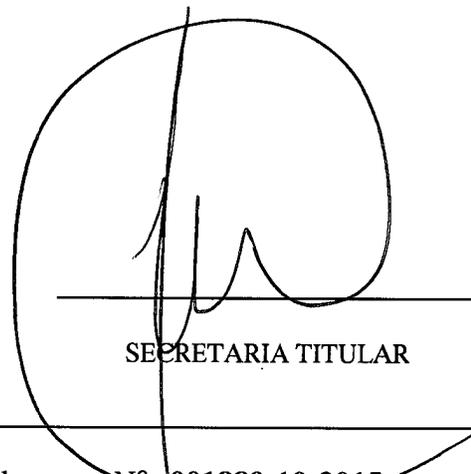


SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE LAS CONDES
AV. APOQUINDO 3300, 2DO PISO

Las Condes, Miércoles 28 de Octubre de 2015

Notifico a Ud., que en el proceso N° 001889-10-2015 se ha dictado con fecha Martes 27 de Octubre de 2015, la siguiente resolución:

CÚMPLASE



SECRETARIA TITULAR

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE LAS CONDES
AV. APOQUINDO 3300, 2DO PISO

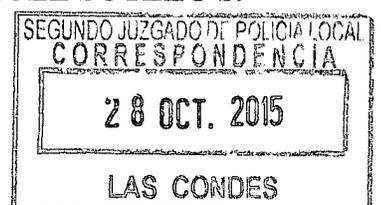
Rol N° 001889-10-2015
Certificada N° 033295

Señor
Don (ña)

004325

GABRIELA MILLAQUEN, MARITZA ESPINA, BELEN PICERO, ERICK
ORELLANA, VICTOR VILLANUEVA, ERICK VASQUEZ/MANUEL SOTELO S.

TEATINOS N° 333PIS
SANTIAGO



C.A. de Santiago

Santiago, dos de septiembre de dos mil quince.

A fojas 153, 154, 155 y 156: a todo, téngase presente.

Visto:

Que estimando esta Corte que el denunciante litigó con motivo plausible, se le eximirá en definitiva del pago de las costas.

Por esta consideración y visto, además, lo dispuesto en los artículos 144 del Código de Procedimiento Civil y 32 de la Ley 18.287, **se revoca** la sentencia apelada de dieciocho de junio de dos mil catorce, escrita a fojas 116 y siguientes, en la parte que condena en costas a las denunciada, y en su lugar se declara que se les exime de esa carga.

Se confirma, en lo demás, la mencionada sentencia.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-910-2015.

Pronunciada por la **Duodécima Sala** de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Omar Astudillo Contreras e integrada por la Ministra señora Maritza Villadangos Frankovich y el abogado integrante señor Marco Antonio Medina Ramírez.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a dos de septiembre dos mil quince, notifiqué en secretaría por el estado diario la resolución precedente.

12:31 hrs.
23/06/2015
CORIA
Proceso Rol N° 1889-10-2015
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, dieciocho de junio de dos mil catorce.

VISTOS:

A **fs.9** y siguientes el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante SERNAC, en uso de las facultades establecidas en el artículo 58 de la Ley N° 19.496, formula denuncia infraccional en contra de **Funeraria Del Hogar de Cristo Limitada**, representada por don Andrés Ferreti Rodríguez, ambos domiciliados en Avda. Las Condes N° 928, local 5, comuna de Las Condes, por supuestas infracciones a los artículos 3 letra a) y b) y 30 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores, debido a que la denunciada habría incurrido en infracción a las normas sobre exhibición de precios de bienes o servicios ofrecidos, vulnerando el derecho de los consumidores respecto de la libre elección del bien o servicio, y el derecho a una información veraz y oportuna sobre el precio de estos, toda vez que en uso de sus facultades de velar por el cumplimiento de la Ley N° 19.496, con fecha 4 de noviembre de 2014 dos ministros de fe de SERNAC- Sra. Hada Ríos Olavarría y Sr. Juan Carlos Luengo Pérez- concurren hasta el local de la empresa denunciada ubicado en Avda. Las Condes N° 9280, local 5, efectuando una inspección a dicha dependencia, en la que se habría constatado las infracciones que denuncia, en cuanto la denunciada no exhibiría los precios o tarifas de servicios funerarios, sin que el consumidor pueda conocerlos sin ayuda de un vendedor, no encontrándose informados en una pizarra, catálogo, tótem electrónico u otro mecanismo que contenga los precios vigentes de los diversos servicios, pudiendo únicamente conocerse a través de cotización manual o por internet; solicitando se le condene al máximo de las penas establecidas en la Ley para cada una de las infracciones denunciadas.

