



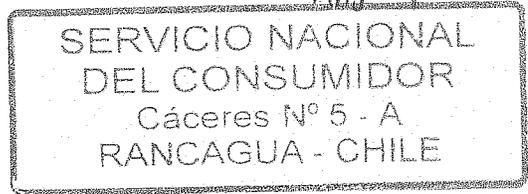
MUNICIPALIDAD
Rancagua

2º Juzgado de Policía Local de Rancagua

Rancagua, tres de febrero de dos mil dieciséis.

Causa Rol Nº 155.745

Por entrada a despacho con esta fecha.



VISTOS:

Que a fojas 1, se dedujo denuncia infraccional por parte del Director Regional (PT) del **Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)**, don Mauricio Retamal Granadino, en contra de Funerales Rodríguez Ltda., nombre de fantasía **"FUNERALES RODRIGUEZ"**, Rol Único Tributario Nº 76.339.250-3, representada legalmente por don HERNAN RODRIGUEZ SEGOVIA, domiciliados para estos efectos en calle Pedro Emilio Cuadra Nº120, comuna de Rancagua.

A fojas 25, el tribunal tiene por interpuesta la denuncia por infracción a la Ley de Protección al Consumidor, Nº 19.496, ley rectora en autos.

A fojas 54, don Hernán Rodríguez Segovia, representante legal de **"FUNERALES RODRIGUEZ"** Denunciado en autos, contesta denuncia infraccional interpuesta por **SERNAC**.

A fojas 39, se celebra la audiencia de contestación, conciliación y prueba. Comparece doña Bárbara Isabel Contreras Cáceres, abogada en representación de **SERNAC**; don Hernán Rodríguez Segovia, representante legal de **"FUNERALES RODRIGUEZ"**, acompañado por su abogado don Hernán Cuadra Pérez.

El Tribunal llama a Conciliación y esta no se produce.

La parte denunciante viene en ratificar la denuncia infraccional y los documentos acompañados, con costas.

La parte denunciada viene en contestar por escrito la denuncia y acompaña 5 copias de sitios de Internet de diferentes empresas en el rubro; rinde además testimonial. Comparece doña Amanda de las Mercedes Mejías Flores.

Se solicita a S. S., por parte de la denunciada, se cite al director Regional del SERNAC, don Mauricio Retamal Granadino a fi de que absuelva posiciones.

A fojas 46, Absolución de Posiciones. Comparece doña Bárbara Isabel Contreras Cáceres, abogada por la denunciante y en representación del absolvente don Mauricio Retamal Granadino; y don Hernán Cuadra Pérez, abogado por la parte denunciada.

Cítese a las partes a oír Sentencia.

CONSIDERANDO:

En cuanto a la objeción de documentos a fojas 29.



PRIMERO: Sin perjuicio de que la parte denunciada haya formulado objeción en las consideraciones de hecho y de derecho en su numeral 1º de la contestación a la denuncia formulada en su contra, respecto del acta del Ministro de fe, de fecha 04 de Noviembre de 2014, acompañado a fojas 8, el tribunal se hará cargo para resolverla; al tener en vista los



antecedentes denunciados y al tenor del artículo 14 de la Ley 18.287 en cuanto a apreciar la prueba rendida conforme a las normas de la sana crítica, se rechazará tales objeciones.

En cuanto a la tacha formulada a fojas 40.

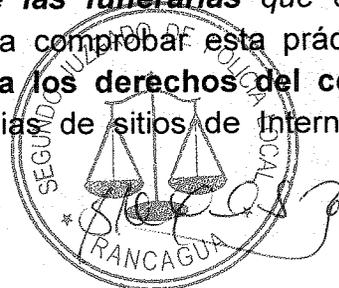
SEGUNDO: Que a fojas 40 de autos, la parte denunciante dedujo tacha respecto de la testigo doña Amanda de las Mercedes Mejías Flores, de conformidad con la causal del artículo 358 N°5 del Código de Procedimiento Civil, en virtud a que a través de su declaración se ha podido establecer de que realiza labores a favor del denunciado, las cuales son remuneradas; tacha que conforme a lo establecido en el artículo 14 de la ley 18.287, al establecer el legislador que en estos procesos la prueba es valorada conforme a los criterios de la Sana Crítica, todo aquello sin perjuicio del valor probatorio que se asigne a sus dichos en relación y armonía con las demás probanzas y antecedentes del juicio.

