

Santiago, dieciséis de mayo de dos mil diecinueve.

VISTO:

En estos autos Rol 726-2011 seguidos ante el Primer Juzgado de Letras de Punta Arenas, caratulados "Servicio Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Parque Cruz de Froward S.A.", demanda sobre protección de interés colectivo de los consumidores, por sentencia de veintidós de diciembre de dos mil catorce, rolante a fojas 1972 y siguientes (Tomo V) y en lo que al presente análisis interesa, se acogió la demanda interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor y por los legitimados activos personas naturales representadas por un procurador común solo en cuanto:

a) declara la responsabilidad infraccional de la demandada por contravenir lo dispuesto en los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la Ley 19.496 que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con la subsecuente condena a dos multas de cincuenta Unidades Tributarias cada una; b) condena a la demandada a las indemnizaciones y reparaciones que a continuación se indican en favor de los consumidores que celebraron con ella contratos de compraventa de derechos perpetuos de sepultación, conforme a los siguientes grupos y subgrupos:

"GRUPO 1.- Clientes actuales con fracciones de tres capacidades, sin inhumaciones efectuadas:

SUBGRUPO 1.1.- Que manifiesten su voluntad de poner fin a sus contratos:

Se declaran resueltos los respectivos contratos -y extintas las cauciones contraídas para garantizar su pago- y se condena a la demandada a pagar, por concepto de indemnización de los perjuicios patrimoniales sufridos, el equivalente al 100% de lo pagado por el respectivo cliente como precio de dicha compraventa.

SUBGRUPO 1.2.- Que manifiesten su voluntad de obtener el cumplimiento forzado de sus contratos, manteniendo así su calidad de clientes de la demandada:

- Opción 1: se condena a la demandada a reemplazar, en el respectivo contrato, las tres capacidades de la fracción actual por tres capacidades ubicadas en dos fracciones contiguas -una con dos y la otra con una-, sin



BXSQKXVNQG

costo adicional y a elección del cliente, según disponibilidad en el terreno, con posibilidad de adquirir la cuarta capacidad libre con un descuento de un 35%, opción esta última que podrá hacerse valer dentro de los 3 años siguientes a la fecha en que quede fijado irrevocablemente el monto global de estas indemnizaciones y reparaciones -conforme al artículo 54 E de la ley 19.496- con facilidades de pago de hasta 60 meses.

Opción 2: se condena a la demandada a reemplazar, en el respectivo contrato, la fracción actual con tres capacidades por la modalidad "perpetuo familiar mixto", quedando la misma fracción sólo con dos capacidades para sepultura -las más superficiales-, reemplazándose la tercera por un columbario para tres ánforas, sin costo adicional alguno -tampoco por concepto de depósitos de ánfora- para el cliente.

Opción 3: se condena a la demandada a reemplazar, en el respectivo contrato, el lugar de sepultación actual, en el Cementerio Parque Cruz de Froward, por el Cementerio Parque de Punta Arenas, también de su propiedad, con las mismas condiciones de contratación y en una fracción de costo equivalente en los terrenos de este último cementerio, según su disponibilidad en el mismo.

**GRUPO 2.-** Clientes actuales con fracciones de tres capacidades con una o más inhumaciones efectuadas:

**SUBGRUPO 2.1.-** Que manifiesten su voluntad de poner fin a sus contratos: se declaran resueltos los respectivos contratos -y extintas las cauciones contraídas para garantizar su pago- y se condena a la demandada a pagar, por concepto de indemnización de los perjuicios patrimoniales sufridos, el equivalente al 100% de lo pagado por el respectivo cliente como precio de dicha compraventa.

Se condena, además a la demandada a realizar la(s) respectiva(s) exhumación(es) y servicio(s) mortuario(s) -incluida(s) urna(s)- a su costa.

**SUBGRUPO 2.2.-** Que manifiesten su voluntad de obtener el cumplimiento forzado de sus contratos, manteniendo así su calidad de clientes de la demandada:

Opción 1: se condena a la demandada a reemplazar, en el respectivo contrato, las tres capacidades de la fracción actual por tres capacidades



ubicadas en dos fracciones contiguas -una con dos y la otra con una-, sin costo adicional y a elección del cliente, según disponibilidad en el terreno, con posibilidad de adquirir la cuarta capacidad libre con un descuento de un 35%, opción esta última que podrá hacerse valer dentro de los 3 años siguientes a la fecha en que quede fijado irrevocablemente el monto global de estas indemnizaciones y reparaciones -conforme al artículo 54 E de la ley 19.496- con facilidades de pago de hasta 60 meses.

Se condena, además a la demandada a realizar la(s) respectiva(s) exhumación(es) y servicio(s) mortuario(s) -incluida(s) urna(s)- a su costa.

Opción 2: se condena a la demandada a reemplazar, en el respectivo contrato, la fracción actual con tres capacidades por la modalidad "perpetuo familiar mixto", quedando la misma fracción sólo con dos capacidades para sepultura -las más superficiales-, reemplazándose la tercera por un columbario para tres ánforas, sin costo adicional alguno -tampoco por concepto de depósitos de ánfora- para el cliente.

Se condena, además a la demandada a realizar la(s) respectiva(s) exhumación(es) y servicio(s) mortuario(s) -incluida(s) urna(s)- a su costa.

Opción 3: se condena a la demandada a reemplazar, en el respectivo contrato, el lugar de sepultación actual, en el Cementerio Parque Cruz de Froward, por el Cementerio Parque de Punta Arenas, también de su propiedad, con las mismas condiciones de contratación y en una fracción de costo equivalente en los terrenos de este último cementerio, según su disponibilidad en el terreno.

Se condena, además a la demandada a realizar la(s) respectiva(s) exhumación(es) y servicio(s) mortuario(s) -incluida(s) urna(s)- a su costa.

**GRUPO 3.-** Clientes que ya hubiesen realizado la exhumación de sus deudos y su traslado a otro lugar:

**SUBGRUPO 3.1.-** Que lo hubiesen hecho al Cementerio Municipal de Punta Arenas:

Se declaran resueltos los respectivos contratos, si éstos aún estuviesen vigentes -y extintas las cauciones contraídas para garantizar su pago- y se condena a la demandada a pagar, por concepto de indemnización de los perjuicios patrimoniales sufridos, el equivalente al 100% de lo pagado por el



cliente como precio de dicha compraventa, y el 100% de lo pagado por éste por la(s) respectiva(s) exhumación(es), servicio(s) mortuario(s) -incluida(s) urna(s)- y traslado(s).

SUBGRUPO 3.2.- Que lo hubiesen hecho al Cementerio Parque de Punta Arenas:

Se condena a la demandada a pagar, por concepto de indemnización de los perjuicios patrimoniales sufridos, el 100% de lo pagado por el cliente por la(s) respectiva(s) exhumación(es), servicio(s) mortuario(s) -incluida(s) urna(s)-, traslado(s) y nueva(s) inhumación(es).

SUBGRUPO 3.3.- Que lo hubiesen hecho a otra ubicación dentro del Cementerio Parque Cruz de Froward:

Se condena a la demandada a pagar, por concepto de indemnización de los perjuicios patrimoniales sufridos, el 100% de lo pagado por el cliente por la(s) respectiva(s) exhumación(es), servicio(s) mortuario(s) -incluida(s) urna(s)-, traslado(s) y nueva(s) inhumación(es).

El cumplimiento de las modificaciones de contratos, incluidas las reasignaciones de terrenos -dentro del Cementerio Parque Cruz de Froward o en el Cementerio Parque de Punta Arenas- deberá efectuarse por la demandada dentro del plazo de treinta días siguientes a la fecha en que quede fijado irrevocablemente el monto global de las indemnizaciones y reparaciones del respectivo subgrupo, conforme al artículo 54 E de la ley 19.496. El cumplimiento de las exhumaciones y traslados ordenados deberá efectuarse por la demandada durante tres días a la semana, hasta su conclusión, debiendo los interesados cumplir previamente con las autorizaciones sanitarias pertinentes.