A **fs.38** comparece don **Patricio Muñoz Navarro**, ingeniero comercial, domiciliado en calle Bezanilla N° 1240, Independencia, en representación de Funeraria Del Hogar de Cristo Ltda., presta declaración indagatoria, señalando en relación a los hechos denunciados, que su parte no habría tenido conocimiento del resultado de la fiscalización efectuada por SERNAC, habiendo tenido acceso al contenido del acta sólo

por medio de esta denuncia, ya que no fue entregada materialmente una vez concluida la visita; que al respecto sostiene que no son efectivos los hechos ahí constatados, en cuanto a lo siguiente: **a)** Que, no es efectivo que los precios no se exhiban por ningún mecanismo al público, puesto que estarían disponibles a los consumidores mediante una planilla o tabla que el vendedor explica al interesado asistiéndolo en su elección, y que se mantiene físicamente en los módulos y escritorios donde se atiende público, que junto con las cotizaciones presenciales la empresa cuenta con un sitio en internet donde es posible acceder a los planes y servicios que ofrecen; **b)** Que, su representada a través de los vendedores en los locales, de su servicio de CallCenter y en su sitio en internet, entregarían la información más completa a sus clientes, especialmente en cuanto al precio; que, debido a las características del servicio, no es posible publicar los precios de cada producto individualmente considerado, ya que no se venden sólo urnas o sólo servicios de carroza, sino que ofrece un servicio completo a elección del cliente, pudiendo resultar el precio final de la combinación de diversos servicios que escoja el cliente, lo que se va informando en forma oportuna; **c)** Que, conjuntamente con la plantilla de precios, los vendedores apoyan la decisión del cliente mediante una Tablet que contiene imágenes de los productos, toda vez que por normativa que regula la actividad no pueden exhibirse en vitrinas dichos productos; **d)** Que, apoyando la libre elección de los consumidores su empresa no contaría con planes específicos, dependiendo el precio final de los servicios y productos que escoja el cliente.

Que por último, no podría constituir infracción el hecho de no haberse permitido fotografías el lugar, puesto que de acuerdo a la normas legales vigentes, los ministros de fe no pueden tener más facultades que las establecidas en la ley, pudiendo sólo certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa, como expresamente lo señalaría el artículo 59 bis de la Ley sobre Protección de de los Derechos de los Consumidores.

A **fs.74** se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia del apoderado de la parte denunciante SERNAC y del apoderado de la parte denunciada Funeraria Del Hogar de Cristo Limitada, rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a la tachas:

PRIMERO: Que, la parte de SERNAC deduce tacha respecto de los testigos doña Claudia Ivonne Gutiérrez Moreno y don Javier Alvaro Alvarez Aedo, presentados por la parte denunciada por afectarles la causal de inhabilidad establecida en el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, al ser trabajadores dependientes de la Funeraria Del Hogar de Cristo Limitada; que, la parte denunciada solicita el rechazo de la tacha, toda vez que los derechos laborales consagrados en el Código del Trabajo permitirían a los testigos completa independencia y autonomía para declarar, teniendo presente además, la facultad del Tribunal de valorar la prueba de acuerdo a las reglas de la sana crítica, pudiendo en su mérito evaluar la falta de independencia en la entrega del testimonio.

SEGUNDO: Que, atendido lo dispuesto en el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil que señala: "*Son también inhábiles para declarar: N°5 Los Trabajadores y labradores dependientes de la persona que exige su testimonio*"; que de las declaraciones de los testigos a fs. 77 y 80 queda establecido que ambos son trabajadores remunerados de la empresa denunciada, bajo vínculo de dependencia y subordinación, razón por la cual se encuentran en la situación prevista en la causal invocada por la parte denunciante, siendo procedente acoger la tacha alegada por afectarles la inhabilidad ya señalada.

b) En el aspecto infraccional:

TERCERO: Que, SERNAC sostiene que Funeraria Del Hogar de Cristo Limitada, habría vulnerado lo dispuesto en los artículos 3 letras a) y b) y 30 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores; al no dar cumplimiento en su local ubicado en Avda. Las Condes N° 9280, local 5, a las normas sobre exhibición de precios de bienes o servicios ofrecidos, vulnerando el derecho de los consumidores respecto de la libre elección del bien o servicio y el derecho a una información veraz y oportuna sobre el precio de los mismos, al no exhibir los precios o tarifas de los servicios funerarios, sin que existiera en el establecimiento una pizarra, catálogo, lista de precios impresa,



totém electrónico u otro mecanismo que contenga los precios de los diversos servicios.

