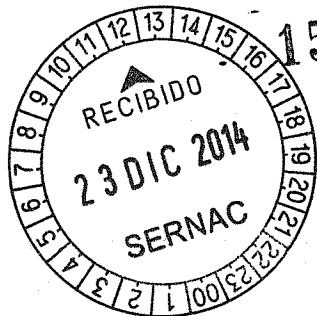


JUZGADO POLICIA LOCAL
INDEPENDENCIA



ORD. N° 03004

**MAT.: PONE EN CONOCIMIENTO
LO QUE INDICA**

INDEPENDENCIA, 22 DIC 2014

Por resolución de fecha 15/12/2014, recaída en la causa Rol 27.988-12-OMF, se ha decretado oficiar a usted con el fin de remitir copia de la sentencia debidamente autorizada por la señora Secretaria del Tribunal, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Saluda atentamente a usted,



GIOVANNA SANTORO SALVO
JUEZA TITULAR

CLAUDIA VELIZ BASCUÑAN
SECRETARIA TITULAR

Adj.: Copia de Sentencia

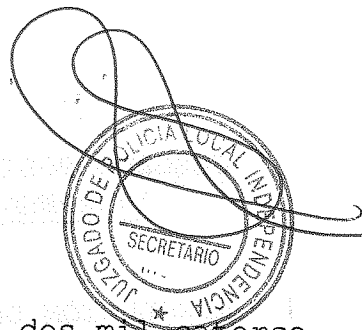
**AL SEÑOR
DIRECTOR DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
PRESENTE**

1900

1901



**JUZGADO POLICIA LOCAL
INDEPENDENCIA**



- 1 Independencia, veintisiete de Junio de dos mil catorce.
- 2 VISTO:
- 3 1.- A fojas 11 don **LUIS ALBERTO REQUENA ROLDAN**,
- 4 jardinero, domiciliado en calle Vargas Buston n°625, San
- 5 Miguel, interpone una querrela infraccional en contra de
- 6 doña **MARÍA JOAQUINA ARANDA IRIBARREN**, empresaria, o
- 7 "FUNERARIA CORPUS CHRISTI", con domicilio en calle Maruri
- 8 n°1109, Independencia, por incurrir en infracción a la
- 9 Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los
- 10 Consumidores, a propósito de los problemas suscitados en
- 11 el servicio contratado para la repatriación de los restos
- 12 de su hijo, hacia su ciudad de origen, ubicada en Perú y,
- 13 además, dedujo una demanda civil indemnizatoria,
- 14 solicitando el pago de la suma total de \$20.350.000, más
- 15 reajustes, intereses y costas.
- 16 2.- A fojas 31 se agrega el atestado de la notificación
- 17 de la querrela infraccional y de la demanda civil de
- 18 fojas 11 y siguientes, practicada personalmente a doña
- 19 María Joaquina Aranda Iribarren, como representante legal
- 20 de la empresa "FUNERARIA CORPUS CHRISTI".
- 21 3.- A fojas 32 doña María Joaquina Aranda Iribarren,
- 22 empresaria, domicilio en calle Maruri n°1109,
- 23 Independencia, confiere patrocinio y poder al abogado don
- 24 Williams Torres Sáez, domiciliado en calle Huérfanos
- 25 n°1160, of. 1205, Santiago.
- 26 4.- A fojas 35 don Williams Torres Sáez, actuando en
- 27 representación de doña María Joaquina Aranda Iribarren,
- 28 contesta la querrela infraccional y la demanda civil de
- 29 fojas 11.
- 30 5.- A fojas 42 y 68 se agrega el acta de audiencia de
- 31 contestación y prueba, que se da por evacuada con la
- 32 asistencia de las partes, debidamente representadas,
- 33 oportunidad en que se rindió prueba testimonial y
- 34 documental.
- 35 6.- A fojas 83 se evacuó la audiencia de absolución de
- 36 posiciones de doña María Joaquina Aranda Iribarren.
- 37 7.- A fojas 125 se ordenó ingresar los antecedentes para
- 38 dictar sentencia.
- 39 **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