El Servicio Nacional del Consumidor y la parte demandada dedujeron en contra de dicho fallo recursos de casación en la forma y apelación, en tanto el grupo de consumidores interpuso solo este último arbitrio. Una sala de la Corte de Apelaciones de Punta Arenas por determinación de dieciocho de mayo de dos mil dieciséis, que se lee a fojas 2513 y siguientes, después de desestimar las nulidades formales, en lo relevante, lo revocó en los siguientes aspectos: a) Por el numeral III.1 declara la responsabilidad infraccional de la demandada por los artículos 3 a) y 12 de la Ley 19.496 y la condena al pago



de dos multas de cincuenta unidades tributarias cada una a beneficio fiscal; b) Por el numeral III.2 condena a la demandada a las indemnizaciones y reparaciones que a continuación se indican en favor de los consumidores que celebraron con ella contratos de compraventa de derechos perpetuos de sepultación, conforme a los siguientes grupos y subgrupos que conforma.

Declarando en consecuencia que:

- se condena a la demandada solo en cuanto autora de infracción al artículo 23 de la Ley de Protección al Consumidor a pagar una multa de cincuenta unidades tributarias a beneficio fiscal;

- se condena a la demandada a reparar a sus clientes propietarios de sepulcros con tercera capacidad de acuerdo a las siguientes alternativas:

1.- Clientes que han adquirido sepulturas de tres capacidades y no han sido usadas hasta la fecha de esta sentencia:

a) Tendrán la opción de sustituirla por una sepultura de dos capacidades y otra de una capacidad, contiguas o cercanas. En caso de ser contiguas, la empresa sustituirá la lápida de 30 x 60 cms. por otra familiar de 56 x 55 cms.

b) La materialización de estas opciones no tendrá costo para los clientes ni por operaciones comerciales o contractuales ni trabajos prácticos ni de otra índole.

2.- Clientes que hayan adquirido sepulturas de tres capacidades y una o más hayan sido ocupadas:

a) Tendrán la opción de sustituirla por una sepultura de dos capacidades y otra de una capacidad, contiguas o cercanas. En caso de ser contiguas, la empresa sustituirá la lápida de 30 x 60 cms. por otra familiar de 56 x 55 cms.

b) La materialización de estas opciones no tendrá costo para los clientes ni por operaciones comerciales o contractuales ni trabajos prácticos ni exhumaciones ni de otra índole.

c) Las exhumaciones que procedan y el traslado interno por el ejercicio de esta opción se calendarizará por el Cementerio, en razón de una semanal.

3.- Clientes que a partir de la primera exhumación, inclusive, que dio origen al sumario 21/2011 hayan exhumado y trasladado a sus deudos a otro cementerio o han preferido su cremación, hasta la fecha de la presente sentencia:



a) Tendrán la opción de resciliar el contrato de compraventa de derechos perpetuos de sepultación. El precio de venta se restituirá calculado en fórmula original, si ha sido acordado en unidades de fomento se mantendrá el mismo número de unidades pactadas, si ha sido acordado en moneda nacional se establecerá su equivalencia en unidades de fomento a la fecha del contrato. Si ha sido pagado en su totalidad se restituirá el total. Si ha sido pagado parcialmente, se restituirá lo pagado. En este caso, si se ha financiado la compra con crédito ante alguna entidad financiera o bancaria la demandada se hará cargo del crédito contratado por el saldo. La restitución se pagará en cuotas mensuales en el curso de dos años.

b) El demandado restituirá el costo de la exhumación, féretro y traslado dentro de la ciudad de Punta Arenas, que se acredite.

4.- La reparación compensatoria de la reparación en natura en el caso de las opciones del numeral 1, letra a) si la sepultura de reemplazo es contigua y en el caso de la resciliación del numeral 3, letra a) ascenderá al 20% de un tercio del valor de la sepultura, considerado en UF a la fecha del contrato, pagadero en 24 cuotas mensuales iguales.

5.- La reparación compensatoria ascenderá al 25% de un tercio del valor de la sepultura considerado en UF a la fecha del contrato, pagadero en 24 cuotas mensuales iguales, en el caso de la opción del numeral 1, letra a) si la sepultura de reemplazo de la tercera capacidad es cercana pero no contigua.

6.- No ha lugar a condenar a la demandada a multas por infracción a los artículos 3, letra b) y 12 de la Ley 19.496, ni a dejar sin efecto los contratos en los casos de los numerales 1 y 2 de lo resolutive V, ni a indemnización de perjuicios por inconvenientes.

7.- Se rechazan las demás excepciones de la demandada.

En contra de este fallo todas las partes del juicio interpusieron recursos de casación en la forma y en el fondo.

Se ordenó traer los autos en relación.

**CONSIDERANDO:**

**EN CUANTO AL RECURSO DE CASACIÓN EN LA  
FORMA DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
DE FOJAS 2569.**



**PRIMERO:** Que esta parte acusa la configuración del vicio que contempla el artículo 768 N° 4 del Código de Procedimiento Civil, argumentando que ninguno de los recursos de nulidad formal que interpusieron las partes respecto de la sentencia del a quo perseguía la modificación del sistema de reparación, pues buscaban exclusivamente la nulidad de todo o parte de la decisión. En consecuencia, la Corte de Apelaciones en lo relativo a lo reparatorio, modificó la fórmula propuesta por el a quo, restando aspectos que por no ser discutidos no pudieron ser objeto de pronunciamiento. En efecto, al fijar una nueva forma al menos respecto de los clientes que el tribunal de segunda instancia denomina "*Cientes que han adquirido sepulturas de tres capacidades y no han sido usadas hasta la fecha de esta sentencia*" y "*Cientes que hayan adquirido sepulturas de tres capacidades y una o más hayan sido ocupadas*" incurre en el defecto en cuestión, desde que ninguno de los litigantes solicitó la revisión del quantum o forma de reparación o indemnización que permitiera su rebaja. Esto mismo se advierte -dice- de los recursos de apelación interpuestos.

En consecuencia, según la recurrente, era deber del tribunal ad quem adscribirse a la competencia entregada a través de los respectivos recursos, lo que impedía modificar aquello que no fue sometido a discusión en alzada.

### **EN CUANTO AL RECURSO DE CASACIÓN EN LA FORMA DEL PROCURADOR COMÚN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES DEMANDANTES DE FOJAS 2680.**

**SEGUNDO:** Que esta parte sostiene que la sentencia de alzada incurrió en el vicio que contempla el artículo 768 N° 4 del Código de Procedimiento Civil, relacionado con los artículos 189 y 160 del mismo código, puesto que al tenor de las peticiones que cada una de las partes sometió en los respectivos recursos de apelación al tribunal de alzada que determinó la competencia del mismo, queda claro que nada se objetó respecto de las indemnizaciones y reparaciones para los grupos y subgrupos creados por el juez a quo. El demandado solicitó el rechazo de las demandas, pero en ningún caso dejó abierta la posibilidad de modificar lo ya resuelto para la reparación de los consumidores. La debida congruencia entre lo pedido y lo



resuelto desaparece en el fallo recurrido, en tanto se pronunció sobre puntos no sometidos a su decisión que en definitiva llevaron a alterar la forma de indemnización y reparación para los consumidores demandantes. No cabe duda, según lo razonado en la sentencia tanto de primera como de segunda instancia, que el proveedor infringió la Ley del Consumidor, mas la consecuencia directa de ello era haber mantenido inalterable lo resuelto, aceptando o rechazando lo pedido en la declaración, y no modificar lo ya establecido a este respecto sobre los grupos de consumidores creados. La demandada pidió que se rechacen las demandas, sin más, y debe entenderse en su totalidad, no admitiendo parcialidades como finalmente resolvió la Corte de Apelaciones.

Hace presente que ninguno de los demandantes desea mantenerse vinculado contractualmente con la Inmobiliaria Cruz De Froward, por ello solicitaron en las demandas que se dejen sin efecto sus contratos, en primer término, para luego proceder a las reparaciones que correspondan según su situación particular. Así lo entendió el tribunal de primera instancia, en primer término al disponer la creación de grupos y subgrupos para luego decidir respecto de aquellos que deseen desvincularse del proveedor, la resciliación de los contratos, además de las reparaciones allí establecidas.

Al tenor de lo expuesto, en los respectivos escritos de apelación, la demandada solicitó el rechazo de las demandas por no reconocer haber cometido infracción a la Ley 19.496 y los demandantes, por su lado, argumentaron en torno a las multas infraccionales y a la creación de un grupo más. Luego, al tener por acreditada la concurrencia de la infracción, no debía la sentencia modificar la forma de indemnizar a los consumidores demandantes, menos aún estableciendo para los dueños solo de la fracción de terreno que jamás han inhumado, y respecto de aquellos que han inhumado el mantenerse vinculados contractualmente con un proveedor respecto del cual perdieron la confianza depositada al contratar con él.

