

PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES

ROL N° 23.948-2015-8

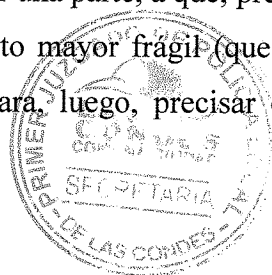
LAS CONDES, a veinte y nueve de Marzo de dos mil diez y seis.-

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 24 y siguientes, de fecha 10 de Diciembre de 2015, interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, domiciliado en calle Teatinos N° 333, piso 2, basado en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **CASA DE REPOSO CAPSAL**, representada por Ingrid Walsen Nordio, domiciliados en Avenida Isabel La Católica N° 4158, comuna de Las Condes, y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante la LPC o, simplemente, la Ley, en circunstancias que:

A fs. 24 y siguientes la denunciante relata los hechos fundantes de la denuncia y al respecto expresa que en ejercicio de sus facultades y a fin de verificar el cumplimiento de las normas sobre información y publicidad, efectuó un **"Reporte de Publicidad Comercial para Adultos Mayores y Análisis de Sitios Web de los Establecimiento de Larga Estadía (ELEAM)**, centrándose en los Sitios de Internet y considerándose en forma importante en el factor precio de los servicios ofrecidos, los cuales, conforme a las modificaciones introducidas por la Ley N° 20.555 a la LPC, obligatoriamente deben ser informados también en los sitios de internet, constatándose que la denunciada omitió incluir la información relativa al precio de los servicios publicitados a través de su sitio WEB www.capsal.cl, elemento que constituye información básica comercial, infringiendo el artículo 3 inciso 1 letra b) en relación con el artículo 1 N° 3 inciso 1 y 3, y artículo 30 de la LPC.

A fs. 40 la denunciada, reconociendo la no publicación de los precios de los servicios que ofrece, aduce que ello se debe, por una parte, a que, previo a ello, es indispensable efectuar una evaluación del adulto mayor frágil (que es el que atienden) y así determinar sus requerimientos, para, luego, precisar el valor a



cobrar, lo que no puede efectuarse a priori, evaluación que se traduce en una Ficha de Valoración, en que participa un representante de CAPSAL, un apoderado del eventual residente y el médico tratante, Ficha que pasa a formar parte del contrato posterior. Añade que en 30 años de historia ha cumplido cabalmente la entrega de información veraz, oportuna, precio, condiciones de contratación e identificación del servicio, lo cual se hace efectivo a través de **cotizaciones** que entregan a todos los interesados que consultan por sus servicios, en las que se señala un rango de precios que podría tener el servicio, rango de precios que está sujeto a dos variables: la primera dice relación con una evaluación de enfermería que se efectúa al futuro residente, previo a su ingreso, la cual es efectuada por un Técnico en Enfermería en el domicilio del eventual residente y consiste en una entrevista que es consignada en una ficha de 14 páginas, lo que permite definir el nivel de atención de enfermería que requiere el adulto mayor y diseñar posteriormente una pauta de atención para la persona, en tanto que la segunda variable depende del tipo de habitación que se elija para el residente, ya que tienen tamaño y características diferentes, algunas tienen baño exclusivo y otras baño compartido, lo cual, en la práctica, determina que cada habitación diferente tenga un “valor lista” también diferente. Concluye señalando que **“A priori, sin conocer al futuro residente, ni tener certeza de la habitación que escogerá o se le asignará, no nos es posible entregar un precio definitivo”**. Finalmente expresa su ánimo de acogerse a la excepción establecida en el inciso 1° del artículo 30 de la Ley, en cuanto dispone que los proveedores no tienen obligación de informar acerca de los precios en aquellos casos de bienes y servicios **“que por sus características deban regularse convencionalmente”**.

A fs. 79 y siguientes, con fecha 8 de Marzo de 2016, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de los apoderados de la parte denunciante y denunciada, ocasión en que llamadas las partes a conciliación, ésta no se produjo, luego de la cual la denunciante procedió a ratificar su acción, en tanto que la parte denunciada contestó por escrito, en los términos desarrollados en el párrafo precedente, pidiendo que se le tenga como parte integrante de la audiencia y, en definitiva, el rechazo de la denuncia, con costas.

