

PEDRO AGUIRRE CERDA, 30 de Noviembre de 2016.

NOTIFICO A UD. que en la causa que se indica se dictó la siguiente resolución:

PEDRO AGUIRRE CERDA, 25 de Octubre de 2016.

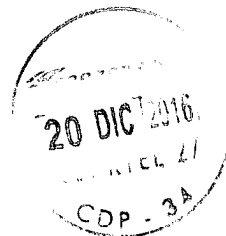
Certifíquese.

ROL N°326.932-5

CERTIFICO: Que la sentencia de fs.75 de la causa Rol N°326.932-5 se encuentra ejecutoriada. PEDRO AGUIRRE CERDA, 28 de Noviembre de 2016.




MARIELA BACCIARINI INOSTROZA
SECRETARIA(S)



PEDRO AGUIRRE CERDA, 13 de Julio de 2016.

Vistos y teniendo presente:

La denuncia por infracciones a la Ley N°19.496 sobre Protección de los derechos de los consumidores, formulada por don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor, ambos domiciliados en calle Teatinos N°333, piso 2, Santiago, en contra de CASA DE REPOSO REMEMBRANZA, representada legalmente por doña NIRMA GARCÍA, ignora segundo apellido y profesión u oficio, ambos domiciliados en San Nicolás N°1885, Pedro Aguirre Cerda. Funda la denuncia, expresando que en el ejercicio de sus facultades el Servicio procedió a realizar un reporte de publicidad comercial para adultos mayores y análisis de sitios Web de los establecimientos de larga estadía (ELEAM) respecto a la información que proporcionan en los sitios de Internet, señalando que la denunciada omitió gravemente información legal sustancial relativa al precio de los servicios publicitados a través de su sitio Web www.remembranza.cl, transgrediendo gravemente los derechos de los consumidores, señalando la normativa legal infringida.

El escrito de contestación de fs.55 y documentos acompañados. El comparendo de fs.59, acompañándose documentos por la parte denunciante. El escrito sobre objeciones a documentos de fs.60 y el escrito de fs. 62.

COSIDERANDO:

1°) Que la parte de SERNAC acompañó a fs.7, documento sobre el Reporte ya mencionado, editado en Octubre de 2015 que detectó 26 ELEAM con fines de lucro que no informan el precio de los servicios ofertados, entre los que se encuentra Casa de Reposo Remembranza;

2°) Que para acreditar la existencia de las infracciones descritas, presentó documento de fs.20 a 30, referido a la información comercial que la denunciada ofrece al público consumidor en su página Web www.remembranza.cl. en el que se puede apreciar que si bien cuenta con información relevante sobre la residencia para el adulto mayor, ubicación, capacidad, estructura, salud, etc., no anuncia o publicita los precios de sus servicios;

3°) Que en su defensa la denunciada alega que de acuerdo con la excepción que contempla el artículo 30 de la Ley 19.496 no está obligada a informar los precios de los servicios que ofrece, pues ellos se regulan convencionalmente;

4°) Que fundamenta la excepción, sosteniendo que los precios varían dependiendo de la condición del residente de la que dependerá el tipo de habitación (múltiple o única), alimentación, confort y servicios profesionales de auxiliares de enfermería. Destaca como características personales a residentes postrados, dependientes y autovalentes, pacientes con alzheimer u otra condición especial y el equipamiento a utilizar en cada caso;

5°) Que al respecto, a fs. 43, 46, 49 y 52 acompañó copia de cuatro contratos de ingreso de residentes, los que fueron objetados por carecer de fecha cierta, firma, distintivo, certificación o elementos sobre certeza de autenticidad, por lo que no dan fe sobre veracidad de su contenido. Las objeciones no fueron contestadas y se consideran justificadas, ya que, además, no señalan con claridad quién sería el “residente” o el “apoderado”, consignando a otra persona como representante legal, por lo que serán

aceptadas, negándose mérito probatorio a los documentos, en los que por otra parte no se mencionan condiciones personales que fundamentaron los cambios de precios;

6º) Que por lo expuesto, la excepción o alegación de la denunciada será desestimada, considerando que la publicidad del precio de los bienes o servicios que se ofrecen en los mercados, permiten al consumidor comparar, cotizar y tomar sus propias decisiones de manera libre e informada;

7º) Que el artículo 1º N°3 de ley 19.496 define como información básica comercial: los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica. Dicha norma esta prevista en el artículo 3º letra b) de la misma Ley, según el cual el consumidor tiene derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, **su precio**, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos;

8º) Que con los antecedentes referidos, apreciados conforme a las reglas de la sana critica, se encuentra suficientemente acreditada la efectividad de los hechos denunciados, en cuanto la denunciada no cumplió con el deber de publicitar los precios de los servicios ofertados en su sitio Web, omitiendo información básica expresamente exigida por la Ley, infringiendo las normas de los artículos 1º N°3 incisos primero y tercero, 3º inciso primero letra b) y 30º de la Ley 19.496, contravenciones sancionadas por el artículo 24º del mismo cuerpo legal, con multa de hasta 50 UTM.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en las Leyes 15.231 y 18.287, se declara:

a) Que se da lugar a las objeciones a documentos;

b) Que acogiendo la denuncia, se condena a CASA DE REPOSO REMEMBRANZA, representada legalmente por NIRMA INÉS GARCÍA, ya individualizadas, a pagar una multa de DIEZ UTM. como responsables de las infracciones referidas;

Si la infractora no pagare la multa dentro del plazo legal de cinco días, despáchese orden de reclusión nocturna conforme a lo dispuesto por el artículo 23º de la Ley 18.237.

Notifíquese personalmente o por cédula.

ARCHÍVESE el proceso en su oportunidad.

ROL N°326.932-5

RESOLVIÓ EL JUEZ DON CÉSAR LEAL GONZÁLEZ.

AUTORIZA LA SECRETARIA(S) DOÑA MARIELA BACCIARINI INOSTROZA.

A handwritten signature in black ink is written over a circular official stamp. The stamp contains the text "SECRETARIA" and "18.12.2017" in the center, with "JUEZ DON CÉSAR LEAL GONZÁLEZ" around the top edge and "SECRETARIA" around the bottom edge.