Asimismo, la sentencia para determinar si la indemnización debía ser en naturaleza o en equivalente además hace una exigencia especial, a saber, se procedería a indemnizar en equivalencia (resciliación de contratos y devoluciones de los gastos incurridos al exhumar) en aquellos casos en que





hubo una desvinculación de hecho, específicamente el haber exhumado a sus seres queridos. Esta condición no responde a un criterio de justicia ni equidad, considerando que las exhumaciones tienen un costo monetario para los consumidores, de manera que quienes no tenían los medios económicos para realizar el retiro de los cuerpos no pueden desvincularse de hecho.

Igualmente quedó acreditado que solo un día a la semana (los miércoles) se realizan exhumaciones, lo que demuestra que desde el año 2011 a la fecha solo se han realizado alrededor de 150, razón por la que no todos pueden realizarla. Por ello el juez de primera instancia condenó a la demandada a habilitar tres días a la semana para estos efectos. Respecto de los dueños de las fracciones de terreno en las cuales jamás se ha inhumado, no están en condiciones de cumplir con lo requerido por razones obvias.

Este criterio diferenciador estaba de más, puesto que conforme a los petitorios de las demandas todos los consumidores debían ser indemnizados en equivalencia.

Para el tribunal ad quem sólo había dos opciones: revocar la sentencia rechazando las demandas o confirmar la sentencia acogiendo o denegando lo solicitado en las declaraciones.

Termina solicitando se acoja el recurso y en la sentencia de reemplazo se complemente el fallo del juez a quo, creando en el considerando 29º dentro del Grupo 3, e inmediatamente a continuación del párrafo que establece el "subgrupo 3.3.-" el subgrupo 3.4.- con el siguiente tenor: "Subgrupo 3.4.- Que lo hubiesen hecho a otro cementerio distinto de los anteriores, o a un cinerario diverso al del Cementerio Municipal de Punta Arenas: Se declarará la resolución de los contratos de compraventa de derechos perpetuos de sepultación suscritos con la demandada, si estos aún estuvieren vigentes -y extintas las cauciones contraídas para garantizar su pago- y, en todo caso, su derecho a la indemnización de los perjuicios patrimoniales, esto es, el pago por la demandada del equivalente al 100% de lo pagado por el cliente como precio de dicha compraventa, más el pago del 100% de lo que el cliente hubiese pagado por la respectiva exhumación, servicio mortuario -incluida urna- y traslado, con costas".



**TERCERO:** Que respecto del recurso de casación en la forma presentado por el Servicio Nacional del Consumidor, y haciéndose cargo esta Corte del vicio de casación previsto en el cuarto numeral del artículo 768 del Código de Procedimiento Civil, se dirá que dicha norma estatuye la ultrapetita como uno de los vicios formales que pueden afectar a una sentencia, trayendo aparejada la nulidad de ella. El citado defecto contempla dos formas de materialización, la primera de las cuales consiste en otorgar más de lo pedido, que es propiamente la ultra petita, mientras que la segunda se produce al extenderse el fallo a puntos no sometidos a la decisión del tribunal, hipótesis que se ha denominado extra petita.

Asimismo, según ha determinado uniformemente esta Corte Suprema, el fallo incurre en ultra petita cuando, apartándose de los términos en que las partes situaron la controversia por medio de sus respectivas acciones o excepciones, altera el contenido de éstas cambiando su objeto o modificando su causa de pedir. La regla anterior debe necesariamente relacionarse con lo prescrito en el artículo 160 del Código antes citado, de acuerdo al cual las sentencias se pronunciarán conforme al mérito del proceso y no podrán extenderse a puntos que no hayan sido sometidos expresamente a juicio por las partes, salvo en cuanto las leyes manden o permitan a los tribunales proceder de oficio.

Por consiguiente, el vicio formal en mención se verifica cuando la sentencia otorga más de lo que las partes han solicitado en sus escritos de fondo -demanda, contestación, réplica y dúplica- por medio de los cuales se fija la competencia del Tribunal, o cuando se emite pronunciamiento en relación a materias que no fueron sometidas a la decisión del mismo, vulnerando de ese modo el principio de la congruencia, rector de la actividad procesal.

**CUARTO:** Que, asimismo, sobre el particular, la doctrina comparada ve en la denominada ultra petita -en el doble cariz antes descrito- un vicio que conculca un principio rector de la actividad procesal, cual es como ya se dijo, el de la congruencia y que ese ataque se produce, precisamente, con la “incongruencia” que pueda presentar una decisión con respecto al asunto que ha sido planteado por los que litigan. El principio de congruencia se basa en



diversos fundamentos, ámbitos de aplicación y objetivos. Primeramente, busca vincular a las partes y al juez al debate y, por tanto, conspira en su contra la falta del necesario encadenamiento de los actos que lo conforman, a los que pretende dotar de eficacia. Por tanto, se trata de un principio que enlaza la pretensión, la oposición, la prueba, la sentencia y los recursos, al mismo tiempo que cautela la conformidad que debe existir entre todos los actos del procedimiento que componen el proceso. Si bien la doctrina enfatiza los nexos que han de concurrir entre las pretensiones sostenidas por el actor y la sentencia, la misma vinculación resulta de la misma alta importancia tratándose de la oposición, la prueba y los recursos, encontrando su mayor limitación en los hechos, pues aunque el órgano jurisdiccional no queda circunscrito a los razonamientos jurídicos expresados por las partes, ello no aminora la exigencia según la cual el derecho aplicable debe enlazarse a las acciones y excepciones, alegaciones y defensas que las partes han sostenido en el pleito.

En el derecho comparado se ha resuelto que la congruencia consiste en el deber de los órganos judiciales de decidir los litigios sometidos a su consideración, dando respuesta a las distintas pretensiones formuladas por las partes a lo largo del proceso, a todas ellas, pero sólo a ellas, evitando que se produzca un desajuste entre el fallo judicial y los términos en que las partes formularon sus pretensiones.

**QUINTO:** Que en nuestro ordenamiento no existe un conjunto de disposiciones que regulen en forma orgánica la institución en referencia, la estructuren en sus presupuestos y efectos, pero no por ello es desconocida, por cuanto distintas normas se refieren a ella sea directa o indirectamente, tal como es el caso del precepto contenido en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, que regula el contenido de las sentencias.

**SEXTO:** Que, así entonces, del sano entendimiento y armonía de lo que se lleva dicho emana como conclusión que, inclusive en las consideraciones de derecho que efectúe el tribunal, puede existir contravención al principio de congruencia, infracción que se produce si se desatiende el objeto y la causa de la litis. De esta forma, la libertad del juez



para interpretar y aplicar el derecho ha de circunscribirse a los dictados del principio en alusión, el cual le otorga el marco de su contenido.

**SÉPTIMO:** Que en cuanto a los efectos que genera la transgresión de la congruencia, aquéllos se sitúan en la teoría de la nulidad procesal, que permite invalidar los actos que la contravienen. Según lo reflexionado en los motivos precedentes, una sentencia deviene en incongruente en caso que su parte resolutive otorgue más de lo pedido por el demandante o no otorgue lo solicitado, excediendo la oposición del demandado o, lo que es lo mismo, se produce el señalado defecto si el fallo no resuelve los puntos objeto de la litis o se extiende a puntos que no fueron sometidos a la decisión del tribunal. De modo que en lo dispositivo de la sentencia el tribunal ha de decidir las acciones y excepciones, conforme a las argumentaciones que las respaldan, también teniendo presente la forma en que se ha ejercido la defensa respecto de unas y otras, la que, junto a las alegaciones y defensas, constituye la controversia que endereza el curso del procedimiento; parámetro que se mantiene luego, al argumentarse el agravio al interponer los recursos judiciales que sean procedentes.