JUZGADO POLICIA LOCAL
INDEPENDENCIA

1 **RESOLUCIÓN DE LAS CUESTIONES PREVIAS:**

2 **PRIMERO:** Que, a fojas 42, 47, 51, 58 y 73, se tachó,
3 respectivamente, a los testigos don Juan Alberto Requena
4 Roldán, a don Miguel Angel Leiva Pajuelo, a don Jimmy
5 Pajuelo Milla, a don Luis Eduardo Avendaño Román y a don
6 Christian José Cerda Galaz, de conformidad a lo dispuesto
7 en el art. 358 n°1, 4, 6 y 7 del Código de Procedimiento
8 Civil;

9 **SEGUNDO:** Que el art. 14 de la Ley n°18.287 faculta al
10 Juez para apreciar la prueba conforme a las reglas de la
11 sana crítica, por cuanto no le son aplicables las reglas
12 de la prueba legal tasada, establecida en el Código de
13 Procedimiento Civil, de manera que se hace improcedente
14 pronunciarse sobre las tachas planteadas;

15 **EN CUANTO AL ASPECTO INFRACCIONAL:**

16 **TERCERO:** Que don Luis Alberto Requena Roldán, ya
17 individualizado, en su acción de fojas 11, ha señalado,
18 en síntesis, que el día 23 de Junio de 2012 falleció su
19 hijo Alonzo Alberto Requena Fukuda, debiendo realizar los
20 trámites necesarios para repatriar sus restos hacia su
21 ciudad de origen, ubicada en Perú, contratando el
22 servicio en la "FUNERARIA CORPUS CHRISTI", con la cual
23 existía un convenio. Agrega que el día 26 de Junio de
24 2012 tomó contacto con el funcionario de la funeraria,
25 don Eduardo Avendaño Román, entregándole la suma de
26 \$300.00 adicionales al valor contratado, para que el
27 féretro utilizado fuese de mejor calidad, cifra que se
28 debe sumar al valor de la cuota mortuoria, que ascendía a
29 \$340.000. Indica, además, que una vez pagados los
30 servicios ofrecidos y obtenidos los permisos sanitarios
31 pertinentes, se realizó el transporte del féretro, a
32 través de la empresa LAN, el día 27 de Junio. Una vez
33 llegado el féretro a Lima, fue recibido por un familiar,
34 quien estuvo presente en todo el traslado del cuerpo, sin
35 verificar anomalía alguna, pero al llegar a su destino,
36 en la ciudad de Huacho y abrir el ataúd, se verificaron
37 los siguientes hechos: El material del féretro era de
38 mala calidad, fuera de los parámetros convencionales, la
39 base del ataúd no tenía madera sino que tablas que se

JUZGADO POLICIA LOCAL
INDEPENDENCIA

1 usan para los cajones de verdura; el cuerpo se encontraba
2 desnudo, con la ropa arrinconada en los costados y se
3 encontraba rasgada, con todo lo cual indica que la
4 demandada ha incurrido en infracción a las normas de los
5 arts. 12, 14 y 23 de la Ley n°19.496;

6 **CUARTO:** Que, por su parte, al contestar la querrela, en
7 su presentación de fojas 35 y siguientes, el apoderado de
8 la parte querrellada señaló, en lo pertinente, que
9 efectivamente el denunciante, don Luis Requena Roldán,
10 compró una urna y contrató el servicio de transporte,
11 para repatriar los restos de su hijo a Perú, para lo cual
12 se le informó detalladamente de las distintas urnas que
13 tenía para la venta la funeraria, con las características
14 de cada una de ellas, que influyen directamente en el
15 precio de la venta. Luego de entregada toda la
16 información el sr. Requena procedió a elegir la urna que
17 muestran las fotografías acompañadas en autos, teniendo
18 especial relevancia en la elección, que el valor a pagar
19 fuera cubierto con la cuota mortuoria y esa fue la urna y
20 el servicio de transporte que se pactó con el sr.
21 Requena, por un valor de \$340.000. Agrega que no es
22 efectivo que el sr. Requena haya pagado la suma de
23 \$300.000 adicionales a la cuota mortuoria, para que el
24 féretro fuese de mejor calidad, por cuanto es efectivo
25 que entregó dicha suma, pero ella tenía por objeto, única
26 y exclusivamente, el pago de los gastos para el
27 tratamiento de conservación del cuerpo, exigido para el
28 traslado de los restos fuera del país, además del pago
29 realizado a LAN CARGO por concepto del traslado del
30 cuerpo y el servicio de descarga o acopio de la urna. Se
31 sostiene también, que la urna elegida por el sr. Requena
32 no era la más barata que tenía para la venta y cumplía
33 con todos los requisitos exigidos por la ley para el
34 traslado del cuerpo, esto es, estaba cubierta en su parte
35 inferior con una lata de zinc y su interior estaba
36 completamente cubierto de zinc, a fin de hacerla
37 impermeable, como lo exige la ley, lo que queda
38 demostrado por el hecho que la SEREMI de Salud aprobó el
39 traslado del cuerpo desde Chile a Perú y la empresa aérea

