

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
LAS CONDES

Causa Rol N° 22.801-7-2015

**LAS CONDES**, veintinueve de febrero de dos mil dieciséis.

**VISTOS:**

A fs. 24 y siguientes, el **Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante **Sernac**, deduce denuncia infraccional en contra de **Casa de Reposo Villa Florencia**, representada legalmente por doña Evelyn Villalón Barbero, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados para estos efectos en calle Latadía N° 6.858, 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. 34 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.villaflorencia.cl](http://www.villaflorencia.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.

A fs. 41 y siguiente, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado de la parte denunciante del Sernac,

quien ratifica su denuncia de fs. 24 y siguientes, y la asistencia de la representante legal de la denunciada Casa de Reposo Villa Florencia, quien se allana a la denuncia; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

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

**Primero:** Que, la parte denunciante **Sernac** fundamenta su denuncia en que la denunciada habría incurrido en infracción a 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, al no entregar una información veraz y oportuna sobre los servicios ofrecidos, específicamente en lo referente al precio de éstos, en el sitio de internet en el cual éstos son ofrecidos.

**Segundo:** Que, la parte denunciada **Casa de Reposo Villa Florencia** respecto de los hechos que se le imputan, al momento de contestar la denuncia, se allana a ésta. Agrega que, al momento de confeccionar su página web, al ser una micro empresa, no fue bien asesorada, pero que al tomar conocimiento de la denuncia de Sernac, de inmediato se procedió a corregir el error involuntario de no publicitar los precios, solicitando al encargado de la página web, con fecha 21 de diciembre de 2015, que los incluyera. Finalmente señala que la página web se bajó y en la actualidad se encuentra en mantención.

**Tercero:** Que, en consecuencia es un hecho cierto en autos que el sitio web de la denunciada, al momento del estudio realizado por Sernac no informaba al consumidor el precio de los servicios ofrecidos.

**Cuarto:** Que, para acreditar y fundamentar sus dichos la parte denunciante del **Sernac** rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 7 a 10, copia impresa de sitio web de la denunciada; y **2)** A fs. 11 a 24, copia simple de “Reporte de Publicidad Comercial para Adultos Mayores y

Análisis de Sitios Web de los Establecimientos de Larga Estadía (ELEAM)”, de Octubre de 2015, elaborado por Sernac; **documentos que no fueron objetados por la parte contraria.**

En tanto, la parte denunciada **Casa de Reposo Villa Florencia** rindió la siguiente prueba documental, en orden a acreditar la mejora de la información entregada en el sitio web denunciado: **1)** A fs. 35, copia impresa de pantallazo de página web denunciada, en el cual consta que se encuentra en mantención; y **2)** A fs. 36 a 40, copia impresa de set de correos electrónicos entre la denunciada y la empresa PortalNegocio.com, empresa encargada de la administración y publicidad de la página web de la denunciada; **documentos que no fueron objetados por la parte denunciante.**

**Quinto:** Que, el artículo 3 inciso primero letra b) de la Ley N° 19.496 dispone que son derechos y deberes básicos del consumidor: “El 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...” y el artículo 30 en su inciso 4° dispone que: El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes. La misma información, además de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios, deberá ser indicada en los sitios de internet en que los proveedores exhiban los bienes o servicios que ofrezcan y que cumplan con las condiciones que determine el reglamento”.

**Sexto:** Que, del mérito del proceso, dichos de la parte denunciada, y prueba rendida, especialmente del estudio efectuado por Sernac denominado Reporte de Publicidad Comercial para Adultos Mayores y Análisis de Sitios Web de los Establecimientos de Larga Estadía (ELEAM), y del examen de los documentos acompañados a fs. 7 y siguientes, aparece que efectivamente la página web denunciada, al

momento de ser revisada por Sernac, no contaba con información básica comercial relativa al precio de los servicios publicitados.

**Séptimo:** Que, en consecuencia, teniendo presente la convicción a la que se llegó en el considerando precedente debe necesariamente concluirse que Casa de Reposo Villa Florencia incurrió en infracción a lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1° letra b), y 30 inciso 4° de la Ley N° 19.496, por cuanto su página web [www.villaflorencia.cl](http://www.villaflorencia.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 bajó su página web y solicitó al encargado de la administración de ésta, se incluyeran los precios de los servicios ofrecidos, tal como se encuentra acreditado con los documentos acompañados a fs. 35 y siguientes, 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. 24 y siguientes interpuesta en contra de Casa de Reposo Villa Florencia~~

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 N° 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231 y Ley N° 18.287, **se declara:**

Que, se condena a **Casa de Reposo Villa Florencia**, representada legalmente por doña Evelyn Villalón Barbero, 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 N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

DESPACHESE, 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 Aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

ARCHIVESE en su oportunidad.



Dictada por doña: **Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.**

**Ana María Toledo Díaz. Secretaria.**