

Temuco, siete de agosto de dos mil quince.-

VISTOS:

A fojas 1 y siguientes don EDGARDO MARCELO LOVERA RIQUELME, abogado, en su calidad de **Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor**, deduce denuncia infraccional contra la empresa de **SERVICIOS FUNERARIOS VILLENA**, representada por doña JENNY PAMELA VILLENA FARFAL, ambos domiciliados en Temuco, calle Blanco N° 236.

A fojas 31 y siguientes don CÉSAR URZÚA CANDIA, contesta denuncia deducida en contra de su representada, Funeraria Villena.

A fojas 39 y siguientes corre comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante, representada por su apoderada doña CLAUDIA PAINEMAL ULLOA y de la parte denunciada, representada por su apoderado don CÉSAR URZÚA CANDIA.

A fojas 46, encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

CONSIDERANDO.-

1.- Que se ha iniciado causa rol N° 232.185, en virtud de denuncia efectuada por el Servicio Nacional del Consumidor por medio de don EDGARDO MARCELO LOVERA RIQUELME, en su calidad de **Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor**, contra la empresa de **SERVICIOS FUNERARIOS VILLENA**, representada por doña JENNY PAMELA VILLENA FARFAL, todos individualizados, en virtud de los siguientes antecedentes: que el denunciante en su calidad de Ministro de fe, con fecha 3 de noviembre de 2014 a las 17:50 horas, se presentó en dependencias de la empresa denunciada, ubicada en calle Blanco N° 236 de esta ciudad, en que luego de una fiscalización in situ, señala que constató que la empresa no ha dado cumplimiento a la normativa legal vigente, particularmente en lo que dice relación con su deber de información; que el acta de ministro de fe constató lo siguiente: a) que si bien se exhibe los precios o tarifas de sus servicios funerarios no lo hace en forma clara y visible, así como tampoco informa las prestaciones que incluye la referida tarifa; b) en cuanto a la información de precios o tarifas de sus servicios funerarios, esta información sólo es posible obtenerla mediante la atención de un vendedor y de un letrado sobre los féretros, los que no se encuentran a la vista del público y el letrado no es claro en cuanto a la información. En cuanto al derecho señala que la denunciada comete infracción al artículo 1 N° 3, 3 letra b), 23 y 30 de la ley 19.496, por lo que solicita se condene al infractor al máximo de la multa aplicada en la ley, con costas.

2.- Que a fojas 31 y siguientes don CÉSAR URZÚA CANDIA, contesta denuncia deducida en contra de su representada Funeraria Villena, solicitando su rechazo, con costas, en virtud de los siguientes hechos: que efectivamente el día 3 de noviembre de 2014 se constituyó un grupo de personas representantes de Sernac, en las dependencias de su representada. Señala que el Ministro de fe al constatar el supuesto hecho infraccional sólo vio por un costado el letrado en el que se exhibe el precio, sin percatarse que por el reverso se contiene el detalle de las prestaciones que incluye, en forma clara, tanto que ningún deudo ha reclamado por falta de información. Señala que la denuncia agrega que las urnas no están a la vista del público, lo que no

Apelado cf feo
23/9/15

es efectivo; y que por el difícil momento que pasan los familiares, a los deudos se les recibe en un primer salón, en el que no se están las urnas y así, evitar el impacto que puede significar ver ataúdes. Que una vez que se conversa con los deudos se acompaña a quienes quieren pasar a la sala contigua, permaneciendo en la primera, generalmente menores. En subsidio, solicita aplicar la sanción mínima posible.

3.- Que la parte denunciante rinde la siguiente prueba documental: a) de fojas 18 a 19, acta de ministro de fecha de fecha 3 de noviembre de 2014, de las 17:50 horas, suscritas por ministro de fe don Edgardo Marcelo Lovera Riquelme; **b) a fojas 20**, anexo fotográfico de producto vendido en dependencias del proveedor denunciado; **d) a fojas 34**, copia simple constancia de visita ministro de fe SERNAC de fecha 3 de noviembre de 2014, en la que consta que se constituyó en el lugar de la empresa denunciada dejándole copia de la constancia a doña JENNY VILLENA FARFAL, suscrita tanto por el ministro de fe don Edgardo Lovera Riquelme y por doña Jenny Villena Farfal; **e) a fojas 35 y siguientes**, copia simple de fallo dictado por el 1º Juzgado de Policía local de la ciudad de Antofagasta de fecha ocho de agosto de dos mil catorce, en la que se acoge denuncia en causa rol 24.243 -2014, en que condena a empresa funeraria por similares circunstancias que motivaron la denuncia de autos.