JUZGADO POLICIA LOCAL
INDEPENDENCIA

1 encargada del transporte, LAN CARGO, al momento de
2 recibir la urna, procedió a realizar una inspección
3 ocular y determinó que la urna cumplía con los requisitos
4 legales para ser transportada a Perú y llegó a ese país,
5 en perfectas condiciones. Se argumenta que tampoco es
6 efectiva la aseveración del querellante en el sentido que
7 al urna no tenía maderas sino que tablas que se emplean
8 para los cajones de verduras, lo que se puede verificar
9 en las fotografías acompañadas en autos, en las que se
10 puede observar que se trata de tablas de madera de pino
11 sólidas, que soportaron sin ningún problema el peso del
12 cuerpo, sin presentar ningún inconveniente o desperfecto
13 en su traslado de Chile a Perú. Finalmente, en cuanto al
14 hecho que el cuerpo estuviese desnudo, se expone que
15 debido al hecho que se encontraba congelado, era
16 físicamente imposible vestirlo de manera convencional, lo
17 que fue informado al sr. Requena, por lo cual se le
18 vistió de una manera diferente, colocando la ropa sobre
19 el cuerpo, de la mejor manera posible. Por todo lo
20 señalado, se solicita el rechazo de la querrela, por
21 cuanto no ha existido infracción alguna a la Ley
22 n°19.496;

23 **QUINTO:** Que, como es posible apreciar de los argumentos
24 expuestos por las partes, la controversia suscitada se
25 refiere, esencialmente, a la circunstancia de establecer
26 si el féretro adquirido a la querellada y el servicio de
27 traslado del cuerpo del hijo del querellante a Perú,
28 cumplieron con las condiciones ofrecidas al momento de su
29 contratación;

30 **SEXTO:** Que, para el efecto indicado, es menester
31 considerar, en primer lugar, que no existe ningún
32 antecedente documental aportado al proceso, que permita
33 establecer, con precisión y claridad, las características
34 del féretro adquirido por el querellante, por cuanto la
35 factura acompañada a fojas 10 y 60, emitida por la
36 querellada, sólo da cuenta del pago de la suma de
37 \$340.000 por un "servicio funerario completo, incluye
38 urna y arriendo de vehículo", sin indicar ninguna
39 característica relevante de la urna en cuestión;

JUZGADO POLICIA LOCAL
INDEPENDENCIA

1 **SEPTIMO:** Que, por otra parte, es conveniente tener
2 presente que la urna adquirida debía cumplir las
3 exigencias legales y reglamentarias que posibilitaren el
4 traslado del cuerpo del hijo del querellante hasta Perú,
5 lo que se concretó cabalmente, interviniendo en dicho
6 proceso dos instancias, primero la empresa LAN CARGO, que
7 efectuó el transporte del féretro hacia Perú y, en dicho
8 país, la empresa de servicios aeroportuarios TALMA, la
9 que practicó un reconocimiento físico de la urna y,
10 además, la manipuló y procedió a su descarga y estiba en
11 el país de destino, conforme se aprecia en la copia de
12 factura acompañada a fojas 2 de autos, sin que ninguna de
13 estas dos empresas pusiese reparos en cuanto a la calidad
14 o condiciones del féretro, de lo cual se puede colegir
15 que éste cumplió con las exigencias requeridas, tanto en
16 Chile, como en Perú;

17 **OCTAVO:** Que, para acreditar el fundamento de sus dichos,
18 la parte querellante rindió en autos prueba testimonial,
19 consistente en las declaraciones de don Juan Alberto
20 Requena Roldán, de don Miguel Angel Leiva Pajuelo y de
21 don Jimmy Pajuelo Milla, cuyos testimonios no han logrado
22 formar la convicción necesaria en esta sentenciadora, por
23 cuanto sólo al primer testigo mencionado es posible
24 otorgarle valor a su declaración, ya que dio fundamentada
25 razón de sus dichos, señalando que estuvo presente al
26 momento que su hermano eligió la urna, pagando la suma de
27 \$300.000 al funcionario de la funeraria, sr. Avendaño,
28 para mejorar la calidad, para que fuera confeccionada en
29 roble o una madera más noble y la urna elegida tenía un
30 acabado de color discreto, color madera natural, que no
31 era el mismo que la que llegó a Perú, que era de un color
32 guinda y tenía mucho brillo;