CUARTO: Que, Funeraria Del Hogar de Cristo Limitada, al contestar la denuncia interpuesta en su contra solicita su total rechazo, en primer término porque SERNAC no estaría facultado para accionar directamente en caso de existir interés general como lo alega, sino que únicamente para hacerse parte en aquellas causas en que éste aparezca comprometido, ya que en estos autos no ha habido ningún consumidor que haya considerado agraviados sus derechos, sin que su parte haya recibido reclamo alguno por los hechos denunciados; que, en relación a las infracciones que se le imputan, sostiene que no habría incurrido en ellas, que su actividad sería la comercialización de servicios funerarios que comprende desde la realización de trámites y la puesta a disposición de carrozas, urnas, florería, entre otros, sin que se realice venta de productos individualmente; que, en este sentido el mecanismo de información a los consumidores se realiza por medio de vendedores capacitados que se encuentran en todos los locales o sucursales, quienes absorben las consultas y guían al cliente en el proceso de cotización que les va permitiendo conocer los valores o precios asociados a los servicios que van escogiendo según el plan y servicios anexos; que, además se utilizaría un aparato tecnológico - tablet- que contiene imágenes para apoyar la información, para tal efecto los vendedores contarían con planillas de precios pormenorizada de todos los elementos del servicio funerario, puesto que la normativa sanitaria - artículo 65 N° 4 del Reglamento General de Cementerios- les impediría que ciertos productos sean exhibidos; que, por este medio se cumpliría con la publicidad de los precios, puesto que se trata de cartillas plastificadas disponibles al público, además de la información entregada en el sitio web, siendo el consumidor en la venta presencial asistido en todo momento por un vendedor que le informa y lo asesora en la selección de los diversos productos y servicios. Que, dado lo ya señalado, su parte no habría incurrido en las infracciones que se le imputan a los artículos 3 letras a) y b) y 30 de la Ley N° 19.496 , ya que el sistema empleado no restringe la libertad de los consumidores en su elección, pudiendo obtener oportunamente información veraz de los servicios que se comercializan y su valor por los distintos medios utilizados para difundirlos, permitiendo a los consumidores tomar una decisión informada respecto del servicio contratado, entregando la información básica comercial indispensable para ello; reiterando que en cuanto a la



exhibición de los precios, la actividad desarrollada por su representada sería un servicio complejo, que comprendería la prestación de diversos servicios y elementos que componen el servicio fúnebre, sin que exista una venta fraccionada de bienes, de manera tal que dadas estas características, se encontraría en la situación de excepción que contempla el artículo 30 de la Ley citada, al tratarse de un precio que debe ser regulado convencionalmente, ya que siempre el precio va a depender de las necesidades e intereses del cliente, variables que impedirían exhibir anticipadamente el precio total de un servicio fúnebre, por lo que no se configuraría a este respecto la infracción señalada por la denunciante. Que, alega asimismo en su defensa que en la especie no existiría responsabilidad objetiva como lo afirma SERNAC, debiendo acreditarse el dolo o culpa del supuesto infractor y los hechos que constituirían la infracción, y que respecto de las multas solicitadas, en caso de acogerse la denuncia no procedería la aplicación de una multa para cada infracción, sino que la aplicación de la multa mayor, y la acumulación de las restantes en virtud del principio *non bis in idem* y lo dispuesto en el artículo 75 del Código Penal.

QUINTO: Que, el artículo 50 B de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece expresamente, que en lo no previsto por sus disposiciones, se estará a las normas de la Ley N° 18.287 y a las del Código de Procedimiento Civil. Que, a su vez, la mencionada Ley N° 18.287 en su artículo 14 inciso 1, faculta al Juez de Policía Local para fallar de acuerdo a las reglas de la sana crítica, conforme a las cuales el sentenciador apreciará la prueba y antecedentes de la causa, consistentes en prueba testimonial de la denunciante mediante declaración de la testigo Hada Ríos Olavarría, e instrumental de ambas partes, que será invocada cuando corresponda durante el desarrollo de la parte considerativa de la sentencia, teniendo presente las objeciones formuladas por las partes.

SEXTO: Que, la parte denunciada formuló como alegación de fondo la inexistencia del interés general de los consumidores en estos autos, y por ende, la falta de legitimación activa de SERNAC, al sostener que el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496 sólo faculta a dicha reparación para hacerse parte en aquellas causas en que se encuentre comprometido el interés general, pero que haya sido iniciado por un consumidor afectado; que SERNAC al evacuar el traslado sostiene en lo sustancial, que se encuentra legitimado para realizar la denuncia de autos, debido a que el artículo 58 letra g) inciso segundo, lo faculta para velar por el



OCTAVO: Que, respecto de las supuestas infracciones denunciadas, SERNAC ha sostenido que el local fiscalizado - Avda. Las Condes N° 9280 local 5- no presentaba los precios exhibidos al público en una pizarra u otro elemento similar en lugar visible, lo que impediría que los precios sean conocidos por el público sin ayuda de un vendedor, vulnerando lo dispuesto en el artículo 30 y en el artículo 3 letras a) y b) de la Ley N° 19.496.

NOVENO: Que, a fin de determinar el alcance de la obligación establecida en el artículo 30 citado, respecto del proveedor Funeraria Del Hogar de Cristo Limitada, es dable establecer que la actividad que dicha empresa realiza es la prestación de *servicios funerarios*, que como ha quedado acreditado en estos autos y fluye de los principios de la lógica, dicho servicio implica una serie compleja de prestaciones que implican el cumplimiento de obligaciones de dar y hacer para el proveedor, ya que existen prestaciones intangibles, como la realización de trámites y otras, como la entrega de bienes en dominio, tales como las urnas, sin que la denunciada realice prestaciones aisladas. Que, atendido el sensible mercado al que está dirigida la actividad de la denunciada, los intereses y necesidades de sus clientes son de orden personalísimo, motivo por el cual es necesario contar en las salas de venta presenciales, con vendedores capacitados para asesorar al público respecto que lo que comprende el servicio funerario y dando a conocer además los servicios anexos, lo que ocurre en la especie, como fluye de elementos probatorios existentes en estos autos.

DÉCIMO: Que, en mérito de lo antes señalado, se concluye que respecto de la actividad ejercida por la denunciada, resulta aplicable lo dispuesto en el inciso final del artículo 30 de la Ley N° 19.496 que señala: ***“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, de manera permanente y visible”***; que ha quedado asentado respecto del denuncia de autos, se trata de la prestación de un servicio que comprende una combinación de productos tangibles y servicios intangibles que se integran para conformar el servicio funerario requerido en cada caso, razón por la cual el consumidor va a conocer el precio final una vez que valore las alternativas ofrecidas por el proveedor.

➔ **UNDÉCIMO:** Que, en concordancia con lo anterior y en cumplimiento de la exigencia legal de mantener en el establecimiento una lista de sus precios a disposición del público, se ha podido constatar de la propia



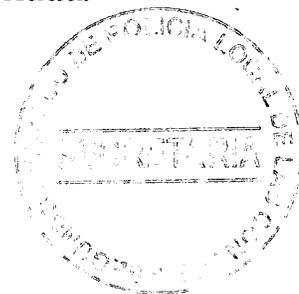
Acta de Ministro de Fe acompañada por SERNAC(fs.6) y de los documentos de fs.72 y 73, que en el local denunciado existe una planilla de precios similar a la acompañadas a fs. 72 y 73 de autos, destinada a dar a conocer al público los precios del servicio mediante la asistencia de un vendedor de manera presencial, quien le informara por escrito del precio del servicio seleccionado en caso de cotización.

DUODÉCIMO: Que, en este orden, establecidas en autos las especiales características del servicio funerario, analizando estos elementos a la luz de los principios de la sana crítica, especialmente la lógica y la experiencia, se concluye que Funeraria Del Hogar de Cristo Limitada, no ha incurrido en las infracciones que se le imputan, puesto que en concepto de este Tribunal la modalidad personalizada en que se ofrece al público el servicio, le permite a los consumidores un conocimiento veraz y oportuno de los bienes y servicios ofrecidos, especialmente su precio y demás características relevantes, pudiendo realizar una libre e informada elección, estimándose que las cartillas de precios plastificadas que se encuentran en el local para ser usadas por el vendedor, cumplen en forma suficiente con el requisito de mantener una lista de precios a disposición del público y en lugar visible y de manera permanente, atendiendo a las exigencias de la especial prestación que se realiza y a la prohibición que afecta al rubro, en cuanto a exhibir los productos como urnas, ataúdes u otros artículos públicamente.

DÉCIMO TERCERO: Que, en virtud de lo señalado en los motivos anteriores, se concluye que FUNERARIA DEL HOGAR DE CRISTO LIMITADA no ha incurrido en infracciones a las normas contenidas en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, razón por la cual se rechaza la denuncia de fs.9 interpuesta por SERNAC.

Por estas consideraciones y teniendo presente además lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231; Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y los artículos 3, 12, 50, 51, 56 y 61 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara :

a) Que, se acogen las tachas opuestas por la parte de SERNAC respecto de los testigos presentados por la parte denunciada.



b) Que, se rechaza con costas la denuncia interpuesta a fs.9 por **SERNAC** en contra de **Funeraria Del Hogar de Cristo Limitada** por estimar que no ha incurrido en las infracciones que se le imputan a la Ley N° 19.496.

Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal

Notifíquese

Archívese

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Dictada por don **ALEJANDRO COOPER SALAS** - Juez
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS-Secretaria

