia de contestación, conciliación de prueba la que se realizó con la asistencia de la apoderada de la denunciante y de doña Gladys Sabina Díaz Jofré y de don Nelson Ariel Pérez Días. La denunciante ratifica la denuncia de **fs.1** y siguientes. La denunciada, contestando la denuncia ratifica su declaración indagatoria, agregando al momento de la visita efectuada por la funcionaria del SERNAC, por los nervios, olvidó presentar el listado de precios que se tiene en la empresa cornotambién el listado de de los servicios que se prestan corno sus respectivos precios, lo cual se entregarán en el período probatorio respectivo. Conciliación no se produce. El tribunal recibe la causa a prueba y fija los hechos substanciales, pertinentes y, controvertidos. Las partes no rinden prueba testimonial. La denunciante cornola denunciada acompaña en parte de prueba los documentos que allí se consignan.

A fojas 44, rola Acta de Inspección Personal del Tribunal.

A fojas 53, se dicta decreto que cita a las partes a oír sentencia.-

Considerando



Primero: Le ha correspondido a este sentenciador determinar la responsabilidad infraccional y civil de la empresa denunciada FUNERALES LA HUMANITARIA LIMITADA, por haber infringido el artículo 58° inciso final en relación al N° 3° del artículo 1° ambos de la Ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, al no exhibir los precios o tarifas, de los servicios funerarios ofrecidos, de una manera claramente visible.

Segundo: La representante legal de la denunciada, señaló en su declaración indagatoria manifestó que los servicios prestados son de aquellos que involucra una especial carga emotiva para la persona que los contrata, por lo que el trato es absolutamente personalizado. En efecto, el empleado, encargado de la atención, al ser requerido hace entrega de una carpeta en donde consta el tipo de servicio funerario y su respectivo costo, para que el requirente, en la intimidad, pueda elegir el servicio que más le convenga. Lo anterior fue ratificado en la audiencia de contestación, conciliación y prueba, reconociendo, en todo caso, haber dado cumplimiento a lo ordenado en el artículo 3° letra b) de la Ley N° 19.496.

Tercero: La obligación que impone la norma referida al proveedor no es otra que la de informar adecuadamente, veraz y oportuna, respecto de los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y demás características relevantes de los mismos, por lo que deja al proveedor en libertad respecto al modo y forma en que informará al consumidor sobre los bienes y servicios ofrecidos y su precio.

Cuarto: En este orden de ideas, la empresa denunciada no se encuentra obligada a exhibir, mediante pizarras o carteles los servicios que presta y su precio, bastando, para dar



•
cumplimiento a la disposición de la letra b) del Artículo 3° de la Ley N° 19.496, la entrega de una Carpeta con los antecedentes suficientes, que permitan ilustrar al consumidor para la toma de su decisión.

Quinto: De los antecedentes allegados al expediente y en especial de la Inspección Personal del Tribunal se pudo establecer que la empresa denunciada mantiene, como lo reconoce la denunciante en su acta de inspección, un Listado de Precios por Servicios Funerarios, en el cual se establece la calidad y precio de cada una de las urnas que venden como también los valores cobrados por los trámites y traslados en Iquique como fuera de la ciudad, por lo que esta Magistratura adquiere pleno convencimiento que la denunciada, al no tener una obligación legal específica, de exhibir los precios mediante recuadros, pizarras u otros elementos, no ha cometido infracción alguna, dado a que la Sra. Fiscalizadora ha pretendido imponer obligaciones, a la proveedora, más allá a las exigencias legales.

Sexto: En otro orden de ideas, refuerza lo expuesto en los acápi tes precedentes, se debe. considerar que la información básica comercial referida, por la actora, se encuentra definida en el artículo 1° N° 3, del cuerpo legal citado, de cuyo texto queda claro que no se trata de cualquier información, sino de aquella que los proveedores están obligados, por una norma legal, a proporcionar, por lo que dicha norma no es aplicable para el caso sub litis, dado que no existe norma jurídica alguna que la haga exigible para el caso de las empresas que presten servicios funerarios.

y Visto además, la ley N° 15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; y, Ley 18.287



sobre Procedimiento y sus posteriores modificaciones introducidas por la Ley N° 19.816.

RESUELVO:

A.- Absuélvase a la sociedad Funerales La Humanitaria Ltda., sociedad de su objeto, Rol Único Tributario N° 78.939.710-4, representada por doña Gladys Sabina Díaz Jofré, Chilena, viuda, factor de comercio, Cédula Nacional de Identidad y Rol Único Tributario N° 4.395.641-8, ambas domiciliadas en esta ciudad, calle Juan Martínez N° 605.

b.- Remítase copia de la presente sentencia, debidamente autenticada por la Sra. Secretaria del Tribunal, al Servicio Nacional del Consumidor, una vez que se encuentre ejecutoriada.

c.- No se condena al Servicio Nacional del Consumidor al pago de las costas de la causa por haber tenido motivo plausible para litigar. -

d.- Notifíquese, regístrese y archívese en su oportunidad.

Dictada por don Ricardo de la Barra Fuenzalida, Juez Tercer Juzgado de Policía Local de Iquique. Autoriza doña Jessie A. Giaconi Silva, Secretaria Abogada.

G 7 SEP 2015

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

RECEPTOR
[Handwritten signature]

08 SEP 2015

ml:~r~ocon fecha: horas:
a las...12.1\$....=.....

Juan~~~,av::~~F:
"ece~ '!.~



SERNAC REGIÓN TARAPACA
OFICINA DE PARTES
Fecha: 06/09/15
Folio: 630 Línea: 136
Obs.: HPA

R/10.628-L

08/09/15