De lo anterior se colige que la sanción a la falta de congruencia tiene en su raíz la garantía que el mencionado principio significa para los litigantes y el límite que supone para el juez, otorgando seguridad y certeza a las partes al precaver una posible arbitrariedad judicial. Por lo mismo, constituye un presupuesto de la garantía del justo y racional procedimiento, que da contenido al derecho a ser oído o a la debida audiencia de ley. Estos derechos y garantías fundamentales no solo se vinculan con la pretensión y oposición, sino que con la prueba y los recursos, en fin se conectan con el principio dispositivo que funda el proceso civil.

**OCTAVO:** Que, en el caso en estudio, la sentencia de primer grado estableció una serie de clases y categorías para establecer las fórmulas de reparación de los consumidores afectados, en consideración a lo dispuesto en el artículo 51 N° 2 de la Ley N° 19496, en consonancia con las distintas situaciones de hecho en las que se pueden encontrar a la fecha.

La demandada no apeló de tal circunstancia y si bien la demandante sí lo hizo, en su recurso solicitó únicamente la incorporación de una nueva



categoría, que no estaría incluida en las anteriores. Lo anterior es relevante por cuanto, según se ha expuesto en los considerandos anteriores, el recurso de apelación establece la competencia del tribunal superior; en este sentido actúa como límite para los jueces del grado y como garantía para las partes.

**NOVENO:** Que el recurso de apelación se encuentra consagrado y regulado en el ordenamiento procesal civil en el Título XVIII del Libro Primero del Código de Procedimiento Civil. El artículo 186 de dicho cuerpo legal dispone: “El recurso de apelación tiene por objeto obtener del tribunal superior respectivo que enmiende, con arreglo a derecho, la resolución del inferior”. Exige luego el artículo 189, en su inciso primero, que el recurso contenga los fundamentos de hecho y de derecho en que se apoya y las peticiones concretas que se formulan. Estas exigencias dicen relación con la determinación de la competencia otorgada a la Corte de Apelaciones para el conocimiento del asunto, encontrándose ésta restringida en su pronunciamiento a lo planteado por las partes en sus respectivos recursos de apelación, “*tantum devolutum quantum appellatum*”, lo que significa que entra en el efecto devolutivo que da competencia al tribunal de alzada todo aquello que es solicitado en el recurso.

El tribunal de segunda instancia no puede extender su fallo más allá de lo que ha sido pedido por el recurrente en su recurso de apelación, pues así lo ordena el principio de congruencia, sin que pueda, en consecuencia, reformar la sentencia en perjuicio de una parte si ello no ha sido pedido en el arbitrio de alguna de las partes.

**DÉCIMO:** Que lo expuesto permite concluir que los jueces de segundo grado decidieron un asunto que no se encontraba sometido a su conocimiento y, en consecuencia, dentro de su competencia, al modificar las fórmulas de reparación, perjudicando a las partes demandantes, puesto que la sentencia de primer grado –en este aspecto– es reformada en su perjuicio, sin que ello hubiere sido expresamente solicitado por la contraria, incurriendo así en la causal del N° 4 del artículo 768, denominada *ultra petita*, lo que determina que esta Corte dé lugar a los recursos de casación impetrados por el Servicio Nacional del Consumidor y por el procurador común de los grupos de consumidores demandantes.



**UNDÉCIMO:** Que atento a lo concluido precedentemente resulta innecesario emitir pronunciamiento sobre los restantes recursos deducidos.

Y de conformidad, además, con lo dispuesto en las normas legales citadas y en los artículos 766, 768, 775 y 806 del Código de Procedimiento Civil, se acogen los recursos de casación en la forma interpuestos por el Servicio Nacional del Consumidor en lo principal de fojas 2569 y por el procurador común de los grupos de consumidores demandantes en esta causa en lo principal de fojas 2680 y, en consecuencia, se invalida la sentencia de dieciocho de mayo de dos mil dieciséis, escrita a fojas 2513, la que se reemplaza por la que se dicta acto continuo, sin nueva vista, pero en forma separada.

Ténganse por no interpuestos los demás recursos de casación en la forma y en el fondo.

Regístrese.

Redacción a cargo del Abogado Integrante señor Munita.

Rol N° 47.564-2016.-

Pronunciado por la Primera Sala de la Corte Suprema por los Ministros Sr. Héctor Carreño S., Sr. Guillermo Silva G., Sra. Rosa Egnem S., Sr. Juan Eduardo Fuentes B. y Abogado Integrante Sr. Diego Munita L.

No firman los Ministros Sres. Carreño y Fuentes, no obstante haber concurrido a la vista del recurso y acuerdo del fallo, por haber cesado en sus funciones el primero y con permiso el segundo.

GUILLERMO ENRIQUE SILVA  
GUNDELACH  
MINISTRO  
Fecha: 16/05/2019 12:51:45

ROSA DEL CARMEN EGNEM SALDIAS  
MINISTRA

Fecha: 16/05/2019 12:51:45

DIEGO ANTONIO MUNITA LUCO  
ABOGADO INTEGRANTE  
Fecha: 16/05/2019 12:55:43



BXSQKXVNQG

Autoriza el Ministro de Fe de la Excma. Corte Suprema

JORGE EDUARDO SAEZ MARTIN  
MINISTRO DE FE  
Fecha: 16/05/2019 13:28:12

En Santiago, a dieciséis de mayo de dos mil diecinueve, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

JORGE EDUARDO SAEZ MARTIN  
MINISTRO DE FE  
Fecha: 16/05/2019 13:28:13



Santiago, dieciséis de mayo de dos mil diecinueve.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 785 del Código de Procedimiento Civil, se dicta la siguiente sentencia de reemplazo:

**VISTOS:**

Se reproduce la sentencia apelada y se tiene además presente:

**PRIMERO:** Que para los efectos de lo que se dirá más adelante, conviene destacar las principales piezas del proceso:

a) El Servicio Nacional del Consumidor dedujo demanda en defensa de los intereses colectivos de los consumidores por infracción a los artículos 3 letra b) y 12 y 23 de la Ley de Protección al Consumidor en contra de Inmobiliaria Parque Cruz de Froward S.A. en su calidad de proveedora del servicio, por no haber cumplido con el servicio ofrecido y pactado, así como por haber generado perjuicios a los consumidores que no fueron debidamente resarcidos, solicitando se declare la responsabilidad infraccional de la demandada por vulneración de la normativa citada, con la subsecuente condena a la devolución del precio pagado por los consumidores que decidan dejar sin efecto sus contratos así como al pago de las indemnizaciones de perjuicios generados a los mismos por los inconvenientes provocados, así como también al máximo de las multas estipuladas en la Ley de Protección al Consumidor por cada una de las infracciones y por todos y cada uno de los consumidores afectados, conforme a lo prevenido por el artículo 53 C letra b) de la Ley de Protección al Consumidor. Asimismo, se determinen los grupos y subgrupos de consumidores que se encuentran afectados por las infracciones demandadas, calculando, determinando y decretando las indemnizaciones o reparaciones que procedan en razón de los perjuicios ocasionados, conforme al artículo 51 N° 2 de la citada ley. También solicitó se condene a la demandada al pago de los perjuicios generados a los consumidores por los costos de recupero de gastos y exhumación más el valor de reclamar por los hechos en cuestión, lo que avalúa por cada consumidor en \$5.474.198, conforme pormenoriza.

Fundamentando su acción señala que tomó conocimiento de los hechos por medio de una publicación efectuada el 16 de febrero de 2011 que daba cuenta de que la Secretaria Regional Ministerial de Salud Magallanes inició





un sumario sanitario en contra de la demandada por la inundación de sepulturas. Ello implica que ha existido una flagrante infracción a los artículos 3, 12 y 23 de la Ley 19.496, pues en primer lugar se vulneró el derecho a una información veraz y oportuna como lo consagra la letra b) del artículo 3° citado, atendido que la información que otorga el proveedor debe ser cierta, precisa y comprobable, no solo por aplicación de la aludida norma sino que por un imperativo de la buena fe que evitará yerro en la voluntad del consumidor. Sin embargo, en este caso el denunciado no solo no ha cumplido con su deber de informar adecuadamente a los consumidores sino que ha omitido información relevante que determinó la imposibilidad de aquellos de tener a su disposición aquella relativa al servicio que contrataban y que les permitiera libremente prestar su asentimiento a los alcances de la contratación ofrecida. Es así como el proveedor no informó un antecedente tan relevante como la condición de suelo, más precisamente las características de permeabilidad del mismo, circunstancia que un profesional del rubro no debe menos que conocer, sobre todo si el comportamiento del mismo es de tal grado particular que no permite un correcto drenaje.

