

Proceso Rol N° 3325-5-2015
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

CP
Asesores
Julio
062
Asesores
7/15

Las Condes, nueve de julio de dos mil quince.

VISTOS:

A fs.14 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 María Ayuda S.A.** representada por don Oscar Brahm Gil, ambos domiciliados en Avda. Colombia N° 7742, oficina 2, comuna de La Florida, por supuestas infracciones a los artículos 3 letra 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 18, efectuando una inspección a dicha dependencia, en la que se habrían constatado las infracciones que denuncia, toda vez que no exhibirían los precios o tarifas de servicios funerarios de manera visible y permanente, ya que no estarían a disposición del público, sino que del vendedor que los informa presencialmente o por teléfono, o bien por internet; solicitando se le condene al máximo de las penas establecidas en la Ley para cada una de las infracciones denunciadas.

A fs.30 comparece don **Olaf Gunnar Lindhorst Fernández**, ingeniero comercial, domiciliado en calle Colombia N° 7742, La Florida, en representación de **Funeraria María Ayuda S.A.**, presta declaración indagatoria, señalando en relación a los hechos denunciados, que los precios de los servicios están a disposición del público en un listado que está en poder de cada encargado del local, que consiste en una carpeta que se exhibe a cualquier persona que lo solicite; que, en la práctica el cliente elegiría la urna y en razón de aquella, se le señala el tipo de

servicio al cual está asignada, pudiendo efectuar modificaciones en base a lo cual se prepara un presupuesto; que el listado estaría accesible al público y se puede llevar una cotización por escrito.

A **fs.38** se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia del apoderado de la parte denunciante SERNAC y del representante de la parte denunciada don Olaf Lindhorts Fernández, 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 tacha:

PRIMERO: Que, la parte de SERNAC deduce tacha respecto de la testigo doña Gladys Del Carmen Burgos Betanzo presentada por la parte denunciada, por afectarle la causal de inhabilidad establecida en el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, al ser trabajadora dependiente de la Funeraria María Ayuda S.A.

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 la declaración de la testigo a fs.38 queda establecido que es trabajadora remunerada 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 por afectarle la inhabilidad ya señalada.

b) En el aspecto infraccional:

TERCERO: Que, SERNAC sostiene que Funeraria María Ayuda S.A., habría vulnerado lo dispuesto en los artículos 3 letra 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 18, 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 tener un listado de precios a disposición

62
Asunto
J. L.

063

Asunto
J. L.

del público de manera permanente y visible, lo que constituiría infracción a las normas señaladas, tomando en consideración el deber de profesionalidad de la empresa denunciada.

CUARTO: Que, Funeraria María Ayuda S.A., al contestar la denuncia interpuesta reitera lo señalado en su indagatoria de fs. 30, sosteniendo que es efectivo que no existiría una lista de precios que estuviera empotrada.

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, consistente en prueba instrumental de ambas partes, que será invocada cuando corresponda durante el desarrollo de la parte considerativa de la sentencia, teniendo presente las objeciones y observaciones formuladas por las partes.

SEXTO: Que, respecto de las supuestas infracciones denunciadas, **SERNAC** ha sostenido que el local fiscalizado - Avda. Las Condes N° 9280 local 18- no presentaba los precios exhibidos al público de manera permanente y 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 letra b) de la Ley N° 19.496.

SÉPTIMO: Que, a fin de determinar el alcance de la obligación establecida en el artículo 30 citado, respecto del proveedor Funeraria María Ayuda S.A., 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 conlleva 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 la entrega de bienes en dominio, tales como las urnas, flores, libro de condolencias; 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

63
Asunto
7 de
064
Asunto
Resuelto

anexos, lo que ocurre en la especie como fluye de elementos probatorios existentes en el proceso, especialmente de la carpeta que contiene los precios y fotografías de los diferentes elementos del servicio fúnebre que ofrece la denunciada.

OCTAVO: 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 que la materia objeto del litigio, es 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 alterativas ofrecidas por el proveedor.

NOVENO: 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 la carpeta guardada en custodia del Tribunal, que en el local denunciado existe una planilla de precios destinada a dar a conocerlos al público mediante la asistencia de un vendedor de manera presencial, quien informara por escrito del precio del servicio seleccionado en caso de cotización.

DÉCIMO: 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 María Ayuda S.A., 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, estimando el Tribunal que la lista de precio unida al catálogo que se encuentran en el local, cumplen en forma suficiente con el requisito de mantener una lista de precios a disposición del público, 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,

64
Asunto
?
Quarta

065
Asunto
?
Quinta

*

en cuanto a exhibir los productos como urnas, ataúdes u otros artículos públicamente.

UNDÉCIMO: Que, en virtud de lo señalado en los motivos anteriores, se concluye que FUNERARIA MARÍA AYUDA S.A. 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.14 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 acoge la tacha opuesta por la parte de SERNAC respecto de la testigo presentada por la parte denunciada.

b) Que, se rechaza con costas la denuncia interpuesta a fs.14 por SERNAC en contra de **Funeraria María Ayuda S.A.** por estimar que no ha incurrido en las infracciones que se le imputan a la Ley N° 19.496.