33 **NOVENO;** Que, en cuanto al segundo testigo mencionado, don
34 Miguel Angel Leiva Pajuelo, señaló que no vio el féretro
35 acá en Chile y que fue su suegro, estando ya en Perú,
36 quien le indicó que no era ese el ataúd que había
37 elegido, de manera tal que al testigo no le consta
38 personalmente el hecho sobre el que declara y, en cuanto
39 al tercer testigo, don Jimmy Pajuelo Milla, éste expuso

JUZGADO POLICIA LOCAL
INDEPENDENCIA

1 que estuvo presente cuando don Luis Requena le pasó
2 \$100.000 a don Eduardo Avendaño y don Luis le comentó que
3 la había entregado \$200.000 un día antes, de manera tal
4 que no le consta personalmente esta última afirmación,
5 además que manifiesta que no vio el cajón que escogió don
6 Luis en la funeraria y también indica que el cajón llegó
7 en forma normal al Perú y se veía bien. Analizados los
8 referidos testimonios, conforme a la sana crítica, no han
9 formado la convicción necesaria en esta sentenciadora
10 como para clarificar el punto esencial de la controversia
11 planteada, en cuanto a la calidad del féretro adquirido;

12 **DECIMO:** Que, en otro orden de ideas, cabe consignar que
13 los testigos señalaron que se entregó la suma de
14 \$300.000, como dinero adicional, a un empleado de la
15 empresa funeraria, de apellido Avendaño, para mejorar la
16 calidad de féretro adquirido por el querellante,
17 circunstancia respecto de la cual no existe ningún
18 respaldo documental que la corrobore y, en todo caso, fue
19 categóricamente negada por el propio sr. Luis Avendaño
20 Román, al declarar como testigo en la causa, señalando
21 que la suma recibida fue para solventar gastos de flete
22 aéreo, carga de la urna y tratamiento de conservación del
23 cuerpo;

24 **DECIMO PRIMERO:** Que, por su parte, la querellada presentó
25 como testigos al señalado don Luis Avendaño Román y a don
26 Christian Cerda Galaz, quienes, en términos generales, se
27 encuentran contestes en la circunstancia que el féretro
28 adquirido por el querellante correspondía a una urna
29 clásica básica, por un valor equivalente a la cuota
30 mortuoria entregada por el IPS o la AFP y que el
31 querellante no entregó la suma adicional de \$300.000,
32 para mejorar la calidad de la urna, sino que tal cifra se
33 utilizó para solventar otros gastos, necesarios para el
34 traslado del cuerpo hasta Perú, gastos que se encuentran
35 respaldado en los documentos acompañados a fojas 2, 61 y
36 63 de autos;

37 **DECIMO SEGUNDO:** Que la restante prueba aportada al
38 proceso, esto es, la absolución de posiciones de doña
39 María Aranda Iribarren, de fojas 83 y la exhibición de un

JUZGADO POLICIA LOCAL
INDEPENDENCIA

1 video, de fojas 97, no aportan mayores antecedentes en
2 torno a la controversia planteada y en especial, en
3 cuanto a que las características del féretro no fueran
4 las convenidas al momento de su adquisición. Cabe tener
5 presente, en este punto, que la prueba documental
6 acompañada al proceso no permite establecer las
7 características esenciales de la urna adquirida, pero sí
8 permite corroborar la circunstancia que efectivamente se
9 realizaron pagos adicionales a la adquisición del
10 féretro, los que se ven justificados en los documentos
11 acompañados a fojas 2, 61 y 63 de autos y que
12 corresponden al envío del féretro al Perú;

