

Recoleta, veintiséis de diciembre de dos mil catorce

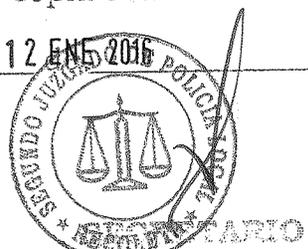
VISTOS Y CONSIDERANDO:

1º) Que mediante escrito de fs. 12 a 16, doña FANNY NERY CEBALLOS RODRIGUEZ, C.I. N° 13.029.343-3, domiciliada en La Plata 1963, Quinta Normal; interpuso denuncia por infracción a la Ley 19.496 y demanda de indemnización de perjuicios en contra de ACOGER SANTIAGO FUTURO S.A. -en adelante: Acoger- del rubro de servicios funerarios, con domicilio en Arzobispo Valdivieso 555, Recoleta, basada en que, ante el eventual fallecimiento de su cónyuge Edmundo Cordero Guzmán, el día 18 de julio del año en curso, acudió a la denunciada para contratar el servicio denominado "Dual", por el precio de \$ 1.385.004.-, pagando un pié de \$ 461.664.- el mismo día el saldo de \$ 923.328.- el día 21, servicio que comprende la urna, cineración, traslados y el retiro del ánfora con las cenizas del difunto; que su cónyuge falleció el 19 de Julio, fue velado en la casa materna hasta las 14.00 hrs.- del 20 de Julio, hora en que partió el cortejo hasta el Cementerio Católico, donde se efectúa un responso en la capilla, después de lo cual el cuerpo queda en una cámara de refrigeración hasta la cineración a realizarse el 22 de Julio; que el día 21, ella pagó los derechos para la autorización de cremación por parte del Ministerio de Salud; que la cremación se produjo el día 22 de Julio cerca de las 10.00 hrs.- día que debían entregarle el ánfora con las cenizas, previo llamado telefónico por parte de Acoger.

Agrega que al no recibir llamados de Acoger, ella llamó el 23 de Julio y la secretaria le informó que el ánfora con las cenizas de su marido, habían sido entregadas a Daniela Cordero y Cristian Cordero Guzmán, sin contar con su autorización; que acudió a las oficinas de Acoger manifestando su indignación y la Subgerente de Servicios le ofreció disculpas y le pidió un plazo de 24 horas para recuperar el ánfora, que cumplido el plazo se le informó que se denunció ante Policía de Investigaciones para la búsqueda del ánfora, hasta que recién el 09 de Agosto le informaron que la habían recuperado; y el 14 de Agosto fue a la oficina de Acoger a buscar su factura, solicitar el reembolso de todo lo pagado y manifestar que no retiraría el ánfora porque duda que contenga realmente los restos de su marido.

El libelo señala que los hechos expuestos infringen los artículos 3 e) y 12 de la Ley 19.496 y que, además del referido daño material, han

Certifico: Que la presente copia está conforme con su original. Recoleta, 12 EN 2016 de 20.



irrogado daño moral a ella y su hijo Isaías de 12 años, encontrándose en tratamientos psiquiátricos y psicológicos ante la imposibilidad de terminar el proceso funerario, daño moral que tasa en \$ 30.000.000.-. Solicitando en definitiva se condene a Acoger, al pago de \$ 31.385.004.- más reajustes, intereses y costas.

2º) Que en su indagatoria de fs. 19. La Sra. Ceballos, ratificó sus acciones, agregando que la denunciada no adoptó ningún resguardo para la entrega de las cenizas; que fueron recibidas por la hija de su cónyuge, Daniela Cordero Alvarez, y por su cuñado, Cristian Cordero Guzmán; quienes no efectuaron pago alguno a Acoger y que no descarta una mala intención de aquéllos porque hubo discusiones al interior de la familia. En definitiva, ella no tiene plena seguridad que se trate de las cenizas de su marido y que la denunciada nunca propuso una solución oficial, como institución, sino que dejó la situación a nivel de sus funcionarios.

3º) Que, habiéndose notificado las acciones aludidas, el Tribunal convocó a las partes a comparendo de contestación y prueba, el cual se llevó a efecto con la asistencia de la actora y su apoderado, y por Acoger, compareció su representante legal Cristián Andrés Errázuriz Toro, según consta en acta de fojas. 87.