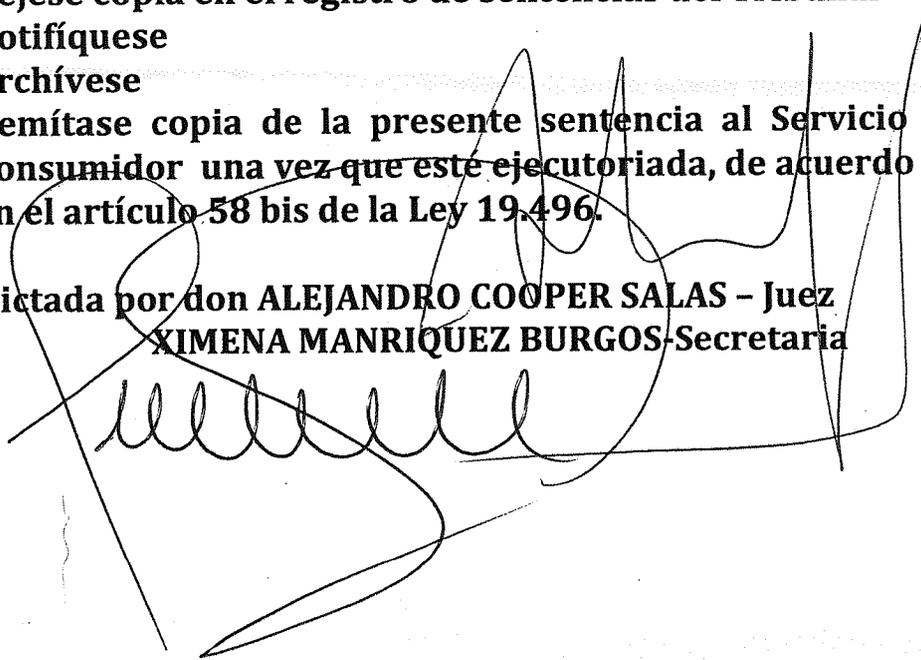
Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal

Notifíquese

Archívese

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que este 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



657
Asunto
Ley 19

066

Asunto
7 B.S.

Santiago, veintiuno de octubre de dos mil quince.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia de fecha nueve de julio de dos mil quince, con excepción de los considerandos décimo y undécimo que se eliminan.

Y teniendo en su lugar y además presente:

Primero: Que a fojas 82 Víctor Villanueva Paillavil, abogado, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, interpone apelación en contra de la sentencia del Juez del Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes, por la cual se rechaza la denuncia interpuesta a fojas 14 por Sernac en contra de Funeraria María Ayuda S.A., por no haber incurrido en las infracciones que se le imputan.

Fundó el recurso en que el Servicio Nacional del Consumidor, en ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el artículo 58 inciso primero, letra g) de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas que el mismo cuerpo legal establece, y con ese fin, el 04 de noviembre de 2014 se realizó una inspección a las dependencias de la Funeraria María Ayuda S.A., ubicada en Avda. Las Condes N° 9280, local 18, comuna de las Condes, por los ministros de fe doña Hada Ríos Olavarría y Juan Carlos Luengo Pérez, con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley 19.496, respecto de la exhibición de precios de los bienes o servicios ofrecidos.

Es así, que se inspeccionaron las dependencias de dicha funeraria constatando que: El proveedor informa los precios de sus productos y servicios, a petición de los consumidores interesados, los que están contenidos en catálogos y listado de precios, los que no están a disposición del público, sino del vendedor que los informa a quienes lo solicitan. Además, cuando se solicitan cotizaciones por teléfono, se entrega la información correspondiente a este medio y se envía un correo corroborando lo señalado por teléfono. Al efecto se acompañó documento entregado por la vendedora denunciada, doña Gladys Burgos Betanzo a los ministros de fe, en que consta el listado de servicios y sus respectivos precios, por lo que existe una falta de información o al menos un acceso restringido a ella. Asimismo, se acompañaron tres documentos denominados "anexo tipo de servicio contratado" que señala qué tipo de servicios ofrece la funeraria fiscalizada, siendo estos: Servicio código 31 "especial"; Servicio código 33 "prime especial" y Servicio código 40 "superior". Lo anterior constituye una vulneración al artículo 30 de la Ley 19.496, ya que los consumidores en general o

los potenciales clientes de la empresa denunciada, no tienen por sí mismos acceso a los precios de los productos que desean adquirir, tampoco cuentan con la posibilidad de acceder a los mismos a través de listas de precios que puedan estar a su disposición.

En cuanto al derecho aplicable, citó los artículos 3 inciso 1, letra b) y 30 de la Ley 19.496 y al analizar la sentencia impugnada transcribe el motivo décimo.