En cuanto a la parte infraccional.

TERCERO: Que estos autos iniciados por denuncia infraccional por don Mauricio Retamal Granadino en representación de SERNAC, en contra de Funerales Rodríguez Ltda., nombre de fantasía "**FUNERALES RODRIGUEZ**", Rol Único Tributario N° 76.339.250-3, representada legalmente por don HERNAN RODRIGUEZ SEGOVIA, velando por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y demás normas que digan relación con el consumidor, es que funda su acción denunciando una supuesta infracción a la Ley 19.496, consistente en **NO CUMPLIR CON SUS OBLIGACIONES LEGALES RESPECTO DE NO EXHIBIR LOS PRECIOS DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS**. Así, solicita a S.S. acoger la presente denuncia en todas sus partes, condenando la denunciada al máximo de las multas contempladas en la Ley 19.496 por cada una de las infracciones cometidas, con costas.

CUARTO: A su vez, la denunciada compareció negando los hechos en la forma expuesta por el querellante, generando controversia. En su defensa señala, entre sus argumentos de hecho y de derecho, que en primer lugar que los hechos no son efectivos en la forma que han sido planteados por el denunciante en su denuncia, ya que las circunstancias en que ocurrieron los hechos serían muy distintas a como se plantean por el ministro de fe, ya que *el dueño y representante legal de la denunciada se encontraría al interior de las dependencias del local y al llamado de su reemplazante acudió inmediatamente, exhibiendo inmediatamente la lista de los precios que requería, por lo que no sería efectivo según la denunciada de que no existiría una lista de precios bajo ningún formato*, hecho no discutido ni controversial para este tribunal, ya que avala la versión del Ministro de fe, quien dice indicar en su acta acompañada a fojas 8 que solo la información es manejada por el proveedor y sin su asistencia, el consumidor no podría conocer los precios de los servicios ofrecidos.

Además argumenta que de conformidad a lo establecido en el artículo 30 de la Ley 19.496, *las funerarias no tendrían la obligación de dar conocimiento al público de los precios de los servicios que proveen, pues estos servicios, dado sus características especiales el precio debe regularse convencionalmente*. Agrega según esta defensa que *"basta recurrir a los sitios de internet para percatarse que ninguna de las funerarias que ofrecen sus servicios por este medio, señalan sus precios"*, y para comprobar esta práctica, que a criterio de este Tribunal es una **pública transgresión a los derechos del consumidor**, acompaña a fojas 34 a 38, acompaña a fojas 34 copias de sitios de Internet de otras empresas del mismo rubro.





Solicita finalmente a SS rechazar la denuncia deducida en autos, en todas sus partes y absolverla de toda sanción. En subsidio, aplicar el mínimo de multas conforme a los antecedentes expuestos.

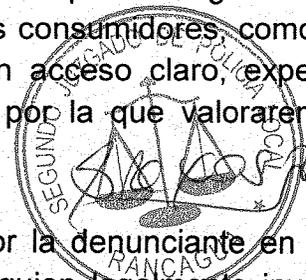
QUINTO: Que conforme a lo ya expuesto, se puede tener por acreditado lo siguiente: con fecha 04 de noviembre de 2014, Mauricio Retamal Granadino, ministro de fe del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), se constituye como ente fiscalizador, en las dependencias de "**FUNERALES RODRIGUEZ**", ubicada en calle Pedro Emilio Cuadra N°120, comuna de Rancagua, región de O'Higgins; que allí constituido, constata tras observación que no existía en ningún lugar la publicación de precios ni planes en algún formato visible para los consumidores; que los precios estaban solo de consulta interna, tampoco existían precios ni detalle de las características en las urnas dispuestas en la sala de exhibición; que al momento de la fiscalización se encontraba don HERNAN RODRIGUEZ SEGOVIA, dueño de la empresa.