Seguidamente en lo que respecta al artículo 12 Ley de Protección al Consumidor, norma que constituye una manifestación del artículo 1545 del Código Civil, explica que una vez celebrado el acto de consumo, éste es obligatorio para las partes intervinientes, las que no pueden modificarlo en forma unilateral, teniendo para ello presente el artículo 1546 del último código citado. En la especie si bien la condición del suelo o su permeabilidad no se especifica en ningún instrumento suscrito por las partes, este elemento es de tal importancia que se entiende de la naturaleza del contrato, atendido que lo contratado por los consumidores es la permanencia de sus deudos en fracciones de terreno dispuesto para la degradación natural de los mismos. Luego la condición de suelo constituye un antecedente de vital importancia a la hora de contratar por parte de los clientes del demandado, tanto que en los reclamos efectuados se solicita entre otras cosas sean dejadas sin efecto dichas convenciones. A ello se suma que el proveedor es además responsable de que los terrenos contratados tengan la calidad necesaria para cumplir el fin para el cual fue contratado. De este modo y aun cuando el proveedor pueda



argumentar que la carencia o ausencia de dicha condición en el terreno no impide la natural degradación de los cuerpos depositados en las urnas, la circunstancia de que esta degradación sea natural engloba necesariamente lo que cualquier consumidor desearía fuera posible, esto es, que la misma sea tal que importe la satisfacción del cliente que entrega los restos de sus seres queridos para asumir el proceso natural que deriva de la sepultación.

Por último sobre el artículo 23 inciso 1° de la Ley de Protección al Consumidor, afirma que ha existido una deficiente prestación de servicios pues de acuerdo a los hechos descritos, la demandada no puede menos que conocer -en atención a su condición de proveedor profesional del servicio que ofrece- las implicancias de las prestaciones a las que se encuentra obligada y, por tanto, su obligación de dar pleno cumplimiento a ellas, lo cual no ocurrió en la especie, ya que el proveedor no comunicó a los consumidores información relevante de la prestación de su servicio, no cumplió con obligaciones del contrato y conocedor de la ley del consumidor no fue capaz de ajustarse a sus prescripciones vulnerando necesariamente en su actuar la presente disposición al causar daño a sus contrapartes en el contrato.

Por otro lado señala que resulta aplicable el Reglamento General de Cementerios, en particular los artículos 16 y 17, sin perjuicio de las materias y sanciones propias de la Ley de Protección al Consumidor;

b) Se dedujo demanda colectiva por el abogado Carlos Abarzúa Villegas, en representación convencional de los consumidores que se singularizan en contra de Inmobiliaria Parque Cruz de Froward S.A. solicitando se declare la responsabilidad infraccional de la demandada por vulneración a los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la Ley 19.496, y por consiguiente se ordenaran las reparaciones o indemnizaciones que fuesen procedentes por cada una de las infracciones cometidas, condenándolo además a la devolución del precio pagado por los consumidores que decidieran dejar sin efecto sus contratos así como a las indemnizaciones de perjuicios generados por los inconvenientes que de la situación descrita se hubieren derivado y al pago del máximo de las multas estipuladas en la ley por cada una de las infracciones y respecto de cada uno de los consumidores afectados, conforme a lo prevenido por el artículo 53 C letra b) de dicho cuerpo legal. Asimismo se determinen los



grupos y subgrupos de consumidores que se encontraran afectados por las infracciones demandadas, calculando, determinando y decretando las indemnizaciones o reparaciones que procedieran en razón de los perjuicios ocasionados conforme al artículo 51 N° 2 de la Ley 19.496, ordenándose la publicación a costa de la demanda, en los términos que indica, más una indemnización de perjuicios por los costos de recupero de gastos y exhumación, más el valor de reclamar por estos hechos avaluado en \$5.474.198 por cada consumidor afectado con personas sepultadas en el cementerio con todos los derechos pagados y la suma \$4.442.212 en el caso de consumidores sin personas sepultadas en terrenos de la demandada pero con los derechos.

Reitera los hechos y los fundamentos de las infracciones en términos similares a los expuestos por el Servicio;

c) La demandada contestando las demandas solicitó su rechazo, alegando en resumen la prescripción extintiva de la acción, la inaplicabilidad de la Ley de Protección al Consumidor por no corresponder los hechos denunciados a actos de comercialización de sepulcros o sepulturas; la inexistencia o inexigibilidad de la supuesta obligación de informar sobre la condición de los suelos o su permeabilidad, atendido que ello fue un elemento que se consideró al otorgarse al Cementerio la autorización de funcionamiento conforme a los artículos 16 y 17 del Reglamento General de Cementerios; la inexistencia de la obligación que se pretende en la "naturaleza del contrato", por ende, no existía "incumplimiento contractual" a través de la vulneración del derecho a una información veraz y oportuna, atendido que los demandantes están confesos de que la condición de suelo o su permeabilidad no se especificaba en ningún instrumento, de manera que la cláusula supuestamente incumplida no existe. Aseverando que la referida degradación natural no corresponde a la naturaleza del contrato, ya que no es efectivo que las partes se pusieran de acuerdo en los detalles de cómo se pretendía que ocurriera la descomposición de los cadáveres. Asimismo, indica que los demandantes no desconocían la condición del suelo o su permeabilidad, cuya regla se encuentra en los artículos 16 y 17 del Reglamento General de Cementerios, haciendo presente que dicha permeabilidad depende del agua de



lluvia o nieve que necesariamente ingresa a la tierra, al igual que de la región, la estación del año y condiciones climáticas, a lo que se añade el riego constante del césped y árboles. Por ello el terreno en que se emplaza el parque es permeable, contando con un sistema de drenaje de acuerdo al citado artículo 17. En cuanto a la presencia de agua con ocasión de algunas exhumaciones, refiere que el agua de lluvia y nieve que ingresa a los terrenos en un cementerio parque es de la esencia de este tipo de lugares, pues no son techados, más aún, eran abundantemente regados para producir un entorno de agrado para los visitantes. Por eso las filtraciones que evidenciaron las exhumaciones no significan que la venta de la sepultura hubiera sido deficiente, solo se trata de los efectos de la naturaleza y en gran medida de la intensidad de las lluvias que hubiesen antecedido así como del resultado de un riego intenso y excesivo en el caso.

**SEGUNDO:** Que son hechos no controvertidos los que siguen:

a) En los años 1994 y 1995 el Servicio de Salud de Magallanes aprobó la instalación del Cementerio Parque Cruz de Froward de propiedad de la demandada, pues se consideró que el proyecto y construcción del sistema de drenaje era suficiente y pertinente;

b) Durante el año 2006 se siguió en contra del Cementerio Parque Cruz de Froward el sumario sanitario N° 25-06 por la Secretaría Regional Ministerial de Salud de Magallanes y la Antártica Chilena, sobre la base de haberse encontrado agua en una sepultura. Tal investigación concluyó sin sanciones por Resolución Exenta N° 597 de 20 de marzo de 2007, por estimarse cumplida la exigencia contenida en el artículo 17 del Reglamento General de Cementerios. Sin embargo, ordenó la reparación de las tuberías del sistema de drenaje para que funcione en forma adecuada, con indicación de la ubicación de los piezómetros ordenados implementar o bien implementar dicha red si no se hubiera hecho, debiendo presentar el respectivo plano, además de un cronograma de la periodicidad de la mantención del sistema de drenaje y las faenas que se ejecutarán con tal fin. También se ordenó fiscalizar por funcionarios suyos, las exigencias impuestas. Se agregaron fiscalizaciones de los días 18 y 23 de febrero de 2011;



c) A raíz de los hechos constatados durante la exhumación del cadáver del menor Claudio Monge Muñoz ocurrida el 15 de febrero de 2011, se instruyó un nuevo sumario por el Departamento de Acción Sanitaria de la Secretaría Regional Ministerial de Salud de Magallanes y la Antártica Chilena, antecedentes que dieron origen a la causa RIT 1200648593-4, RUC 27792012, investigada por la Fiscalía local del Ministerio Público, en tramitación;

d) Con fecha 7 de abril de 2011, mediante Resolución Exenta N° 1228 de la Secretaría Regional Ministerial de Salud de Magallanes y la Antártica Chilena, finalizó el aludido sumario que concluyó la infracción por parte de la demandada del artículo 17 del Reglamento General de Cementerios, sosteniendo que "puesto que consta que al momento de proceder a la exhumación del cuerpo se verificó la presencia de agua al retirar la tapa de la cripta y al abrir la urna, lo que ciertamente indica que dicho sistema no está funcionando de manera adecuada ya que de hacerlo no podría haberse constatado tal situación, sumado a la falta de mantención de las redes de drenaje del cementerio, amerita que sea sancionada, teniendo en cuenta la cooperación y que no había sido sancionado en el último año".