4.- Que la parte denunciada rinde la siguiente prueba documental: a) a fojas 37 y 38, set de 3 fotografías donde se aprecia el valor del servicio; la oficina de atención de cliente separado de las urnas y la sala de ventas donde se encuentra las urnas.

5.- Que la parte denunciante rinde prueba testimonial, mediante la declaración a fojas 40 y 41, de don **JORGE OCTAVIO GIL LAGOS**, chileno, edad 49 años, trabajador social y funcionario de SERNAC, divorciado, Cédula Nacional de identidad nº 9.427.236-K, domiciliado Padre Las Casas, calle Rio Corcovado 220, quien previamente juramentado expone que el día 03 de noviembre del 2014 le correspondió acompañar al Director Regional don Edgardo Lovera, quien actuando como ministro de fe debía realizar visitas de constatación a empresas funerarias de la ciudad de Temuco; que cerca de las 18:00 horas, se constituyeron en el local de funeraria Villena ubicada en calle Blanco 236, en donde tomaron contacto con la persona en ese momento a cargo del local quien se identificó como doña Jenny Villena; que el ministro de fe procedió a explicarle el motivo de la visita, cual era constatar el cumplimiento de la normativa vigente respecto de la obligación de dar a conocer al público el valor de los productos y servicios ofrecidos, constatando que en el mencionado local los consumidores que acceden a éste no tienen libre acceso a la zona en donde se exhiben los féretros. Señala que se constató, además, que no existen pizarras, letreros o catálogos, en donde se señale el valor de los servicios funerarios; que una vez en las dependencias en donde se mantiene los féretros se pudo constatar que estos sólo mantienen un letrero indicando el valor de la urna y la expresión servicio completo.

6.- Que la parte denunciada rinde la siguiente prueba testimonial, mediante la declaración a fojas 42 y 43 de doña **EDILIA DEL CARMEN LEAL SANHUEZA**, chilena, divorciada, edad 52 años, vendedora, Cedula Nacional de Identidad nº 9.208.290-3, domiciliada en Temuco, calle Telehue 02655, quien

previamente juramentada expone que trabaja como vendedora; que no estaba presente en el momento que fueron a ver las personas del SERNAC; que fueron a la oficina y entraron a la sala de venta; que su colega Nancy Méndez y su jefa Jenny Villenas le informaron de lo que había acontecido y le pareció extraño ya que en las urnas tienen los precios y tienen el cuidado de detallarle a la gente y de informarle el servicio que prestan, esto porque es un venta súper delicada lo que hacen; que la familia va muy dolida, puede leer el papelito y no entiende lo que quiere decir, por ello se les explica con tiempo y cuidado lo que quieren saber; que al abrir la urna cada una tiene su precio con su detalle. Señala que en el momento que entra la gente a la oficina se le consulta a los familiares porque no todos en el momento llegan a comprar un servicio de inmediato ya que algunos tiene familiares que están graves, entonces los pasan al salón de ventas donde están las urnas, el que queda al lado de la oficina, y ahí abren la urna y van viendo el detalle. Repreguntada la testigo para que diga por qué razón el consumidor debe ser acompañado por un vendedor a la sala de ventas, señala que como mencionaba anteriormente, la gente llega muy mal, al mostrarle la urna la abre y le menciona que esta todo el detalle, pero los familiares quieren que se les vaya explicando detalladamente las cosas. Para que diga por qué razón la sala donde se encuentran las urnas esta separada de la sala de ventas, señala que es porque a veces van los familiares con niños y no todos quieren ir a ver las urnas. Contrainterrogada la testigo para que diga si puede indicar dónde se exhiben los precios o tarifas de los productos funerarios, señala que cada urna tiene su precio y señalado todo lo que menciona. Seguidamente, a fojas 43 y 44, depone doña **SONIA LISBETH CORTÉS SALAZAR**, chilena, casada, edad 36 años, ingeniera en administración de empresas, Cédula Nacional de Identidad n° 13.728.608-4, domiciliada en Padre Las Casas, callejón Bolomey s/n Metrenco, quien previamente juramentada expone: que alrededor de 10 meses falleció su abuela; que como había que hacer los trámites para comprar urna a su marido un colega le recomendó la funeraria, por eso llegaron allá; que entraron a la oficina y luego a la sala de ventas donde están la urnas; que para ver los precios tuvieron que levantar las tapas de las urnas; que cada modelo de urna tenía un precio distinto de acuerdo al servicio; que en esa oportunidad eligieron una urna; que levantaron la tapa y donde está el vidrio estaba le precio, en la parte de atrás estaba el detalle del servicio que daban. Repreguntada la testigo para que diga si recuerda detalladamente en que consistió el servicio ofrecido por la funeraria, señala que el servicio consistió en la urna; ir a buscar a su abuela a la morgue, traslado hacia donde se iba a velar; traslado al cementerio; arreglo floral; libro de condolencia parece igual.- **Contrainterrogada la testigo para** que diga si la empresa denunciada exhibe en todos sus productos los servicios que incluyen en su tarifa y como le consta, señala que en la urnas que ella revisó, en junio del año pasado, sí estaban.