13 **DECIMO TERCERO:** Que, el análisis pormenorizado y de
14 conformidad con la sana crítica, de los antecedentes
15 expuestos precedentemente, no ha logrado tener por
16 suficientemente acreditado el elemento básico y esencial
17 en torno a la controversia planteada, esto es, la
18 efectividad que la urna o féretro adquirido por el
19 querellante no tuviese las características físicas y de
20 calidad del ofrecido y entregado por la querellada y, por
21 ende, que la querellada hubiese infringido alguna norma
22 de la Ley n°19.496, sobre Protección de los Derechos de
23 los Consumidores, considerando que la prueba testimonial
24 rendida por el querellante, no permite formar convicción
25 al efecto, conforme se detalló en los considerandos
26 octavo y noveno de este fallo, no existiendo otros
27 antecedentes en autos que logren formar dicha convicción,
28 correspondiendo precisamente al querellante, sr. Luis
29 Requena Roldán, la carga procesal de aportar la prueba
30 necesaria para ello, por cuanto dedujo su acción bajo
31 apercibimiento de probar cabalmente sus dichos, por todo
32 lo cual la querella interpuesta a fojas 11, no podrá
33 prosperar;

34 **EN CUANTO AL ASPECTO CIVIL:**

35 **DECIMO CUARTO:** Que, en el primer otrosí de la
36 presentación de fojas 11, don Luis Requena Roldán dedujo
37 una demanda civil indemnizatoria en contra de doña María
38 Joaquina Aranda Iribarren, solicitando el pago de la suma
39 total de \$20.350.000, más reajustes, intereses y costas;

**JUZGADO POLICIA LOCAL
INDEPENDENCIA**

1 **DECIMO QUINTO:** Que, consecuencialmente con lo expuesto
2 precedentemente, al analizar la parte infraccional y al
3 no haberse acreditado la existencia de alguna infracción
4 por parte de la demandada, a las normas de la Ley sobre
5 Protección de los Derechos de los Consumidores, la
6 demanda civil indemnizatoria referida precedentemente,
7 será rechazada en su totalidad;

8 **DECIMO SEXTO:** Que esta sentenciadora estima que el
9 querellante y demandante don Luis Requena Roldán, tuvo
10 motivos plausibles para litigar y, por ello, no será
11 condenado al pago de las costas de la causa.

12 Por estas consideraciones y teniendo además presente lo
13 dispuesto en los arts. 14 y 17 de la Ley nº18.287,

14 **SE RESUELVE:**

15 **A.-** Que se rechaza, en todas sus partes, la querella
16 infraccional interpuesta a fojas 11 de autos;

17 **B.-** Que no se hace lugar a la demanda civil indemnizatoria
18 deducida en el primer otrosí de fojas 11 de autos;

19 **C.-** Que cada parte pagará sus costas.

20 Notifíquese a las partes por carta certificada.

21 Tómese nota en el libro de ingresos.

22 **Proceso rol nº 27.988-2012-OMF.**

23

24

25

26 **Dictada por doña CLAUDIA VELIZ BASCUÑAN. Jueza Subrogante.**

27

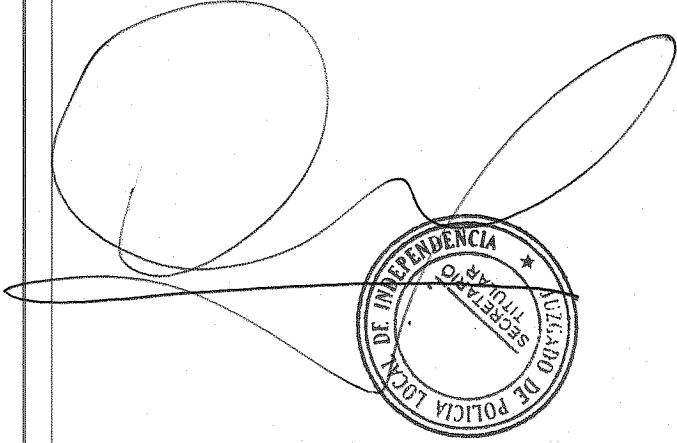
28

29 **Autorizada por doña MARIA ROSA SEPULVEDA SANCHEZ.**

30 **Secretaria Subrogante.**

JUZGADO POLICIA LOCAL
INDEPENDENCIA

1 INDEPENDENCIA, diciembre quince de dos mil catorce.
2 Certifico con esta fecha, que revisados los antecedentes
3 del Proceso ROL 27.988-12-OMF, la sentencia se encuentra
4 firme o ejecutoriada.
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51



A handwritten signature in black ink is written over a circular official seal. The seal contains the text "JUZGADO POLICIA LOCAL DE INDEPENDENCIA" around the perimeter and "SECRETARIO TITULAR" in the center, with a small star above the word "SECRETARIO".