La demandante ratificó los fundamentos de sus acciones, en tanto el representante de la parte demandada, contestó solicitando su rechazo, con costas y con declaración de denuncia temeraria en conformidad al artículo 50 e) de la Ley 19496, fundado en que la actora no señaló que la persona que recibió el ánfora, es hija directa de su marido; que lo contratado por aquélla fue el servicio de cineración, servicio que se prestó íntegramente el día y hora señalados; que con la demanda sólo se busca un resarcimiento económico desproporcionado dado que el 09 de agosto último, se le comunicó que fuera a retirar el ánfora; y que el daño moral alegado -a su juicio- proviene de la aflicción por la muerte de su marido, no del retraso en la entrega de las cenizas.

4º) Que, posteriormente, en la audiencia de estilo, ambas partes acompañaron sendas pruebas documentales y testimoniales.

La documental correspondiente a la actora rola de fs. 1 a 11 y entre fs. 43 y 49, conformada por Recibos de Dinero n° 75375 y 74298 por Plan Dual (Servicios Funerarios y Cineración cobriza); Orden de Venta de Servicios por un total de 57,6 UF; Ejemplar de Contrato N° 42979, Copia de Solicitud de Cremación del 20/07/2014 y Resolución del Servicio de Salud Metropolitano Norte, autorizándola; Certificados de Defunción y Matrimonio; informe psicológico de Biomental al menor

Certifico: Que la presente copia está conforme con su original. Recoleta, _____ de _____ 20____.

12 ENE 2016

SEGUNDO JUZGADO DE FOLIAJOS
SECRETARIO

Isaías Cordero Ceballos y Certificado de médico-psiquiatra a doña Fanny Ceballos Rodríguez.

En tanto, los documentos acompañados por Acoger, rolan entre fs. 50 y 86, consistentes en correos electrónicos internos de Acoger, entre los meses de Julio y Septiembre últimos; fotos digitalizadas de un ánfora; comunicaciones entre Sernac y Acoger; copias de registro de un cuaderno, de declaración para observación del proceso de cineración, de acta de entrega de cenizas N° 395; de constancia del 09/08/2014, por recuperación de cenizas, y de ejemplar del Reglamento y Condiciones de Cineración.

En calidad de testigos de la demandante, declararon entre fs. 89 y 91, Bernardita de Lourdes Díaz Céspedes y Juan Carlos Rocha Alcántara. Por la demandada, depusieron entre fs. 91 y 96, Claudia Rebeca Arestizábal Jiménez y Alvaro Nicolás Fuenzalida Bergeret.

5º) Que mediante escrito de fojas 97 y sgts. el representante legal de Acoger, formuló observaciones a la prueba y objetó el mérito probatorio de los certificados médicos e informes psicológicos acompañados por la contraria, por falta de autenticidad, integridad y veracidad.

6º) Que estimándose innecesaria la práctica de nuevas diligencias, a fs. 102, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

7º) Que tras analizar los antecedentes del proceso, apreciando su mérito acorde a la sana crítica, este sentenciador estima suficientemente acreditado que:

- El día 19 de Julio del presente año, falleció el cónyuge de la Sra. Ceballos, don Edmundo Michael Cordero Guzmán ; y que los días 18 y 21 del mismo mes, aquélla pagó, en dos cuotas, la suma de \$ 1.384.992.- a Acoger, por concepto de un plan "Dual", que contempla servicios funerarios standard, cineración de los restos de su cónyuge y ánfora cobriza con sus cenizas, según consta en recibos y contrato de fs. 1 a 10;
- A través de la copia de "Solicitud de Cremación", a fs. 11, se establece que el 20 de Julio de 2014, fue suscrita por la denunciante, Sra. Ceballos, la petición de cremación de su cónyuge. En su numeral 4.- se señala "Las cenizas serán entregadas a: Fanny Nery Ceballos Rodríguez, RUT: 13.029.343-3". En el mismo documento, también, se lee en su parte resolutive, la autorización del Subdirector del Servicio de Salud Metropolitano Norte, en su numerando 2º, disponiendo: "Autorízase a doña

Certifico: Que la presente copia está conforme con su original. Recoleta, 12 ENE 2016 de 20.