7.- Que de acuerdo al mérito de los antecedentes, se encuentra establecido y no controvertido que el día 3 de noviembre de 2014, don EDGARDO MARCELO LOVERA RIQUELME, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor, en su calidad de Ministro de fe, se constituyó personalmente en el establecimiento comercial denunciado, Empresa de

Servicios Funerarios Villena, ubicada en calle Blanco nro. 236 de esta ciudad, ocasión en la que levantó un acta en la que señala que la empresa denunciada si bien **exhibe los precios o tarifas funerarios**, no lo hace en forma clara y visible, así como tampoco informa las prestaciones que incluye la referida tarifa, información que sólo es posible obtenerla mediante la atención de un vendedor.

La denuncia ha sido controvertida en todas sus partes por el proveedor denunciado, quien sostiene que los precios son visibles y los detalles se contienen al dorso de cada uno de los precios, lo que en todo caso debe ser conversado previamente con el interesado. Para acreditar la modalidad aludida ha rendido la documental de fojas 37 y 38, consecuente con la testimonial que desarrolla el motivo nueve, en que una dependienta y una cliente describen el procedimiento y modalidad de exhibición y contratación de los productos que ofrecen.

8.- Que el artículo 3, en su letra b), de la ley 19.496, indica que constituye un derecho básico de los consumidores: "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;

Por su parte, el artículo 30 de la misma Ley señala que: "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. Se agrega en los incisos siguientes que: " 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", y que "cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios; que el monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes.

9.- Estima así la sentenciadora que la normativa expresada se encuentra cumplida a cabalidad por el proveedor denunciado, debiendo desecharse el denuncia. Ello, porque como indica el artículo 30 de la ley 19.496 citado, sobre él pesa la obligación de exhibir los precios de los productos que vende, en este caso, los ataúdes, la que se encuentra cumplida, como el mismo funcionario de Sernac Gil Lagos expresa a fojas 40. Extender la precisión y detalle de un servicio funerario en los mismos féretros, como parece pretender el Sernac, resulta a juicio de la sentenciadora una obligación que no puede cumplirse, atenta la naturaleza del servicio. En efecto, tal como indica el artículo 30 que se invoca infringido, en relación al artículo 3, letra g), sus características deban regularse convencionalmente, por exigirlo así la naturaleza de la prestación; estimándose, a la postre, que cualquier precisión, atenta la diversidad de modalidades, intereses, preferencias y presupuestos de cada interesado, harían una mayor confusión en la información. Se entiende que sean tratadas como condiciones particulares de contratación, y revisarse convencionalmente para cada caso particular. Por último, resulta más que plausible la explicación y prueba de la circunstancia que los féretros no se exhiban en la sala de acceso

a la tienda, no apreciándose en ello vulneración alguna a las normas que se esgrimen por el Servicio denunciante.

10.- Que el mérito de los hechos en que se sustenta la denuncia y la prueba rendida por ambas partes, no permite en caso alguno formar en la juzgadora convicción de que el establecimiento funerario denunciado haya incurrido en las infracciones a la ley 19.496 que se le imputan, como tampoco alguna otra no señalada en la denuncia, por lo que será absuelto, de la manera que se indicará.

Y VISTOS, además, lo establecido en los artículos 3, 30, 24, 50 y ss. 58 y demás pertinentes de la ley 19.496; y artículos 1, 3, 7 y demás pertinentes de la ley 18.287, **SE DECLARA:**

1.- QUE NO HA LUGAR a la denuncia infraccional deducida en contra del proveedor **SERVICIOS FUNERARIOS VILLENA.**

2.- Que no se condena en costas al actor, por estimarse que tuvo motivos plausibles para litigar, al aparecer de los antecedentes y naturaleza de la denuncia que obró en interés general de los consumidores.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.
Rol 232.185.-

Dictó doña RADY VENEGAS POBLETE, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza ROMINA MARTÍNEZ VIVADEOS, Secretaria Titular.-