SEXTO: Que en cuanto al fondo y frente a la existencia de los hechos denunciados por el ministro de fe fiscalizador del Servicio Nacional del Consumidor, y a su vez la procedencia de la aplicación de dicha normativa a ellos, y como consecuencia de alguna infracción a la Ley 19.496 a demostrar en tales hechos y, finalmente la respuesta de esta naturaleza allí generada, nos detendremos en apreciar el espíritu de la normativa invocada por cada parte en este conflicto de interés.

Así, nos es preciso señalar el bien jurídico protegido, como lo es el interés General de los consumidores, y en este caso concreto enfocado al derecho irrenunciable de la libre elección y a la información, consagrada en los artículos 1, número 3, artículo 3ª letra b), artículo 23 y en especial el 30, que la defensa lo invoca como una excepción en cuanto a que no estuvieren obligados y que si bien acompaña copias de otras empresas del mismo rubro que realiza las mismas prácticas, pero queda en evidencia clara que aquella mencionada práctica no es más que una infracción pública que vulnera claramente al interés general de los consumidores de manera objetiva y porque no decirlo aprovechando también las circunstancias en que la llegarían los clientes que requieren de estos servicios.

SEPTIMO: Que el tribunal cuenta con la prueba rendida por las partes consistente en documentos y testimonial, además de la presunción legal que le cabe a SERNAC y la Absolución de posiciones por parte del Directos del Servicio fiscalizador. Que así las cosas, corresponde analizar al tenor de las disposiciones legales citadas, lo denunciado por la entidad fiscalizadora, si existe o no infracción a la Ley de Protección al Consumidor. Pues debemos partir analizando si a la luz de las disposiciones de la Ley Rectora, la prueba rendida demostrarían o no si se ha cumplido celosamente conforme a derecho y se ha protegido el bien jurídico, como lo es el cumplimiento o no del derecho irrenunciable de los consumidores al derecho de una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos (artículo 3º, letra b), en este caso concreto, en cuanto a la contratación de servicios funerarios ofrecidos por el proveedor individualizado en autos. Aquí cobra importancia toda aquella información dada por el proveedor, más en cuanto cumpla la reglamentación específica que se exige y que resguarda el interés general de los consumidores, como lo es una información comercial básica por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno, como lo indica el Legislador. Ya visto la legislación por la que valoraremos la prueba, la analizaremos a continuación.

OCTAVO: Que se tiene a la vista la documental presentada por la denunciante en autos, consistente en un ACTA del ministro de fe que rola a fojas 8, quien legalmente investido, informa de las supuestas irregularidades y/o incumplimiento respecto a que no se estuvieran





exhibiendo al público los precios de los servicios funerarios que se ofrecen por parte del proveedor, bajo ningún formato, no se pueden conocer los precios o tarifas de los servicios funerarios porque no se encontrarían exhibidos en ninguna parte; no se pueden cotizar los precios porque no existe cotización de precios impresa y tampoco se pueden conocer los precios de los servicios funerarios mediante algún medio electrónico (tótem, computador, otro); se acompaña un anexo fotográfico donde efectivamente se muestra al ministro de fe visitando al proveedor "**FUNERALES RODRIGUEZ**" de fecha 04 de noviembre de 2014, no se exhiben precios en forma visible ni accesible y las urnas exhibidas que tampoco muestran precios, que valoraremos ya que harían plena prueba por encontrarse el set fotográfico en armonía y concordancia con el ACTA y como se verá, con las pruebas presentadas por la contraparte.

NOVENO: Que la denunciada presenta y acompaña 5 copias con contenido de páginas web de diversas empresas funerarias, a fojas 34 las que a juicio de este sentenciador, probarían nada más que la mala práctica del rubro en desmedro y desprotección a los consumidores, faltando a la luz de la Ley Rectora en autos. Además rinde prueba testimonial a fojas 40, la cual en armonía de su defensa, atestigua lo ya afirmado por el ente fiscalizador en el acta acompañado y en la absolución de posiciones del Director Regional del Servicio de Protección al Consumidor

DECIMO: Que, atendido el mérito de autos y en especial a la presunción legal que le cabe al ministro de fe del Servicio Nacional del Consumidor, en la que no se logró probar lo contrario sino que los dichos de la defensa fueron concluyentes y afirmaban las practicas fiscalizadas de los servicios funerarios de la denunciada en autos, es que a este sentenciador hacen fuerza y convicción acerca del menoscabo efectivo en contra de los consumidores, en cuanto al derecho de información consagrada en el artículo 3º de la Ley de Protección al Consumidor ya vista e invocada en autos, por los cuales se le **CONDENARA** a "**FUNERALES RODRIGUEZ**" por las malas prácticas constatadas in situ por el ente fiscalizador en la forma que se expondrá en lo resolutivo del fallo.