Asimismo se detectó la falta de mantención en las redes de drenaje del Parque, con drenes obstruidos; la falta de limpieza en el sector de descargas por la existencia de gran cantidad de maleza que va obstruyendo las tuberías de descarga; que en el sector Etapa 1 el número de cámaras de inspección es insuficiente y falta piezómetros para verificar los niveles de agua; que no se llevan registros de revisión y mantención de los sistemas de drenaje y de las mediciones realizadas a los piezómetros sobre el flujo del sistema de drenaje; que corresponde realizar un estudio estratigráfico del suelo representativo del sector para determinar la composición del suelo, capacidad de absorción del terreno y la posible existencia de napas o flujos subterráneos de aguas y si fuera así, a qué profundidad se encuentran.

La autoridad administrativa por estos hechos impuso una multa de 250 UTM, ordenando además el cumplimiento de múltiples exigencias para remediar dicha situación y decretó la prohibición de funcionamiento en las Etapas I y II del cementerio para inhumar cuerpos;



e) El informe de visita de verificación de cumplimiento etapa II realizada el 9 de mayo de 2011 refirió a 10 aspectos revisados, de los cuales 9 estaban cumplidos, sin embargo, los drenes profundos se encontraban semiobstruidos y al ser envarillados se liberó material y aumentó el caudal de descarga. Se recomendó inhumar solo hasta los 2,30 metros de profundidad, debido a que bajo este nivel se observan y constatan los mayores problemas en el suelo existente (mazacote) en cuanto a la acumulación de agua dentro de las criptas bajo ese nivel, añadiendo que aun utilizando criptas perforadas, quedarán selladas por dicho material, no permitiendo un fácil drenaje del agua, disponiendo no utilizar mangas plásticas que facilitan la acumulación de agua dentro, por no cerrar herméticamente;

f) El 20 de mayo de 2011, por Resolución Exenta N° 1826 de la SEREMI ya señalada, se alzó la prohibición de inhumar en la Etapa II del Cementerio Parque Cruz de Froward y se mantuvo vigente la de la Etapa I;

g) El 6 de octubre de 2011, por Resolución Exenta N° 4770 de la misma SEREMI, se prohibió el funcionamiento de la Etapa II del Cementerio Parque Cruz de Froward para realizar procedimientos de inhumación, la que se volvió a alzar el 28 de diciembre de 2011 solo respecto de la Etapa II, en el entendido que solo podrán inhumarse hasta la segunda capacidad, sin perjuicio de que cualquier modificación futura debía acreditarse por un informe técnico y visada por esa Secretaría de Salud. Mantiene vigente la prohibición respecto de la Etapa I;

h) Por último se alzó la prohibición recaída en la primera etapa el 28 de agosto de 2012, disponiéndose que se podían realizar procedimientos de inhumación solo hasta la segunda capacidad. Asimismo, se detalla cómo se dio cumplimiento a las obligaciones impuestas en la prohibición, verificándose la ejecución de las obras realizadas por parte de la sumariada, dando total cumplimiento a las exigencias impuestas por la Resolución Exenta N° 12228 de 7 de abril de 2011.

**TERCERO:** Que constituyen hechos asentados en el proceso los siguientes:

a) Las personas que se encuentran representadas en autos por el procurador común suscribieron en las fechas que en cada caso se señala, en



calidad de consumidores, contratos-tipo con Inmobiliaria Parque Cruz de Froward S. A., adquiriendo derechos perpetuos de sepultación de una determinada fracción ubicada en un jardín, sector y número del Cementerio con tres capacidades, esto es, para realizar en ella tres inhumaciones;

b) En el período comprendido entre el 15 de febrero de 2011 y el 27 de agosto de 2012, en el marco de la instrucción del Sumario Sanitario N°21/2011, se realizaron en el Cementerio Parque Cruz de Froward las exhumaciones que indica, constatándose en todas la presencia de agua en las respectivas criptas, en las circunstancias y a la profundidad que en cada caso se señala;

c) La tercera capacidad de todas las fracciones del cementerio en cuestión -de mayor profundidad y de un metro aproximadamente de alto- no es susceptible de ser utilizada para inhumar cadáveres al encontrarse el recinto emplazado en terrenos impermeables, sin que el sistema de drenaje implementado en su oportunidad como requisito reglamentario para su funcionamiento haya impedido el acceso de agua a las criptas allí ubicadas, circunstancia que no fue informada al público por el proveedor demandado;

d) Antes del sumario sanitario la regla general era que se vendieran las tres capacidades en cada contrato suscrito;

e) Las características del terreno -permeable en la parte más cercana a la superficie, aproximadamente hasta los 2 metros de profundidad y, a partir de allí, impermeable, de consistencia arcillosa (conocido como mazacote)- hacen que el sistema de drenaje implementado por el cementerio no haya impedido que el agua ingrese a las criptas ubicadas en la tercera y más profunda capacidad, sea que dicha agua provenga de las lluvias imperantes en la región o bien del riego del césped de la superficie del terreno;

f) Las criptas no son herméticas, razón por la que el agua ingresa a éstas por gravedad, escurriendo hacia su espacio interior al no poder hacerlo a través del mazacote circundante;

g) El Reglamento Interno de la demandada, considerado parte integrante del contrato de sepultura, conforme se lee en la estipulación sexta de este último, señala que "El Parque estará destinado exclusivamente a la inhumación de difuntos y restos humanos para quienes se haya adquirido el



correspondiente derecho de sepultación, y a la conservación de las cenizas provenientes de las incineraciones";

h) No existe antecedente que permita concluir que el cliente estaba en mejor condición que el proveedor para conocer sobre la permeabilidad del suelo ni tomar las medidas tendientes a evitar el escurrimiento o ingreso del agua al nivel tres de las sepulturas;

i) La demandada tenía conocimiento previo sobre la impermeabilidad del terreno que la obligó a contar con un sistema adecuado de drenaje para obtener la autorización de funcionamiento del cementerio, considerando que el proveedor al menos desde Sumario 25/06 resuelto en el año 2007 tenía conocimiento de la falencia que afectaba las sepulturas y no procedió a corregirla, sino que adoptó medidas precarias e inidóneas como envolver las urnas en plásticos para depositarlas en las criptas.

**CUARTO:** Que, dados los términos planteados en los recursos, no existe discusión de que la demandada infringió lo preceptuado en el artículo 23 de la Ley de Protección al Consumidor, considerando que es obligación del proveedor y propietario del terreno del cementerio mantener dicho terreno en condiciones de ser utilizado para el fin que fue contratado. Luego, al no poder utilizar los clientes del Cementerio Parque la tercera capacidad de las fracciones que contrataron para su destino natural, se les ha causado un menoscabo, debido a una falla en la calidad -presencia de agua en las criptas- y cantidad -dos capacidades utilizables en vez de tres- del bien vendido. El menoscabo ascendió a la tercera parte del bien vendido, esto es, una de las tres capacidades contratadas para el ejercicio del respectivo derecho perpetuo de sepultación. La tercera facción de las sepulturas no puede ser utilizada. Esta circunstancia, claramente, constituye un defecto o una deficiencia en la calidad y medida del producto, que los demandantes han venido a conocer cuando se hizo público el problema.

**QUINTO:** Que la asimetría propia de la relación existente entre consumidor y proveedor debe ser analizada, en lo que respecta al traspaso de información, bajo un criterio de asignación que permita que ambas partes se beneficien de forma tal que el consentimiento prestado sea suficientemente informado. Es bajo ese prisma que debe analizarse lo señalado en el artículo





3º letra b) de la Ley N° 19496: la obligación impuesta sobre el proveedor es la de revelar al consumidor toda la información que se podría considerar relevante a efectos de la decisión de adquirir el bien o servicio, cuidando de que ésta sea susceptible de ser procesada por el público general. A su vez, y como contrapartida de esta obligación, se establece un deber por parte del consumidor en el sentido de que éste debe informarse responsablemente sobre el bien o servicio de que se trate.