Fanny Nery Ceballos Rodríguez, R.U.T 13.029,343-3, retirar las cenizas de la citada persona". En su numerando 3º, añade: "El Cementerio deberá hacer las anotaciones que correspondan, en el Libro de Cineraciones".

- Mediante la declaración que, en copia, rola a fs. 83, se verifica que el 20 de Julio último, la Sra. Ceballos, aparte de ella, autoriza la observación del proceso de cremación, a cinco familiares.
- Por medio del "Acta de Entrega de Cenizas N° 395" que, en copia, rola a fs. 84, se constata que el día 22 de Julio pasado, se procedió a la cremación y las cenizas fueron entregadas a Daniela Cordero Alvarez, C.I.N°14.364.796-K, hija del difunto e individualizada como "contacto" en el cuaderno de recepción de cuerpo(fs. 82). Además, se encuentra probado que el ánfora con las cenizas permaneció en poder de la Sra. Cordero Alvarez, hasta el 09 de Agosto último, probado con los diversos correos electrónicos que se leen entre fs. 50 y 77 y con la "Constancia" agregada a fs. 85.-

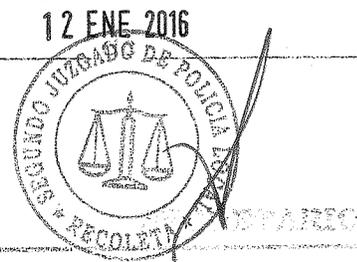
8º) Que subsumiendo, la situación de hecho recién establecida, en la normativa de la Ley 19.496, el Juez suscribiente concluye que se ha configurado, por parte de Acoger Santiago Futuro S.A., infracción a los artículos 3 d) y 12 del referido cuerpo legal; que, a la vez; constituye la infracción descrita por su artículo 23. En efecto, se vulneró el derecho de todo consumidor, a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, consagrado por el primer precepto citado; se faltó a la obligación de todo proveedor, de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se ofreció y contrató el servicio, impuesta por el segundo precepto; y se materializó la hipótesis del tercer precepto, en cuanto señala: "Comete infracción a las disposiciones de la presente Ley, el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia; causa menoscabo al consumidor, debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio". La sanción a tal contravención, la contempla el artículo 24 de la citada Ley, sanción que se determinará en la parte resolutive de esta sentencia.

9º) Que en lo concerniente a la acción civil interpuesta por la Sra.Ceballos, por la cual pretende el resarcimiento del daño material y moral que estima en un total de \$ 31.385.004.-

El Juez infrascrito, luego de ponderar conforme a la sana crítica, el mérito probatorio de la documental acompañada entre

Certifico: Que la presente copia está conforme a su original. Recoleta,

20_____.



fs.1 y 3, tiene por fehacientemente acreditado el perjuicio patrimonial derivado del pago del precio por el servicio prestado deficientemente; así como, también es posible justipreciar un detrimento económico derivado de verse, la actora, constreñida a efectuar reclamos ante el proveedor, denuncias administrativas, y demanda judicial, con subsecuentes costos por traslados y molestias que no se habrían dado, de no haberse producido la infracción, detrimento patrimonial que se tasará prudencialmente por el Tribunal.

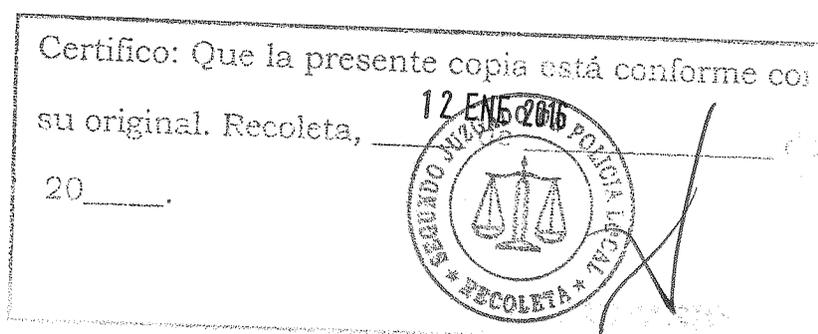
Respecto del pretendido daño moral, se considera que los medios tendientes a acreditar su existencia no son suficientes para formar la convicción necesaria de este sentenciador. El contenido del informe y certificado de fs. 46 a 49 ; y el punto sobre el cual declararon los testigos de la actora -que "la pérdida de las cenizas le ha causado una pena más grande que lo ya vivido, a la familia de la Sra. Fanny, su mamá, su hijo" (testigo Sra. Díaz, a fs. 89 y 90); y que "el niño se nos esconde cuando deseamos hablar con él. Me refiero al Isaías, al hijo de Edmundo"(testigo Sr. Rocha, a fs. 91). La demandante y su hijo, con su reciente duelo, claramente deben estar afectados emocionalmente, sin embargo, tal sufrimiento, de acuerdo con la prueba rendida, no deriva directamente de los hechos conocidos en este proceso. A mayor abundamiento, llama la atención que la demandante no ha demostrado ser proactiva para la recuperación de las cenizas de su cónyuge, ni antes ni durante la secuela de este juicio, considerando que el fundamento de su aflicción ha sido la no recuperación de las mismas.

