

f. c. n. t. e | o. c. h. o | 58



Copiapó, veintidós de abril de dos mil diecinueve.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que en lo principal de la presentación de fojas 27 rola denuncia infraccional presentada por don **RODRIGO GONZÁLEZ PINTO**, abogado, Director Regional (s) del Servicio Nacional del Consumidor, domiciliado en calle Atacama N° 898, de esta ciudad, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, en contra de **"CEMENTERIO PARQUE DE COPIAPÓ"**, representada por doña **PATRICIA MANRÍQUEZ ÁLVAREZ**, cuya cédula nacional de identidad y profesión u oficio se ignora, domiciliados en calle El Palomar N° 1006, de esta ciudad, por haber incurrido en actuaciones que constituyen una clara infracción a los artículos 1 N° 3 y 58 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Narra como fundamento de la denuncia, que en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso 1° y siguientes del artículo 58 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores de "velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor" y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre Información Básica Comercial que el mismo cuerpo legal establece, detectó que el proveedor CEMENTERIO PARQUE DE COPIAPÓ infringió las disposiciones que se detallarán. El Servicio, en virtud de las facultades conferidas en el artículo 58 inciso 2 letra g) y siguientes de la Ley, requirió – a la denunciada - mediante Oficio Ordinario N° 541 de fecha 07 de septiembre de 2018 la información referida a: a) Descripción de todos los productos o servicios que ofrece al público consumidor y también aquellos que a pesar de no constituir una oferta actual, han sido anteriormente contratados por los consumidores; b) Toda documentación asociada a operaciones de servicios y productos vigentes, que ofrece a los consumidores y público en general y las prestaciones que a pesar de no ofrecerse actualmente, se encuentran en ejecución, especialmente contratos, pagarés, mandatos relacionados a los servicios funerarios, servicios de sepultación, de cremación y otros que ofrezca así

f. cverente 1 muel / 59

como cualquier otro antecedente anexo. Para el cumplimiento de ese punto se solicita acompañar copias de todos los formatos y/o formularios que se utilice para la contratación de los servicios señalados; c) Políticas y/o procedimientos definidos y aplicados en los servicios ofrecidos con el público consumidor; d) Individualización de las sucursales emplazadas en la Región de Antofagasta con especial indicación del domicilio de los locales y la individualización del representante legal y/o jefe de local, en atención a lo dispuesto en el artículo 50 D de la Ley N° 19.496 de cada sucursal de la Región de Atacama, razón social y RUT, nombre de fantasía de casa matriz y de cada sucursal, giro específico de cada una de ellas, correo electrónico, teléfono de contacto de sucursales y sitio web; e) Canales para informar veraz y oportunamente sus políticas comerciales a clientes y Público en general y; f) Números de reclamos recibidos en el presente año, en relación a los servicios que ofrece. Agrega que el citado documento fue recepcionado con fecha 24 de septiembre de 2018 por la denunciada, sin embargo y habiendo transcurrido el plazo de 10 días hábiles la denunciada no dio respuesta. Hace presente que debido a un error de transcripción en el primer oficio se remitió uno nuevo, otorgándole un nuevo plazo para que se remitiera la información solicitada, sin embargo tampoco ocurrió. Por lo anterior, asegura que existe una negativa injustificada a dar cumplimiento al requerimiento de información. Sostiene que de lo anterior, la denunciada infringió lo dispuesto en el artículo 58 inciso 2 letra g) y siguientes de la Ley N° 19.496, ya que no proporcionó a SERNAC la información y/o antecedentes requeridos, documentación que es indispensable para que el Servicio pueda ejercer las atribuciones que mandata la Ley, por tratarse de información básica comercial relevante y atingente para que los consumidores puedan tomar la mejores decisiones de consumo. Por lo anterior, indica que al no entregar dicha información básica comercial, previa solicitud escrita, constituye una abierta y acreditada información al artículo 58 inciso 5 y siguientes de la mencionada Ley. Que funda su acción en el artículo 58 inciso 2 letra g) y siguientes de la Ley N° 19.496. Por el Primer Otrosí sí acompaña documentos consistentes en: a) Resolución exenta N° 405/344/2018 de fecha 14 de junio de 2018 en la que se