Es en esta tensión sobre los deberes contrapuestos de información que debe analizarse si, en el caso concreto, las fallas en el sistema de drenaje del cementerio Cruz de Froward implican un hecho susceptible de ser sancionado.

**SEXTO:** Que en este sentido se advierte en los hechos tenidos por acreditados en el proceso que la demandada tenía conocimiento previo sobre la impermeabilidad del terreno, según se aprecia del literal i) del considerando tercero de esta sentencia, y que ello motivó, incluso, a envolver urnas en plástico a fin de ser depositadas en las criptas respectivas, como también que no se pudo dar por establecido que los demandantes o el público en general pudieran conocer por sí mismos la situación o calidad del suelo en el que se emplaza el cementerio.

**SÉPTIMO:** Que bajo el estándar señalado en el considerando quinto, resta por saber si la existencia del problema de inundaciones periódicas puede ser considerado como relevante para lo dispuesto en el artículo 3º letra b) de la Ley N° 19496. Debe considerarse a este efecto que el Reglamento Interno del cementerio Parque Cruz de Froward señala expresamente que está destinado exclusivamente a la inhumación de difuntos y restos humanos para quienes se haya adquirido el correspondiente derecho de sepultación. Esto debe interpretarse a la luz de lo dispuesto en los artículos 27 y 29 del Decreto 357-1970, del Ministerio de Salud, Reglamento General de Cementerios, que establece una tipología de los servicios ofrecidos por esta clase de establecimientos. Así, los derechos ofrecidos por la demandada deben ser considerados, de acuerdo con estas normas administrativas, como sepulturas



familiares de tipo bóveda, puesto que su funcionalidad es la de permitir que el cadáver sea dispuesto bajo tierra, permaneciendo allí.

De ahí que el propio Reglamento General de Cementerios disponga en sus artículos 16 y 17 las condiciones de suelo exigibles a la instalación de un cementerio, señalando que debe ser permeable, a menos que por las condiciones especiales de la región deba ser impermeable, en cuyo caso se exigirá un sistema de drenaje adecuado.

De esta forma, es posible establecer que la calidad del suelo y el sistema de drenaje son elementos esenciales para el establecimiento de un cementerio, y que en el caso en que el servicio ofrecido sea la concesión de un derecho de sepultación bajo la modalidad de inhumación -que, por definición, es el acto de enterrar un cadáver- resulta lógico establecer que debía darse a conocer al público general que cabía la posibilidad de que las capacidades ofrecidas se vieran cubiertas de agua.

**OCTAVO:** Que de lo anterior, además, se desprende que ha existido un incumplimiento de los contratos de autos, toda vez que lo ofrecido por el proveedor corresponde a la disposición de un cuerpo bajo tierra, lo que no se cumple si las capacidades ofrecidas en la necrópolis se inundan por las características del suelo aunadas a la simple acción de la gravedad.

**NOVENO:** Que la regla del artículo 23 de la Ley N° 19496 establece que constituye infracción a dicho cuerpo de normas la prestación de un servicio actuando con negligencia, que 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.

Según se ha venido razonando, corresponde señalar que ello es efectivo, toda vez que las deficiencias en el sistema de drenaje son de responsabilidad de la demandada. Sin embargo, la norma no sólo exige el menoscabo al consumidor; además, es necesario establecer que el actuar del proveedor ha sido negligente. Ello puede darse por establecido de acuerdo al hecho consignado en el literal i) del considerando tercero de esta sentencia, puesto que los propietarios del camposanto tenían conocimiento del defecto señalado



desde al menos el año 2007, sin que hayan efectuado acciones tendientes a solucionar el problema.

**DÉCIMO:** Que de acuerdo a los considerandos anteriores, se ha determinado la existencia de un incumplimiento contractual por parte del proveedor, demandándose a este respecto que se establezca su responsabilidad. No existiendo un régimen especial en la Ley N° 19496, hay que utilizar el régimen general establecido en el Código Civil. Resulta palmario, según lo que se ha venido expresando en los razonamientos previos, que en la especie se ha producido un incumplimiento de las obligaciones respectivas a los contratos que otorgaron los derechos de sepultación; y que dicho incumplimiento -que pone al deudor en mora- es culpable, toda vez que se tenía conocimiento del defecto en el sistema de drenaje que hace inutilizable la tercera capacidad de las sepulturas ofrecidas.

Ahora bien, la reparación a efectuar debe considerar una serie de grupos y subgrupos, lo que es admisible en conformidad a lo dispuesto en los artículos 51 N° 2 y 53 A de la Ley N° 19496, toda vez que los consumidores afectados no se encuentran en la misma situación, de forma tal que imponerles una solución única lesionaría sus derechos. De acuerdo a las probanzas rendidas, se puede determinar que existen tres grupos que pueden diferenciarse a través de dos hechos: si efectuaron inhumaciones en el cementerio Parque Cruz de Froward; y en el caso que ello haya sido así, si no se efectuó una exhumación y traslado, debido a los problemas que posee el suelo de dicho camposanto.

En cuanto al primer grupo, debe diferenciarse si la intención del consumidor será la de resolver o exigir el cumplimiento forzoso del contrato, estableciéndose modalidades para ello. En cuanto al segundo, se aplicará la misma opción de resolución o cumplimiento forzoso, lo que tiene consecuencias distintas desde el punto de vista de los perjuicios provocados por el incumplimiento. En cuanto al tercero, debe analizarse dónde fueron reasignados los restos mortales, a fin de determinar la forma en que se procederá a la reparación.

Así, se determinan los siguientes grupos, cuya forma de compensación se determinará en lo resolutivo:



GRUPO 1.- Clientes actuales con fracciones de tres capacidades, sin inhumaciones efectuadas:

SUBGRUPO 1.1.- Que manifiesten su voluntad de poner fin a sus contratos.

SUBGRUPO 1.2.- Que manifiesten su voluntad de obtener el cumplimiento forzado de sus contratos, manteniendo así su calidad de clientes de la demandada.

GRUPO 2.- Clientes actuales con fracciones de tres capacidades con una o más inhumaciones efectuadas:

SUBGRUPO 2.1.- Que manifiesten su voluntad de poner fin a sus contratos.

SUBGRUPO 2.2.- Que manifiesten su voluntad de obtener el cumplimiento forzado de sus contratos, manteniendo así su calidad de clientes de la demandada, con tres opciones.

GRUPO 3.- Clientes que ya hubiesen realizado la exhumación de sus deudos y su traslado a otro lugar:

SUBGRUPO 3.1.- Que lo hubiesen hecho al Cementerio Municipal de Punta Arenas.

SUBGRUPO 3.2.- Que lo hubiesen hecho al Cementerio Parque de Punta Arenas.

SUBGRUPO 3.3.- Que lo hubiesen hecho a otra ubicación dentro del Cementerio Parque Cruz de Froward.

**UNDÉCIMO:** Que las sumas que hayan de ser devueltas a los consumidores lo serán con los reajustes que correspondan desde que quede ejecutoriado este fallo e intereses corrientes desde que el deudor se constituya en mora.

Por estas consideraciones y visto lo dispuesto en el artículo 1547 del Código Civil y 1º y 2º de la Ley N° 19496, se confirma en lo apelado el fallo de primera instancia, estableciéndose que:

a) se declara la responsabilidad infraccional de la demandada por contravenir lo dispuesto en los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la Ley 19.496 que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,



con la subsecuente condena a dos multas de cincuenta Unidades Tributarias Mensuales cada una;

b) se condena a la demandada a las indemnizaciones y reparaciones que a continuación se indican en favor de los consumidores que celebraron con ella contratos de compraventa de derechos perpetuos de sepultación, conforme a los siguientes grupos y subgrupos:

"GRUPO 1.- Clientes actuales con fracciones de tres capacidades, sin inhumaciones efectuadas:

SUBGRUPO 1.1.- Que manifiesten su voluntad de poner fin a sus contratos:

Se declaran resueltos los respectivos contratos -y extintas las cauciones contraídas para garantizar su pago- y se condena a la demandada a pagar, por concepto de indemnización de los perjuicios patrimoniales sufridos, el equivalente al 100% de lo pagado por el respectivo cliente como precio de dicha compraventa.

