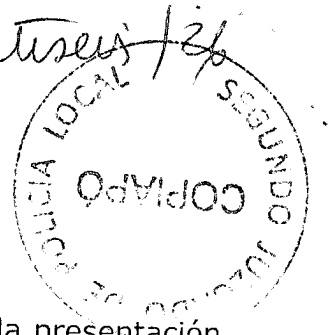


Copiapó, veintiséis de junio de dos mil quince.



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 doña **ANA FIGUEROA ROJAS**, Cédula Nacional de Identidad N° 5.361.407-8, ignora profesión u oficio, domiciliada en calle Los Carrera N° 1084, 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 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 ésta condenada 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, de la denunciada **ANA CRISTINA FIGUEROA ROJAS**. El abogado del

f. neutro 127
COPIA LOCAL
COPIA LOCAL

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 la denunciada señala que efectivamente no tenía los precios en exhibición, pero que si los tenía en las carpetas, en las que había fotos de cada tipo de urna. A modo de ejemplo explica que cuando son llamados de Caldera para otorgar un servicio, se lleva un catalogo con las fotos de cada uno de los productos, sus precios y el cliente elige. Según lo comentado por la contadora, el fiscalizador hizo una visita rápida a las instalaciones y no solicito los catálogos, preguntó en qué consistía cada servicio y se le explicó. Actualmente y según lo solicitado por el fiscalizador, coloco en exhibición las listas con los precios de cada producto. Hace presente que los precios de los servicios se encuentran sin las fotos de los productos, ya que esta información se encuentra en los catálogos que aún se mantienen. Reconoce que aún cuando los precios de los servicios están en exhibición se requiere de la asistencia de un vendedor para que le explique al cliente en qué consiste el servicio que él pretende, ya que anexo a la venta de la urna van asociados otros servicios que se prestan, tales como posesión efectiva, pensión de viudez, seguro automotriz, trámites de accidentes de trabajo. 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 estima innecesario recibir la causa a prueba, por no existir hechos controvertidos. 4) A fojas 24, se certifica que o existen diligencias pendientes. 14) A fojas 25 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 doña **ANA FIGUEROA ROJAS**, 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

f. - *revisado* / 28

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, reconoce que no tenía los precios en exhibición, pero que si los tenía en las carpetas en las que había fotos de cada tipo de urna. Expone que el fiscalizador hizo una visita rápida a las instalaciones y no solicitó los catálogos (solo preguntó en qué consistía cada servicio y se le explicó). Actualmente y según lo solicitado por el fiscalizador, coloco en exhibición las listas con los precios de cada producto. Hace presente que los precios de los servicios se encuentran sin las fotos de los productos, ya que esta información se encuentra en los catálogos que aún se mantienen. Reconoce que aún cuando los precios de los servicios están en exhibición se requiere de la asistencia de un vendedor para que le explique al cliente en qué consiste el servicio que él pretende, ya que anexo a la venta de la urna van asociados otros servicios que se prestan, tales como posesión efectiva, pensión de viudez, seguro automotriz, trámites de accidentes de trabajo.

TERCERO: Que, existiendo un reconocimiento de los hechos en cuanto a la exhibición de los precios de los productos y servicios ofrecidos a sus clientes, sólo por catálogos, corresponde analizar si ellos atentan contra las normas contenida en la Ley 19.496, citadas por la parte denunciante.

CUARTO: 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 19.946, contemplan 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.)

QUINTO: Que, evidentemente (la existencia de los catálogos con los precios y las fotografías de las urnas se encuentran a disposición del público, lo que en definitiva 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.

SEXTO: 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:

1º 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 N° 898, en contra de **ANA FIGUEROA ROJAS**, Cédula Nacional de Identidad N° 5.361.407-8, ignora profesión u oficio, domiciliada en calle Los Carrera N° 1084, Copiapó.

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

NOTIFÍQUESE

Rol N° 7674.-/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, cuatro de noviembre 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 veintiséis de junio de dos mil quince, escrita a fojas 26 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Policía local-44-2015.

Pronunciada por los Ministros: señora MIRTA ANGÉLICA LAGOS PINO, señor PABLO KRUMM DE ALMOZARA y señor ANTONIO ULLOA MÁRQUEZ. Autoriza la Secretaria Subrogante señora MARGARITA GARCÍA CORREA.

Copiapó, a cuatro de noviembre de dos mil quince, notifiqué por el Estado la resolución que antecede.