

PROVIDENCIA, a treinta de junio de dos mil dieciséis

VISTOS:

La denuncia de fojas uno, formulada el 29 de diciembre de 2015 por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR contra VERA Y URRESTY LIMITADA ( CASA DE REPOSO LOS NONNOS), atendido lo dispuesto por el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante LPC, originada a raíz del Reporte de Publicidad Comercial para Adultos Mayores y Análisis de Sitios Web de los ELEM ( Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores), emitido por el SERNAC en el mes de octubre de 2015, en el cual se estableció que la denunciada omitió gravemente información legal sustancial, que constituiría información básica comercial relativa al "precio de los servicios publicitados a través de su sitio web, [www.losnonnos.cl](http://www.losnonnos.cl)", configurándose por lo tanto, infracciones al artículo 3 inciso primero letra b), en relación con el artículo 1 N° 3 inciso 1° y 3°, y al artículo 30, todos de la LPC, sobre la Protección de los Derechos de los Consumidores.

Que en el caso de autos, Sernac sostiene que VERA Y URRESTY LIMITADA ( CASA DE REPOSO LOS NONNOS) transgredió gravemente los derechos de los consumidores, ya que la información veraz y oportuna es un derecho básico e irrenunciable de estos mismos, que se ve resguardada por la existencia y cumplimiento que hace el proveedor de la información básica comercial como también del elemento objetivo de la publicidad.

Que lo anterior afecta a cada consumidor al momento de cotizar los servicios de este establecimiento directamente, como lo exige la normativa, vulnerando así su derecho a libre elección, y a recibir una información veraz y oportuna, permanente y visible, antes de formalizar o perfeccionar el acto del consumo, lo que en la especie no ocurrió.

Que la parte denunciada VERA Y URRESTY LIMITADA ( CASA DE REPOSO LOS NONNOS) sostuvo que realizan publicaciones en su página web, pero que

ésta deja al usuario en libertad para llamar a los fonos que se publicitan y a un buzón para consultas, y dado que se trata de un centro de larga estadía, cada paciente necesita una atención distinta de acuerdo a sus requerimientos, siendo necesario entregar personalmente por la enfermera a cargo, cada información y datos de los costos en atención a sus necesidades.

**CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:**

1.- Que el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496 dispone que el Servicio Nacional del Consumidor debe “ velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores”.

2.- Que a mayor abundamiento, por el sólo hecho de tomar conocimiento de un hecho que podría significar un incumplimiento de las normas de la LPC, ya sea que afecten a un consumidor en particular o a muchos, el Servicio Nacional del Consumidor, por mandato legal, debe velar por el cumplimiento de las disposiciones de la LPC y no puede excusarse de iniciar las acciones pertinentes ante el Juzgado de Policía Local correspondiente, sin perjuicio de la facultad de este último, de acoger o denegar la denuncia en la sentencia definitiva, según los antecedentes y la prueba rendida.

3.- Que el artículo 50 letra A de la LPC establece como regla general que los Jueces de Policía Local “conocerán de todas las acciones que emanan de esta Ley”, por lo que tratándose de acciones infraccionales, que pretenden la imposición de multas a los proveedores que no respetan las normas de la LPC, son los Juzgados de Policía Local, quienes deben conocer de la denuncia respectiva.

4.- Que en la audiencia de conciliación, contestación y prueba, cuya acta consta a fojas 39, el Servicio Nacional del Consumidor ratificó la acción entablada, solicitando fuere acogida con costas y acompañó en parte de prueba los documentos que rolan a fojas 10 al 30, y la denunciada, los agregados de fojas

36 al 38, que no fueron objetados y que durante el referido comparendo de estilo la denunciada se allanó a la denuncia del SERNAC, reconociendo la insuficiencia en la información de las tarifas publicadas.

5.- Que de los antecedentes precedentes, los que son apreciados por el sentenciador de acuerdo a las reglas de la sana crítica, se concluye que la denunciada incurrió en la infracción que se le imputa, pero que reconoció su existencia y tuvo la voluntad de subsanarla, conducta que será considerada al determinar la sanción a aplicar.

Atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley N° 15.231, Orgánica de los Juzgado de Policía Local, artículo 14, 17 y 19 de la ley N°18.287, de Procedimiento ante los mismos, artículos 3, 24, 30, 50, 58 y 59 bis de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores

SE DECLARA:

Que se condena a VERA Y URRESTY LIMITADA ( CASA DE REPOSO LOS NONNOS) ya individualizado, a pagar la suma de 20 U.T.M. (veinte unidades tributarias Mensuales), la que se rebaja a 3 U.T.M. (tres unidades tributarias mensuales), atendido su reconocimiento de no haber respetado el derecho básico de los consumidores a una libre elección y a una información veraz y oportuna sobre los servicios ofrecidos, al omitir información legal a través de su sitio en internet.

Anótese y notifíquese.

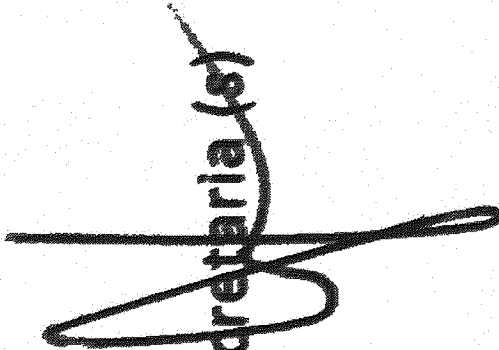
ROL N°65.237-H-2015

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, ESTELA MARTINEZ CAMPOMANES

SECRETARIA TITULAR, MARIA TERESA LOB DE LA CARRERA



**CERTIFICO:**  
**Que la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada puesto que han transcurridos  
plazos que la ley otorga para la interposición de los recursos, sin que estos hayan  
hechos valer por las partes.**  
**providencia, 25 de octubre de 2016.**

  
**Secretaria (s)**

FOLIO 0547493

ROL: 065237  
2015 - 02

Fecha Emisión : 16-08-2016  
Usuario :

JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
Formulario 2

VERA Y LURESTY LTDA CASA DE REPOSO LOS NONNOS  
CALLE INTTE GORRIZ 2380

PROVINCIA

-BZ-

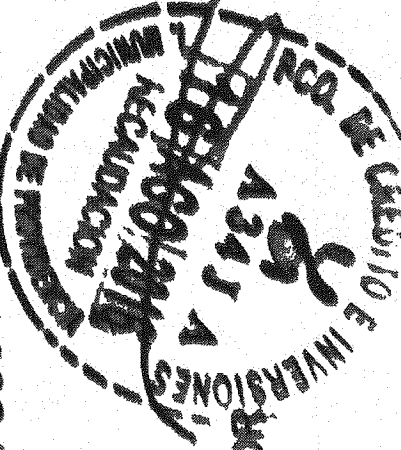
LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

FECHA 29-12-2015

ORDEN DE INGRESOS MUNICIPALES

CUENTA	NOMBRE	MONTO
2140904004	INFRACCIONES A LA LEY D	137.721

TOTAL A PAGAR 137.721



Fecha de pago : 16-08-2016  
Cajero : TEBCOC1

FIRMA Y TIMBRE CAJERO  
JUZGADO