SUBGRUPO 1.2.- Que manifiesten su voluntad de obtener el cumplimiento forzado de sus contratos, manteniendo así su calidad de clientes de la demandada:

- Opción 1: se condena a la demandada a reemplazar, en el respectivo contrato, las tres capacidades de la fracción actual por tres capacidades ubicadas en dos fracciones contiguas -una con dos y la otra con una-, sin costo adicional y a elección del cliente, según disponibilidad en el terreno, con posibilidad de adquirir la cuarta capacidad libre con un descuento de un 35%, opción esta última que podrá hacerse valer dentro de los 3 años siguientes a la fecha en que quede fijado irrevocablemente el monto global de estas indemnizaciones y reparaciones -conforme al artículo 54 E de la Ley 19.496- con facilidades de pago de hasta 60 meses.

Opción 2: se condena a la demandada a reemplazar, en el respectivo contrato, la fracción actual con tres capacidades por la modalidad "perpetuo familiar mixto", quedando la misma fracción sólo con dos capacidades para sepultura -las más superficiales-, reemplazándose la tercera por un columbario para tres ánforas, sin costo adicional alguno -tampoco por concepto de depósitos de ánfora- para el cliente.



Opción 3: se condena a la demandada a reemplazar, en el respectivo contrato, el lugar de sepultura actual, en el Cementerio Parque Cruz de Froward, por el Cementerio Parque de Punta Arenas, también de su propiedad, con las mismas condiciones de contratación y en una fracción de costo equivalente en los terrenos de este último cementerio, según su disponibilidad en el mismo.

GRUPO 2.- Clientes actuales con fracciones de tres capacidades con una o más inhumaciones efectuadas:

SUBGRUPO 2.1.- Que manifiesten su voluntad de poner fin a sus contratos: se declaran resueltos los respectivos contratos -y extintas las cauciones contraídas para garantizar su pago- y se condena a la demandada a pagar, por concepto de indemnización de los perjuicios patrimoniales sufridos, el equivalente al 100% de lo pagado por el respectivo cliente como precio de dicha compraventa.

Se condena además a la demandada a realizar la(s) respectiva(s) exhumación(es) y servicio(s) mortuario(s) -incluida(s) urna(s)- a su costa.

SUBGRUPO 2.2.- Que manifiesten su voluntad de obtener el cumplimiento forzado de sus contratos, manteniendo así su calidad de clientes de la demandada:

Opción 1: se condena a la demandada a reemplazar, en el respectivo contrato, las tres capacidades de la fracción actual por tres capacidades ubicadas en dos fracciones contiguas -una con dos y la otra con una-, sin costo adicional y a elección del cliente, según disponibilidad en el terreno, con posibilidad de adquirir la cuarta capacidad libre con un descuento de un 35%, opción esta última que podrá hacerse valer dentro de los 3 años siguientes a la fecha en que quede fijado irrevocablemente el monto global de estas indemnizaciones y reparaciones -conforme al artículo 54 E de la ley 19.496- con facilidades de pago de hasta 60 meses.

Se condena además a la demandada a realizar la(s) respectiva(s) exhumación(es) y servicio(s) mortuario(s) -incluida(s) urna(s)- a su costa.

Opción 2: se condena a la demandada a reemplazar, en el respectivo contrato, la fracción actual con tres capacidades por la modalidad "perpetuo familiar mixto", quedando la misma fracción sólo con dos capacidades para



sepultura -las más superficiales-, reemplazándose la tercera por un columbario para tres ánforas, sin costo adicional alguno -tampoco por concepto de depósitos de ánfora- para el cliente.

Se condena además a la demandada a realizar la(s) respectiva(s) exhumación(es) y servicio(s) mortuario(s) -incluida(s) urna(s)- a su costa.

Opción 3: se condena a la demandada a reemplazar, en el respectivo contrato, el lugar de sepultación actual, en el Cementerio Parque Cruz de Froward, por el Cementerio Parque de Punta Arenas, también de su propiedad, con las mismas condiciones de contratación y en una fracción de costo equivalente en los terrenos de este último cementerio, según su disponibilidad en el terreno.

Se condena además a la demandada a realizar la(s) respectiva(s) exhumación(es) y servicio(s) mortuario(s) -incluida(s) urna(s)- a su costa.

GRUPO 3.- Clientes que ya hubiesen realizado la exhumación de sus deudos y su traslado a otro lugar:

SUBGRUPO 3.1.- Que lo hubiesen hecho al Cementerio Municipal de Punta Arenas:

Se declaran resueltos los respectivos contratos, si éstos aún estuviesen vigentes -y extintas las cauciones contraídas para garantizar su pago- y se condena a la demandada a pagar, por concepto de indemnización de los perjuicios patrimoniales sufridos, el equivalente al 100% de lo pagado por el cliente como precio de dicha compraventa, y el 100% de lo pagado por éste por la(s) respectiva(s) exhumación(es), servicio(s) mortuario(s) -incluida(s) urna(s)- y traslado(s).

SUBGRUPO 3.2.- Que lo hubiesen hecho al Cementerio Parque de Punta Arenas:

Se condena a la demandada a pagar, por concepto de indemnización de los perjuicios patrimoniales sufridos, el 100% de lo pagado por el cliente por la(s) respectiva(s) exhumación(es), servicio(s) mortuario(s) -incluida(s) urna(s)-, traslado(s) y nueva(s) inhumación(es).

SUBGRUPO 3.3.- Que lo hubiesen hecho a otra ubicación dentro del Cementerio Parque Cruz de Froward:



Se condena a la demandada a pagar, por concepto de indemnización de los perjuicios patrimoniales sufridos, el 100% de lo pagado por el cliente por la(s) respectiva(s) exhumación(es), servicio(s) mortuario(s) -incluida(s) urna(s)-, traslado(s) y nueva(s) inhumación(es).

El cumplimiento de las modificaciones de contratos, incluidas las reasignaciones de terrenos -dentro del Cementerio Parque Cruz de Froward o en el Cementerio Parque de Punta Arenas- deberá efectuarse por la demandada dentro del plazo de treinta días siguientes a la fecha en que quede fijado irrevocablemente el monto global de las indemnizaciones y reparaciones del respectivo subgrupo, conforme al artículo 54 E de la Ley 19.496.

El cumplimiento de las exhumaciones y traslados ordenados deberá efectuarse por la demandada durante tres días a la semana, hasta su conclusión, debiendo los interesados cumplir previamente con las autorizaciones sanitarias pertinentes.

Además, las sumas que deban ser devueltas a los consumidores serán reajustadas de acuerdo a la variación que experimente el índice de precios al consumidor desde que quede ejecutoriado este fallo y devengarán intereses corrientes desde que el deudor se constituya en mora.

Regístrese.

Redacción a cargo del Abogado Integrante señor Munita.

Rol N° 47.564-2016.-

Pronunciado por la Primera Sala de la Corte Suprema por los Ministros Sr. Héctor Carreño S., Sr. Guillermo Silva G., Sra. Rosa Egnem S., Sr. Juan Eduardo Fuentes B. y Abogado Integrante Sr. Diego Munita L.

No firman los Ministros Sres. Carreño y Fuentes, no obstante haber concurrido a la vista del recurso y acuerdo del fallo, por haber cesado en sus funciones el primero y con permiso el segundo.

GUILLERMO ENRIQUE SILVA  
GUNDELACH  
MINISTRO  
Fecha: 16/05/2019 12:51:46

ROSA DEL CARMEN EGNEM SALDIAS  
MINISTRA  
Fecha: 16/05/2019 12:51:47



LXTXKXXQQG



DIEGO ANTONIO MUNITA LUCO  
ABOGADO INTEGRANTE  
Fecha: 16/05/2019 12:55:44



Autoriza el Ministro de Fe de la Excma. Corte Suprema

JORGE EDUARDO SAEZ MARTIN  
MINISTRO DE FE  
Fecha: 16/05/2019 13:28:13

En Santiago, a dieciséis de mayo de dos mil diecinueve, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

JORGE EDUARDO SAEZ MARTIN  
MINISTRO DE FE  
Fecha: 16/05/2019 13:28:14

