

Causa Rol Nº 22.800-7-2015

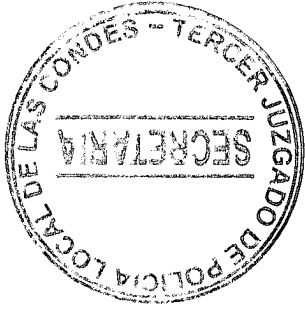
LAS CONDES, veintinueve de febrero de dos mil dieciséis.

**VISTOS:**

A fs. 25 y siguientes, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante **Sernac**, deduce denuncia infraccional en contra de **Residencia Manquehue Ltda.**, representada legalmente por doña María Ignacia Silva, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados para estos efectos en calle Ingeniero Pedro Blanquie N° 5920, Las Condes, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1° letra b), y 30 inciso 4° de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, con costas; **denuncia que fue notificada a fs. 35 de autos.**

Funda la respectiva denuncia en que en el mes de octubre de 2015 se realizó un estudio denominado "Reporte de Publicidad Comercial para Adultos Mayores y Análisis de Sitios Web de los Establecimientos de Larga Estadía", centrándose éste particularmente en la información que dichos establecimientos proporcionan en sus sitios de internet. Que, en el caso de la denunciada, al ser revisado su sitio web con fecha 23 de septiembre de 2015, el fiscalizador se pudo percatar que ésta omitió gravemente en su sitio web información básica comercial relativa al precio de los servicios publicitados a través de su sitio web [www.residenciamanquehue.cl](http://www.residenciamanquehue.cl). Finalmente señala que, los hechos anteriormente expuestos constituyen infracciones a la Ley N° 19.496, por cuanto no permite al consumidor conocer de información valiosa respecto al precio del servicio ofrecido.





Análisis de Sitios Web de los Establecimientos de Larga Estada simple de "Reporte de Publicidad Comercial para Adultos Mayores y 10, copia impresa de sitio web de la denunciada; y 2) A fs. 11 a 24, copia denunciante del Sernac rindió la siguiente prueba documental: 1) A fs. 7 a **Cuarto:** Que, para acreditar y fundamentar sus dichos la parte informaba al consumidor el precio de los servicios ofrecidos.

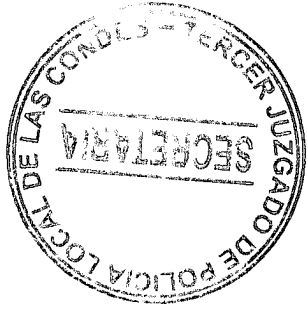
sitio web de la denunciada, al momento del estudio realizado por Sernac no **Tercero:** Que, en consecuencia es un hecho cierto en autos que el 2015 se exhiben en esta los precios en forma clara.

mediante la modificación del sitio web, ya que desde el 31 de diciembre de denuncia, se allana a esta, pero señala haber subsanado la infracción respecto de los hechos que se le imputan, al momento de contestar la **Segundo:** Que, la parte denunciada **Residencia Manquehue Ltda.**

precio de éstos, en el sitio de internet en el cual éstos son ofrecidos. oportuna sobre los servicios ofrecidos, específicamente en lo referente al Derechos de los Consumidores, al no entregar una información veraz y 1º letra b), y 30 inciso 4º de la Ley Nº 19.496, sobre Protección a los en que la denunciada habría incurrido en infracción a los artículos 3 inciso **Primero:** Que, la parte denunciante **Sernac** fundamenta su denuncia

### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

para dictar sentencia.  
Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes documental que rola en autos.  
Manquehue Ltda., quienes se allana a la denuncia; rindiéndose la prueba quien ratifica su denuncia de fs. 25 y siguientes, y la asistencia de la en autos con la asistencia del apoderado de la parte denunciante del Sernac, A fs. 39 y siguiente, se lleva a efecto comparando de estilo decretado



comercial relativa al precio de los servicios publicitados. momento de ser revisada por Sernac, no contaba con información básica siguientes, aparece que efectivamente la página web denunciada, al (ELEAM), y del examen de los documentos acompañados a fs. 7 y Análisis de Sitios Web de los Establecimientos de Larga Estada denominado Reporte de Publicidad Comercial para Adultos Mayores y prueba rendida, especialmente del estudio efectuado por Sernac **Sexto:** Que, del mérito del proceso, dichos de la parte denunciada, y

determine el reglamento”.  
Los bienes o servicios que ofrezcan y que cumplan con las condiciones que deberá ser indicada en los sitios de internet en que los proveedores exhiban de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios, incluidos los impuestos correspondientes. La misma información, además, El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, relevantes de los mismos...” y el artículo 30 en su inciso 4° dispone que: ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios 19.496 dispone que son derechos y deberes básicos del consumidor: “El