Segundo: Que la materia sobre la que versa la controversia dice relación con la Ley 19.496, sobre "Protección de los Derechos de los Consumidores", y en particular por la denuncia de infracción al artículo 3° que establece que: "Son derechos y deberes básicos del consumidor, entre otros, letra b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos."

Asimismo, se denuncia la transgresión al artículo 30 de la citada ley que expresa: "Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.

El precio deberá indicarse 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.

Igualmente se enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios. Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios.

El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes.

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.

Tercero: Que mediante la Ley 19.496 el legislador invoca razones justificadas por las cuales dicta normas en orden a proteger al consumidor debido a la desigualdad en la posición negocial que suele caracterizar la relación de consumidores y proveedores en los actos de consumo, de ahí que se opta por favorecer a la parte más débil de esa relación que es parte de esa relación negociadora, el consumidor.

En ese orden de ideas, la norma que se dice infringida apunta a que en los contratos enmarcados en relaciones de consumo, en la etapa previa al consentimiento, existe el deber general de suministrar información por parte del proveedor, específicamente respecto del precio, a fin de garantizar un consentimiento ilustrado apto para fundamentar una decisión con conocimiento de los servicios que le son ofrecidos y de ese modo prestar un consentimiento libre y espontáneo en orden a acceder a los mismos en los términos propuestos.

Cuarto: Que el ámbito de aplicación de la norma antes transcrita abarca el rubro de comercio, consistente, entre otros, en la prestación de servicios funerarios y contempla la hipótesis en que el consumidor no puede conocer por sí mismo el precio de los productos o servicios que desea adquirir, caso en que el proveedor está obligado a mantener una lista de sus precios a disposición del público de manera “permanente y visible.”

Que la voz “visible” según la Real Academia alude a “lo que se puede ver” y también a aquello “tan cierto y evidente que no admite dudas”, a lo que se agrega el vocablo “permanente” en la mantención de dichas listas que contiene la información de los precios de los servicios que se ofrecen.

Quinto: Que a la luz de las exigencias antes referidas, en lo que se refiere a la lista que contiene información sobre los precios de los servicios ofrecidos, lo esencial es que el consumidor pueda acceder a ellos por sí mismo, es decir, no se permite la interacción con dependientes, o la concurrencia de un vendedor para su acceso, aun cuando el servicio que se otorgue revista caracteres especiales como el establecimiento de que se trata, ya que el legislador lo que quiere evitar es información parcializada e inducida, lo que se logra dando estricto cumplimiento a las exigencias que impone la norma y de esa manera garantiza el derecho de libre elección del consumidor previo a perfeccionar el acto de consumo.

Sexto: Que, de lo anterior se colige que el proceder de la denunciada configura la infracción que se denuncia, referida a que el día cuatro de noviembre de dos mil catorce, los ministros de fe del Servicio Nacional del Consumidor Juan Carlos Luengo Pérez y Hada Ríos Olavarría, se constituyeron en las dependencias de la Funeraria María Ayuda S.A., ubicada en Avenida Las Condes, local 18, comuna de Las Condes, Región Metropolitana, y fueron informados por la dependiente de dicho local doña Gladys Burgos Betanzo, que se informan los precios de sus productos y servicios, a

petición de los consumidores interesados, los que están contenidos en catálogos y listados de precios, los que no están a disposición del público sino del vendedor que los informa a quienes lo solicitan.

Séptimo: Que de lo expuesto, es razonable concluir que la aplicación de tales normas, no se contraponen con las contenidas en el D.L. 357, Título VI del Ministerio de Salud, el que establece limitaciones a los establecimientos funerarios, referidas a la prohibición que afecta al rubro en cuanto a la exhibición de urnas ataúdes u otros artículos o elementos semejantes, además de otras exigencias atendido el comercio que ejercen, ajenas a las exigencias contenidas en la Ley 19.496.

Por estas consideraciones, y conforme lo disponen las disposiciones legales citadas y el artículo 14 de la ley 18.287, se revoca la sentencia apelada de fecha nueve de julio de dos mil quince, dictada por el Juez del Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes don Alejandro Cooper Salas y en su lugar se decide que se acoge la denuncia de autos y se condena a la Funeraria María Ayuda S.A. representada legalmente por don Olaf Gunnar Lindhorst Fernández, al pago de una multa de 15 U.T.M. por infracción al inciso final del artículo 30 de la ley 19.496, con costas.

Regístrese y devuélvase con su agregado.

Redacción de la ministra (S) Ana María Hernández Medina.

Ingreso de Corte N° 1015-2015.

Chond

Pronunciada por la **Quinta Sala** de esta Iltma. Corte Apelaciones de Santiago, presidida por la ministra titular doña María Rosa Kittsteiner Gentile e integrada por la ministro (S) Ana María Hernández Medina y la abogada integrante doña Claudia Chaimovich Guralnik.