

**La Florida a ocho de noviembre de dos mil dieciséis**

**VISTOS:**

1.- Que por presentación de fojas 1 y siguientes el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** a través de su Director Regional Metropolitano de Santiago Abogado Juan Carlos Luengo Pérez, ambos con domicilio para estos efectos en Teatinos 333 Piso 2, Santiago, interpone denuncia, por infracción a los artículos 58 letra g) y demás normas establecidas en la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de la empresa **RESIDENCIA MOTHER'S**, representada por Claudio Canales, ambos domiciliados para estos efectos en calle Panamá N° 9180, comuna de La Florida, por incurrir en infracción al artículo 3 inciso primero letra b) en relación con los artículos 1° n° 3 inciso primero y tercero y 30° de la Ley 19496. Que en el ejercicio de las facultades que le otorga la Ley procedió a realizar un "Reporte de Publicidad Comercial para Adultos mayores y Análisis de Sitos Web de los Establecimientos de Larga Estadía (ELEAM)". El referido reporte se realizó considerando que el país se encuentra en tránsito por una fase de envejecimiento que obliga al diseño e implementación de políticas integradas para la protección de las personas mayores. Al respecto se procedió a examinar los sitios web y de los aspectos informacionales más importantes se consideró el "precio de los servicios ofrecidos", que es uno de los elementos importantes a que el consumidor tiene derecho a ser informado como básica comercial, toda vez que en la modificación del artículo 30 de la Ley 19496 se estableció expresamente la obligación de informar los precios en los sitios de Internet. Que tal es el caso de la denunciada **RESIDENCIA MOTHER'S**, la que omitió gravemente información legal sustancial básica comercial relativa al precio de los servicios publicitados a través de su sitio web denominado [www.residenciamothers.cl](http://www.residenciamothers.cl). Agrega que la denunciada transgredió gravemente los derechos de los consumidores el que se ve resguardado por la existencia y cumplimiento que hace el proveedor de la información básica comercial como del elemento objetivo de la publicidad, lo que en la especie no ocurrió.

2.- Que a fojas 56 se lleva a efecto comparendo de contestación y de prueba con la asistencia de la parte denunciante **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** representada por el habilitado de Derecho Nicolás Calisto Martínez y la inasistencia de la parte denunciada **RESIDENCIA MOTHER'S**.

La parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** ratifica denuncia; Y rinde prueba documental correspondiendo a los documentos que rolan de fojas

COPIA FIEL  
SECRETARÍA  
JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ  
19700

10 a 33 consistente en: a) copia de decreto de nombramiento del Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor don Ernesto Muñoz Lamartine de fecha 26/12/2014; b) fotocopia ante Notario Rene Benavente Cash de mandato judicial del Servicio Nacional del Consumidor a Abogado Andrés Herrera Troncoso y otros; c) set de cinco fotocopias de fotografías en blanco y negro de dependencias de la Residencia Mother's y d) copia de Reporte de Publicidad Comercial para Adultos mayores y Análisis de Sitos Web de los Establecimientos de Larga Estadía (ELEAM) de octubre de 2015 emitido por Departamento de Estudios e Inteligencia Observatorio de Publicidad y Prácticas Comerciales. Y documental consistente en: a) set de impresiones de pantallas de sitio web de www.residenciamothers.cl. de fecha 31/05/2016 y b) copia de sentencia de 1° Juzgado de Policía Local de Ñuñoa, sobre la materia.

3.- Que a fojas 64 ingresan los autos para fallo

**CONSIDERANDO:**

1.- Que en el marco de sus atribuciones y facultades legales el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC)**, procedió a examinar el sitios web de la parte denunciada **RESIDENCIA MOTHER'S**, considerando para ello el precio de los servicios ofrecidos, que es uno de los elementos importantes a que el consumidor tiene derecho a ser informado como conocimiento básico comercial.

2.- Que no consta en el proceso antecedente alguno que demuestre que la parte **RESIDENCIA MOTHER'S**, haya incorporado a su sitio web un listado de precios visible y de fácil acceso a disposición del público consumidor.

3.- Que en ese orden de ideas la denunciada al omitir dicha información legal la que por su naturaleza en estos casos es sustancial y básica en el aspecto comercial, en todo lo que dice relación al precio de los servicios publicitados a través de su sitio web, ha incumplido con lo dispuesto en la normativa vigente, la que expresamente lo obliga a ello.

4.- Que este Sentenciador estima necesario señalar que la denunciada **RESIDENCIA MOTHER'S**, habiendo sido notificada conforme a derecho, no compareció en ninguna de las correspondientes instancias procesales de este proceso.

5.- Que en cuanto al fondo de la acción deducida atendido el mérito de autos, este Sentenciador de conformidad a las normas de la sana crítica ha concluido que la empresa denunciada **RESIDENCIA MOTHER'S**, representada por Claudio Canales, ambos ya individualizados, con su conducta ha infringido expresa y específicamente lo establecido en el inciso cuarto del artículo 30 de la Ley 19.946 sobre "Protección de los Derechos de los Consumidores" el que

COPIA FIEL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

dispone: "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 indicado 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", toda vez que la denunciada en el caso en comento no cumplió con lo preceptuado por ley en el resguardo comercial y final de sus consumidores, y

**TENIENDO PRESENTE:**

Lo dispuesto en los artículos 12, 24, 30, 51, 57, 58, 59 y 61 de la Ley 19.496, y artículos 14 y 17 de la ley 18.287

**RESUELVO:**

Acójase la denuncia interpuesta a fojas 1 y siguientes en contra de la empresa **RESIDENCIA MOTHER'S**, representada por Claudio Canales, ambos ya individualizados y se la condena al pago de una multa de **10 UTM** por haber cometido la infracción aludida en la norma legal citada en el considerando cuarto de este fallo. La multa impuesta deberá ser enterada en arcas municipales dentro de quinto día, bajo apercibiendo reclusión del representante legal.-

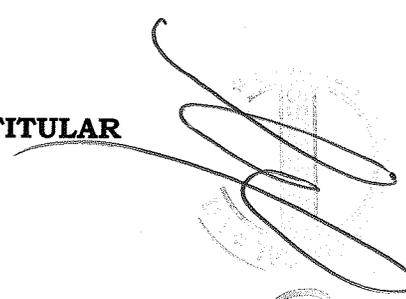
Notifíquese personalmente o por cédula.

Regístrese y archivase en su oportunidad.

Remítase en su oportunidad copia de este fallo al Servicio Nacional del Consumidor.

**Rol N°132838-20/V**

**DECRETADA POR DOÑA CONSUELO PACHECO CORREA, JUEZ TITULAR**

  
COPIA DEL  
SECRETARIO