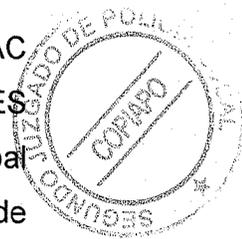
f. Resepto / ep

establece el orden de subrogancia del Servicio Nacional del Consumidor; b) Resolución N° 197 de fecha 18 de diciembre de 2013 que establece las facultades de los Directores Regionales del SERNAC; c) Copia de Ordinario N° 541 de fecha 07 de septiembre de 2018; d) Documento denominado Sistema Admisión Guía de Admisión SISVE 350101372 de fecha 07 de septiembre de 2018; e) Copia de guía de admisión envíos postales de fecha 07 de septiembre de 2018; f) Copia guía de despacho correspondencia franqueo de convenio de fecha 07 de septiembre de 2018; g) Copia de datos de entrega correspondiente al N° de envío 1170300359548 de fecha 24 de octubre de 2018 emanada de la página web de correos de Chile; h) Copia de ordinario N° 588 de fecha 05 de octubre de 2018; i) Documento denominado Sistema de Admisión Guía de Admisión SISVE: 359806476 de fecha 08 de octubre de 2018; j) Copia guía de admisión envíos postales de fecha 08 de octubre de 2018; k) Copia de guía de despacho correspondencia franqueo de convenio de fecha 08 de octubre de 2018 y; l) Copia de datos de entrega correspondiente al N° de envío 1170307162363 de fecha 24 de octubre de 2018 emanada de la página web de Correos de Chile. Por el Segundo Otrosí solicita tener presente que su calidad de Director Regional de SERNAC se encuentra acreditada, mediante Resolución exenta RA N° 405/344/2018 de fecha 14 de junio de 2018. Por el Tercer Otrosí, solicita tener presente en su calidad de abogado habilitado para el ejercicio de la profesión, asume personalmente el patrocinio y poder en la causa. Por el Cuarto Otrosí solicita se designe receptor judicial ad hoc. 2) A fojas 38 rola resolución del Tribunal acogiendo la denuncia infraccional y fijando fecha para comparendo de contestación, conciliación y prueba. 3) A fojas 40 rola solicitud de abogado de SERNAC de nuevo día y hora para el comparendo de estilo y a fojas 41 rola resolución del Tribunal fijando nuevo día y hora. 4) A fojas 45 rola estampado receptorial notificando personalmente de la denuncia infraccional a CEMENTERIO PARQUE DE COPIAPÓ. 5) A fojas 46 rola Mandato Especial Sociedad Nómima Cementerio Parque de Copiapó a don Luis Aquiles Zepeda Alfaro. 6) A fojas 48 rolan copias de correos electrónicos de don RODRIGO GONZÁLEZ PINTO, Director Regional (s) SERNAC a don ENZO LUCIANI. 7) A fojas 50 rola



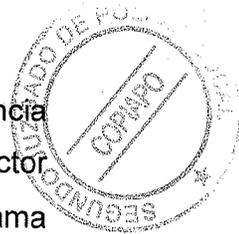
f. presente | mo / 81

comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de SERNAC y de CEMENTERIO PARQUE DE COPIAPÓ representado por don LUIS AQUILES ZEPEDA ALFARO. 8) A fojas 52 rola presentación de SERNAC que en lo principal solicita tener presente las circunstancias que señala, relativas a la no respuesta de la denunciada al envío de dos oficios solicitando información básica comercial respecto a los servicios que ofrece, constituyendo una abierta y acreditada infracción al inciso 5° y siguientes del artículo 58 de la Ley N° 19.496. Que señala que si bien es cierto el Tribunal no recibió la causa a prueba por no existir hechos controvertidos, los ordinarios enviados a la denunciada harían plena prueba que se solicitó a esta última información y/o antecedentes relacionados con la información básica comercial del rubro en que se desenvuelve. Agrega que de los documentos emitidos por Correos de Chile se acredita que los Oficios Ordinarios fueron recepcionados por la denunciada y además que el propio denunciado en el comparendo decretado en autos señaló que a quien le fueron despachados los oficios fue a doña PATRICIA MANRÍQUEZ ÁLVAREZ quien era originalmente representante de la empresa, sin que exista respuesta al requerimiento. Indica además que de los correos electrónicos acompañados, también se trató de obtener repuesta a la información requerida, lo que tampoco resultó positivo. Por último se refiere a que en los Oficios N° 541 y 588 de fecha 07 de septiembre y 05 de octubre de 2018 se solicitó a la denunciada proporcionar los antecedentes e información requerida dentro de un plazo de 10 días hábiles lo que no ocurrió, constituyendo una infracción al artículo 58 inciso 6 de la Ley N° 19.496 y de lo dispuesto en el artículo 58 inciso 9 de la misma Ley, por lo que estima que habiéndose cometida la infracción, estando acreditados los hechos y el derecho que los sanciona, resultaría procedente que el Tribunal apreciara la prueba y antecedentes de la causa de tal manera que conduzca lógicamente a la conclusión que existe la infracción denunciada y le correspondería condenar a la infractora al máximo de la multa establecida en la Ley. Por el Otrosí solicita se cite a las partes a oír sentencia.



CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

f. presente 106/62

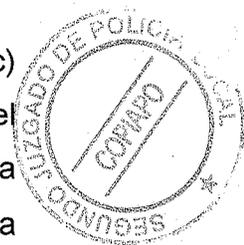


PRIMERO: Que en lo principal de la presentación de fojas 27 rola denuncia infraccional presentada por don **RODRIGO GONZÁLEZ PINTO**, abogado, Director Regional (s) del Servicio Nacional del Consumidor, domiciliado en calle Atacama N° 898, de esta ciudad, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, en contra de "**CEMENTERIO PARQUE DE COPIAPÓ**", representada por doña **PATRICIA MANRÍQUEZ ÁLVAREZ**, cuya cédula nacional de identidad y profesión u oficio se ignora, domiciliados en calle El Palomar N° 1006, de esta ciudad, por haber incurrido en actuaciones que constituyen una clara infracción a los artículos 1 N° 3 y 58 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Narra como fundamento de la denuncia, que en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso 1° y siguientes del artículo 58 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores de "velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor" y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre Información Básica Comercial que el mismo cuerpo legal establece, detectó que el proveedor **CEMENTERIO PARQUE DE COPIAPÓ** infringió las disposiciones que se detallarán. el Servicio, en virtud de las facultades conferidas en el artículo 58 inciso 2 letra g) y siguientes de la Ley, requirió – a la denunciada - mediante Oficio Ordinario N° 541 de fecha 07 de septiembre de 2018 la información referida a : a) Descripción de todos los productos o servicios que ofrece al público consumidor y también aquellos que a pesar de no constituir una oferta actual, han sido anteriormente contratados por los consumidores; b) Toda documentación asociada a operaciones de servicios y productos vigentes, que ofrece a los consumidores y público en general y las prestaciones que a pesar de no ofrecerse actualmente, se encuentran en ejecución, especialmente contratos, pagarés, mandatos relacionados a los servicios funerarios, servicios de sepultación, de cremación y otros que ofrezca así como cualquier otro antecedente anexo. Para el cumplimiento de ese punto se solicita acompañar copias de todos los formatos y/o

Presente 1 to, / 63

formularios que se utilice para la contratación de los servicios señalados; c) Políticas y/o procedimientos definidos y aplicados en los servicios ofrecidos con el público consumidor; d) Individualización de las sucursales emplazadas en la Región de Antofagasta con especial indicación del domicilio de los locales y la individualización del representante legal y/o jefe de local, en atención a lo dispuesto en el artículo 50 D de la Ley N° 19.496 de cada sucursal de la Región de Atacama, razón social y RUT, nombre de fantasía de casa matriz y de cada sucursal, giro específico de cada una de ellas, correo electrónico, teléfono de contacto de sucursales y sitio web; e) Canales para informar veraz y oportunamente sus políticas comerciales a clientes y Público en general y; f) Números de reclamos recibidos en el presente año, en relación a los servicios que ofrece. Agrega que el citado documento que recepcionado con fecha 24 de septiembre de 2018 por la denunciada, sin embargo y habiendo transcurrido el plazo de 10 días hábiles la denunciada no dio respuesta. Hace presente que debido a un error de transcripción en el primer oficio se remitió uno nuevo, otorgándole un nuevo plazo para que se remitiera la información solicitada, sin embargo tampoco ocurrió. Por lo anterior, asegura que existe una negativa injustificada a dar cumplimiento al requerimiento de información. Sostiene que de lo anterior, la denunciada infringió lo dispuesto en el artículo 58 inciso 2 letra g) y siguientes de la Ley N° 19.496, ya que no proporcionó a SERNAC la información y/o antecedentes requeridos, documentación que es indispensable para que el Servicio pueda ejercer las atribuciones que mandata la Ley, por tratarse de información básica comercial relevante y atingente para que los consumidores puedan tomar la mejores decisiones de consumo. Por lo anterior, indica que al no entregar dicha información básica comercial, previa solicitud escrita, constituye una abierta y acreditada información al artículo 58 inciso 5 y siguientes de la mencionada Ley. Que funda su acción en el artículo 58 inciso 2 letra g) y siguientes de la Ley N° 19.496.