Dicho esto, este Tribunal tasa o justiprecia el perjuicio irrogado a la actora en la suma total de \$ 2.000.000.-, que deberá pagar la demandada , a título de indemnización de perjuicios y en forma reajustada en conformidad a la variación experimentada por el I.P.C. entre el mes de Julio último y el del mes anterior al del pago efectivo, además de las costas que el proceso haya irrogado a la actora; y

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la ley 18.287, 3 d), 12, 23, 24, y 50 y sgts. de la ley 19.496 y artículos 1698 y 2314 y sgts. del Código Civil;

RESUELVO:



- A) Ha lugar a la denuncia en cuanto se condena a ACOGER SANTIAGO FUTURO S.A., ya individualizada, al pago de una multa, a beneficio fiscal, equivalente a 10 Unidades Tributarias Mensuales, dentro de quinto día, bajo apercibimiento de arresto de su representante legal o administrador, como responsable de las infracciones señaladas en el octavo considerando de esta sentencia.
- B) Acógrese la demanda civil de fojas 12 y sgts. en cuanto se condena a ACOGER SANTIAGO FUTURO S.A., a pagar a la Sra. CEBALLOS RODRIGUEZ, la suma de \$ 2.000.000.- a título de indemnización de perjuicios, reajustada en la forma establecida en la última motivación de este fallo, con costas.
- C) Declárase que el ánfora y su contenido, deben ser puestas a disposición de la Sra. Ceballos, para su retiro.

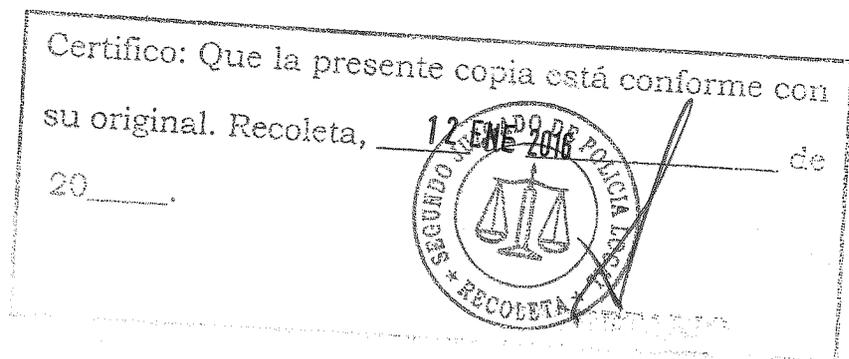
Notifíquese esta resolución y, una vez ejecutoriada, comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor.

Regístrese y archívese, en su oportunidad.

Rol N° 17.372-2

DICTADA POR LUIS ALFONSO LETELIER URCELAY, JUEZ TITULAR.

AUTORIZA INÉS SANTANA ALVARADO, SECRETARIA (S).



17 372-2

Foja: 130
Ciento Treinta

C.A. de Santiago

Santiago, ocho de abril de dos mil quince.

A fojas 129: téngase presente.

Vistos:

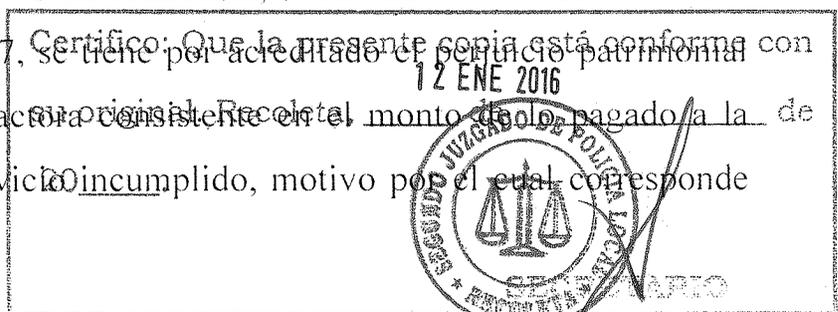
Se reproduce la sentencia enalzada, con excepción de la parte final del segundo acápite del fundamento 9º) desde “así como,...” hasta “...prudencialmente por el Tribunal.”, asimismo, la parte final del mismo motivo desde “dicho estos” hasta “haya irrogado a la actora.”; que se suprimen.

Y teniendo en su lugar presente:

Primero: Que la demandante en el libelo de fojas 12, a título de daño material, cobra la suma de \$1.385.004, monto que corresponde al pago del servicio deficientemente otorgado por la demandada y para tal efecto acompaña los documentos que rolan a fojas 1 y 2, consistentes en comprobante de pago de dinero de 18 y 21 julio de 2014, por \$461.664 y \$923.325, respectivamente.

Segundo: Que no se encuentra en discusión en la presente causa la circunstancia que entre las partes se suscribió el contrato denominado “1 Dual / Planes AT / Plan Dual / Cineración + SSFF / Cineración Cobriza + SSFF Estandar” y que la demandante solucionó el valor del precio pactado.

Tercero: Que por lo antes razonado, y analizando la prueba documental a que se ha hecho referencia, conforme lo autoriza el artículo 14 de la Ley N° 18.287, se tiene por acreditado el perjuicio patrimonial experimentado por la actora consistente en el monto de dinero pagado a la demandada por un servicio incumplido, motivo por el cual corresponde



acoger la demanda en ese capítulo y condenar a la demandada a resarcir el perjuicio patrimonial por daño emergente ascendente a la suma de \$1.385.004, la que será reajustada de conformidad a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre el mes de julio de 2014 y el mes anterior al del pago efectivo.

Por lo antes considerado y de conformidad además a lo previsto en el artículo 14 de la Ley 18.287, **se confirma** la sentencia en alzada de veintiséis de diciembre de dos mil catorce, escrita a fojas 105 y siguientes, **con declaración** de que la indemnización por daño emergente que la demandada deberá pagar a la actora asciende a la suma de \$1.285.004, reajustada en la forma establecida en el motivo tercero de este fallo.

Regístrese y devuélvase.

NºTrabajo-menores-p.local-142-2015.

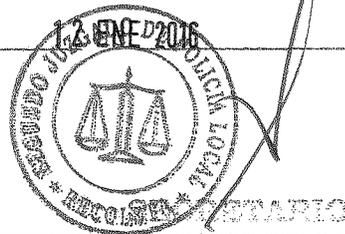
Pronunciada por la Sexta Sala, integrada por los Ministros señor Mauricio Silva Cancino, señora Jessica De Lourdes Gonzalez Troncoso y el Abogado Integrante señor Eduardo Morales Robles.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Illma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, ocho de abril de dos mil quince, se notificó por el estado diario la resolución que antecede. ~~Certifico: Que la presente copia está conforme con~~

su original. Recoleta, _____ de

20_____.



C.A. de Santiago

Santiago, veinte de mayo de dos mil quince.

Resolviendo la presentación de fojas 132: Por advertir que se incurrió en un error de transcripción en la sentencia de fecha 8 de abril de 2015 escrita a fojas 130 y siguiente, se reemplaza en lo resolutivo del fallo el guarismo “\$1.285.004” por el siguiente: “1.385.004”.

Téngase la presente resolución como parte integrante de aquella que se rectifica.

N°Trabajo-menores-p.local-142-2015.

Pronunciada por la sexta sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Mauricio Silva Cancino e integrada por la Ministra señora Jessica González Troncoso y por la Ministra (S) señora María González Diez.

En Santiago, veinte de mayo de dos mil quince, autorizo la resolución que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.

Certifico: Que la presente copia está conforme con su original. Recoleta, 12 ENE 2016 de 20_____.