UNDECIMO: Que de conformidad con las disposiciones de los artículos 1698 del Código Civil, incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega estas o aquellas.

Y VISTO lo dispuesto en los artículos 1,3,4,10,14,16,19,20 y demás pertinentes de la Ley 18.287; artículo 1º numero 3º, 3, inciso primero, letra b), art 23, 24, 30, 58 letra g) y 59 y demás pertinentes de la Ley 19.496, rectora en autos, más lo consagrado en el artículo 1698 y demás pertinentes del Código Civil.

SE DECLARA:

Que se **CONDENA** al proveedor "**FUNERALES RODRIGUEZ**", Rol Único Tributario N° 76.339.250-3, representada legalmente por don HERNAN RODRIGUEZ SEGOVIA ya individualizado en autos, al pago de una **MULTA** de 20 UTM, sin costas por no resultar totalmente vencida en merito a los dispuesto a lo dispuesto en el considerando noveno de esta sentencia.

Notifíquese a las partes y al Servicio Nacional del Consumidor **SERNAC** VI Región de la presente sentencia, cúmplase, remítase copia y archívese en su oportunidad.





I. MUNICIPALIDAD
Rancagua

2° Juzgado de Policía Local de Rancagua

Sentencia dictada por don **MANUEL E. ZUÑIGA PIÑA**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Rancagua. Autoriza don **GUSTAVO SANTELICES AGOST**, Secretario Abogado.

MZP/GSA/ACA



10 MAR. 2016

Rancagua, veintidós de mayo de dos mil diecisiete.

Vistos y se tiene además presente:

Que la naturaleza de los servicios que prestan las funerarias conlleva envuelta la emocionalidad propia de la situación acaecida al consumidor, hecho que no es menor por cuanto en el servicio que se prestará al consumidor éste no está en condiciones de ser convenido, de manera que su posición negociadora se encuentra disminuida respecto del proveedor, lo que hace más exigible aún el artículo 30 de la Ley Consumidor en su primera parte, en cuanto a publicar la lista de precios y servicios que ella entrega; obligación que debe cumplir el proveedor, a lo menos, en lo que concierne a los servicios más básicos de la Funeraria, lo que en el caso de autos no consta que haya ocurrido.

Por estas consideraciones y teniendo además presente que el documento acompañado en segunda instancia en nada altera lo resuelto por el Juez del grado, **se confirma** la sentencia apelada de tres de febrero del año pasado, escrita de fojas 49 a 53 y su complementaria de fecha catorce de noviembre del año dos mil dieciséis, rolante a fojas 95 de estos autos.

Regístrese y devuélvase.

Rol I. Corte Nº 102-2016- Policía local-.

Emilio Ivan Elgueta Torres
Ministro
Fecha: 22/05/2017 11:29:50

Ricardo De Dios Pairican Garcia
Ministro
Fecha: 22/05/2017 11:29:51

Alvaro Javier Martinez Alarcon
Fiscal
Fecha: 22/05/2017 11:29:51

Hernan Carlos Gonzalez Muñoz
MINISTRO DE FE
Fecha: 22/05/2017 13:40:03



PXBWBXBDJ

Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Rancagua integrada por los Ministros (as) Emilio Ivan Elgueta T., Ricardo Pairican G. y Fiscal Judicial Alvaro Javier Martinez A. Rancagua, veintidós de mayo de dos mil diecisiete.

En Rancagua, a veintidós de mayo de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



PXBWBXBDJ

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa. Durante el período del 14 de mayo de 2017 al 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y Antártica Chilena sumar 1 hora. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas.