

PROVIDENCIA, a treinta de junio de dos mil dieciséis

VISTOS:

La denuncia de fojas veinticinco, formulada el 10 de diciembre de 2015 por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR contra el ESTABLECIMIENTO DE LARGA ESTADIA PARA EL ADULTO MAYOR PROVIDENCIA LIMITADA (RESIDENCIA PROVIDENCIA), 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 ELEAM (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.casasdereposochile.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 el Establecimiento de Larga Estadía para el Adulto Mayor Providencia Limitada (Residencia Providencia) transgredió gravemente los derechos de los consumidores, ya que la información veraz y oportuna es un derecho básico e irrenunciable de estos mismos, la cual 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 ESTABLECIMIENTO DE LARGA ESTADIA PARA EL ADULTO MAYOR PROVIDENCIA LIMITADA (RESIDENCIA PROVIDENCIA) sostuvo que realizan publicaciones en su página web, pero que ésta deja en libertad al usuario de 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 64, el Servicio Nacional del Consumidor ratificó la acción entablada, solicitando fuere acogida con costas y por su parte, la contraria contestó la denuncia. Que el denunciante acompañó en parte de prueba los documentos que rolan de fojas 7 a 24 y también el documento agregado a fojas 52, y la denunciada, los que rolan a fojas 36 , y a fojas 54 al 63, que no fueron objetados y que durante el referido comparendo de estilo, la denunciada reconoce que al momento de realizarse la denuncia su página web se encontraba en construcción, sin perjuicio de que una vez terminado este proceso, se cumplió con la normativa legal vigente.

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 el denunciado 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:

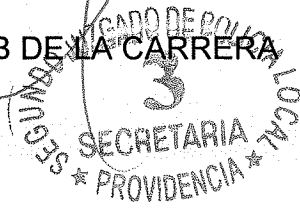
Que se condena al ESTABLECIMIENTO DE LARGA ESTADIA PARA EL ADULTO MAYOR PROVIDENCIA LIMITADA (RESIDENCIA PROVIDENCIA), ya individualizado, a pagar la suma de 20 U.T.M. (veinte unidades tributarias Mensuales), la que se rebaja a 3 U.T.M. (tres unidades tributarias mensuales), atendido su reconocimiento 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°63.052-H-2015

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, ESTELA MARTINEZ CAMPOMANES

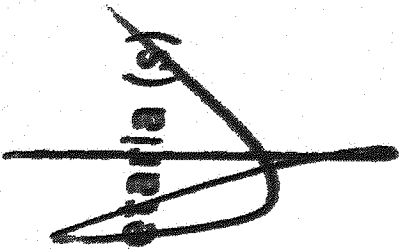
SECRETARIA TITULAR, MARIA TERESA LOB DE LA CARRERA



CERTIFICADO:

que la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada puesto que han transcurridos los plazos que la ley otorga para la interposición de los recursos, sin que estos hayan sido admitidos por las partes.

Fecha: a 25 de octubre de 2016.

Secretaría (s)


FOLIO 0608480

COMUNIDAD DE PROVIDENCIA

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
Formulario 2

ROL: 063052
2015 - 02

Fecha Emisión : 28-11-2016
Usuario :

ESTABLECIMIENTO DE LARGA ESTADIA PARA EL ADULTO MAYO
HERNANDO DE AGUIRRE 2072
PROVIDENCIA

ACTUARIO H
- VMG

LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
DE PARTE :
FRACCION : 10-12-2015

ORDEN DE INGRESOS MUNICIPALES		
CUENTA	NOMBRE	MONTO
2140904004	INFRACCIONES A LA LEY D	138.2



TOTAL A PAGAR 138.2

Fecha de pago : 28-11-2016
Cajero : TEBCOC1

FIRMA Y TIMBRE CAJERO
TEBCOC1