SEGUNDO: Que la denunciada solo se limitó a señalar en el comparendo de estilo que desde el mes de marzo del año 2018 ya no se encuentra efectuando labores



f. presente y motivo/64

de administración en el Cementerio Parque del Recuerdo sino solo se encuentra a cargo de la Funeraria de Cementerio Parque, por lo que desconocía la existencia de los mencionados oficios y solicita se cite a quien corresponde, que sería doña PATRICIA MANRÍQUEZ ÁLVAREZ.



TERCERO: Que para acreditar sus dichos, la parte denunciante acompaña documentos consistentes en: a) Copia de Ordinario N° 541 de fecha 07 de septiembre de 2018; b) Documento denominado Sistema Admisión Guía de Admisión SISVE 350101372 de fecha 07 de septiembre de 2018; c) Copia de guía de admisión envíos postales de fecha 07 de septiembre de 2018; d) Copia guía de despacho correspondencia franqueo de convenio de fecha 07 de septiembre de 2018; e) Copia de datos de entrega correspondiente al N° de envío 1170300359548 de fecha 24 de octubre de 2018 emanada de la pagina web de correos de Chile; f) Copia de ordinario N° 588 de fecha 05 de octubre de 2018; g) Documento denominado Sistema de Admisión Guía de Admisión SISVE: 359806476 de fecha 08 de octubre de 2018; h) Copia guía de admisión envíos postales de fecha 08 de octubre de 2018; i) Copia de guía de despacho correspondencia franqueo de convenio de fecha 08 de octubre de 2018 y; j) Copia de datos de entrega correspondiente al N° de envío 1170307162363 de fecha 24 de octubre de 2018 emanada de la página web de Correos de Chile.

CUARTO: Que la parte denunciada no acompañó documentos.

QUINTO: Que, ni la parte denunciante ni la parte denunciada presentaron testigos.

SEXTO: Que debe entenderse como un hecho de la causa que pese a haber sido recepcionados los Oficios N° 541 de fecha 07 de septiembre de 2018 y N° 588 de fecha 05 de octubre del mismo año respectivamente, la denunciada no dio cumplimiento a entregar la información allí solicitada, por ende se trata de una negativa injustificada y que constituiría una infracción al artículo 58 inciso 5 y siguientes de la Ley N° 19.496.

f. Resuelto 10/10/15



SÉPTIMO: Que esta sentenciadora debe fallar conforme a las normas de la sana crítica, de acuerdo a lo prescrito en el artículo 14 de la Ley N° 18.287 que establece Procedimientos ante los Juzgados de Policía Local, debiendo expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. Por ello, y en razón de la prueba rendida en autos y especialmente a la declaración de don LUIS ZEPEDA ALFARO en atención a señalar que no fueron contestados – sin justificación alguna - los oficios N° 541 y 588 de fechas 07 de septiembre de 2018 y 05 de octubre del mismo año respectivamente y remitidos por SERNAC, da cuenta de la comisión de la infracción a la que se refiere el artículo 58 incisos 5 y siguientes, por lo que la denunciada deberá ser sancionada de la forma que se indicará.

Por estas consideraciones y apreciando los hechos y probanzas de acuerdo con las normas de la sana crítica establecida en el artículo 14° de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en relación con lo estipulado en los artículos 58 inciso 5 y siguientes de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

SE RESUELVE:

1° Que se **acoge** la denuncia infraccional presentada por don **RODRIGO GONZÁLEZ PINTO**, domiciliado en calle Atacama N° 898, de esta ciudad, en representación del Servicio Nacional del Consumidor en contra de "**CEMENTERIO PARQUE DE COPIAPÓ**", representada por doña **PATRICIA MANRÍQUEZ ÁLVAREZ**, ambos domiciliados en calle El Palomar N° 1006 de esta ciudad, por haberse acreditado la comisión de la infracción denunciada, esto es, por haber incurrido en la infracción a la obligación establecida en el artículo 58 inciso 5 y siguientes de la Ley N° 19.496, condenándose en consecuencia a esta última al pago de una multa de **DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la Unidad Tributaria Mensual al momento del pago efectivo. Si no pagare

f. presente / rei / 6p

la multa dentro del plazo de cinco días hábiles a contar de la fecha de notificación de esta sentencia, sufrirá el representante legal de la denunciada por vía de sustitución o apremio **QUINCE NOCHES** de reclusión, que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.



2° Que además, se le condena a la denunciada al pago de las costas.

NOTIFÍQUESE

Rol N° 8136.-/2018.-/

Sentencia dictada por doña MÓNICA CALCUTTA STORMENZAN, Juez del Segundo Juzgado de Policía Local de Copiapo. Autoriza doña MARÍA JOSÉ HURTADO KTEISHAT, Secretaria Abogada.