**Quinto:** Que, el artículo 3 inciso primero letra b) de la Ley N° **objetados por la parte denunciante.**  
constan los precios de los servicios ofrecidos; **documentos que no fueron** fs. 38, copia impresa de pantallazo de página web denunciada, en el cual de modificación de página web de fecha 15 de diciembre de 2015; y 2) A información entregada en el sitio web denunciado: 1) A fs. 37, presupuesto la siguiente prueba documental, en orden a acreditar la mejora de la En tanto, la parte denunciada **Residencia Manquehue Ltda.** rindió **no fueron objetados por la parte contraria.** (ELEAM)”, de Octubre de 2015, elaborado por Sernac; **documentos que**

**Séptimo:** Que, en consecuencia, teniendo presente la convicción a la que se llegó en el considerando precedente debe necesariamente concluirse que Residencia Manquehue Ltda. incurrió en infracción a lo dispuesto en los artículos 3 inciso 4° de la Ley Nº 19.496, y 30 inciso 4° de la Ley Nº 19.496, por cuanto su página web [www.residenciamanquehue.cl](http://www.residenciamanquehue.cl), al momento de la revisión que motivó la denuncia, no entregaba una información veraz y oportuna sobre los servicios ofrecidos, específicamente en lo referente al precio de éstos.

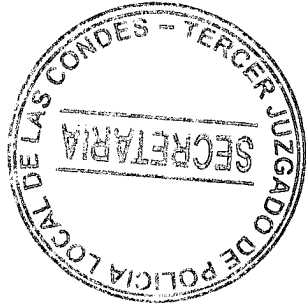
**Octavo:** Que, no obstante consta en autos que la denunciada adoptó medidas tendientes a mejorar la información entregada por su página web de, tal como se encuentra acreditado con los documentos acompañados a fs. 37 y 38, ello no lo exime de su responsabilidad infraccional, pero sí será considerado por este Tribunal como una atenuante al momento de la aplicación de la multa correspondiente.

**Noveno:** Que, en mérito de lo expuesto precedentemente es procedente acoger la denuncia infraccional de fs. 25 y siguientes interpuesta en contra de Residencia Manquehue Ltda.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 3, 18, 24, 27, 28, 30, 50, y 61 todos de la Ley Nº 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley Nº 15.231 y Ley Nº 18.287, se declara:

Que, se condena a **Residencia Manquehue Ltda.**, representada legalmente por doña María Ignacia Silva, a pagar una multa de **8 UTM** por infringir lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1° letra b), y 30 inciso 4° de la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.





*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

**Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.**  
**Ana María Toledo Díaz. Secretaria.**

*[Handwritten signature]*

**DESPACHASE**, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del denunciado, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.  
**DESE Avisa.**  
**NOTIFIQUESE** personalmente o por cédula.  
**REMITASE** copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.  
**ARCHIVASE** en su oportunidad.

ORDEN DE INGRESO MUNICIPAL

Nº 9843913

U. NOMBRE RESIDENCIA MANQUEHUE RPTF MARIA IGNACIA SILEY

DOMICILIO MULTAS DE JUZGADO 3

TRIBUTO LEY DEL CONSUMIDOR

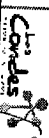
CAUSA ROJ. 022809-07-2015

Código Verificador

0035588008213223045308919271

RUT 78845190-3  
CLASIF 2015022800  
FONO

UNIDAD GIRADORA	17/03/2016	JUZGADO	17/03/2016	VENCIMIENTO DE PAGO	361.440
FECHA DE EMISION		TOTAL A PAGAR			


 2015022800  
 PAGADO \$361.440.-  
 80 9843913  
 1770372016 Local: 0816

Firma y Timbre del Cajero

IMC Imprenta Medina Cruz y Cia Ltda - RUT: 76 073 869-8 - Tel.: 722225736 - Baquedano 670 - Riqui - Faxes: del 4.094.518 al 4.394.518 Octubre 2014

FOLIO 4363726