En cuanto a prueba testimonial la denunciada presentó a las testigos Ivonne Rebeca Ventura Abeliuk y Marisol del Carmen Leiva Vera, las que



depusieron a fs. 79 y siguientes, y, en cuanto a documental, las partes rindieron la que rola en autos la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a la tacha:

- 1º) Que la denunciante tachó a fs. 82 a la testigo Marisol Leiva Vera, presentado por la parte denunciada, invocando la causal de inhabilidad contemplada en el N° 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, esto es, por ser trabajadora dependiente de la empresa que la presenta.
- 2º) Que de los dichos de la citada testigo no queda claro si en la actualidad es trabajadora dependiente de quien la presenta (antes sí lo fue, expresa), o, simplemente, es una prestadora de servicios externos que, esporádicamente, efectúa evaluaciones a domicilio, además que, aún cuando lo fuera, ese solo hecho no es suficiente para dudar de su imparcialidad, por cuanto los trabajadores se encuentran protegidos en su estabilidad laboral por las normas pertinentes de la legislación laboral, que obstan a un despido injustificado o arbitrario.
- 3º) Que por tales motivos el Tribunal está por rechazar la tacha relacionada anteriormente, sin perjuicio de sus facultades legales en torno a la apreciación de la prueba.

En cuanto al fondo:

- 4º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **CASA DE REPOSO CAPSAL** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- 5º) Que el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR imputa a la denunciada no incluir la Información Básica Comercial relativa al precio de los servicios publicitados a través de su sitio WEB www.capsal.cl, infringiendo las normas que cita.
- 6º) Que la denunciada admite como efectivo que no publica en internet los precios de los servicios que ofrece y publicita por esa vía, quedando así acreditado el presupuesto básico de la denuncia incoada, empeciendo a la denunciada demostrar que tal omisión no es constitutiva de infracción o que concurre en su favor alguna circunstancia que le exonere de responsabilidad.
- 7º) Que al respecto se ha defendido aduciendo que no es posible fijar el precio o tarifa a priori, por cuanto previamente debe hacerse una evaluación de enfermería



del futuro residente, tendiente a determinar el Nivel de Enfermería que precisa, lo que, a la vez, permite definir el nivel de atención de enfermería que requiere y diseñar una pauta de atención a su respecto. Además, para fijar el precio también es necesario determinar previamente el tipo de habitación que ocupará el futuro residente, ya que las hay de tamaño y características diferentes, algunas tienen baño exclusivo y otras baño compartido, por lo cual cada una de ellas tiene un "valor lista" diferente.

8º) Que, en suma, las circunstancias antedichas impiden determinar a priori el servicio publicitado y su valor, siendo ese el motivo de la omisión.

9º) Que, conforme a lo argumentado, sostiene que por las características de la actividad, en su concepto, los precios deben regularse convencionalmente, quedando exceptuada de la obligación de informar los precios, de acuerdo a la parte final del inciso 1º del artículo 30 de la Ley.

10º) Que, si bien el Tribunal, concordando parcialmente con el denunciado, advierte que en esta materia es difícil efectuar anticipadamente una determinación precisa del precio, por las razones esgrimidas, al mismo tiempo concluye que ello no constituye óbice, de ninguna manera, para establecer rangos de precios, poniéndolos en conocimiento del consumidor, con las aclaraciones necesarias en cuanto a que el valor definitivo del servicio publicitado será precisado una vez efectuada la evaluación del futuro residente y determinada la habitación que ocupará, rangos a partir de los cuales el consumidor pueda comparar y elegir en forma libre, informada y razonada.

11º) Que, tanto es así, que el propio proveedor da la razón al Tribunal al acompañar el listado de fs. 70 en que se consigna la mensualidad total que se cobra a cada uno de los residentes actuales, en que se aprecian rangos que van desde 32.76 UF (el más bajo) a 48,46 UF (el más alto), de lo que se sigue que en internet perfectamente podrían publicarse esos valores extremos, precisándose que la valorización exacta estará determinada por la evaluación de enfermería y la habitación a ocupar.

12º) Que el actor objetó a fs. 86 el listado de fs. 70 recién referido, así como la ficha de valoración de fs. 51 y siguientes y el contrato de fs. 65 y siguientes, objeción que en concepto del Tribunal procede rechazar por estimar que carece de fundamentos atendibles.



13º) Que, conforme a lo razonado en los considerandos anteriores, la afirmación de la denunciada en orden a que se trata de una actividad cuyo precio o tarifa deber fijarse convencionalmente, no resiste el menor análisis, además que en la especie, la verdad sea dicha, el precio o tarifa es fijado, no en forma convencional, sino que unilateralmente por el proveedor, dentro del contexto de un contrato de adhesión, como el de fs. 65 y siguientes, en el que el consumidor no puede alterar su contenido.

14º) Que, en consecuencia, el Tribunal, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a los normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287, da por establecido que la denunciada infringió los artículos 3 inciso 1 letra b), 1 N° 3 incisos 1 y 3 y 30 inciso 4 de la Ley N° 19.496 al no indicar en su sitio de internet el precio o tarifa de los servicios que ofrece y publicita, lo que constituye información básica comercial, privando al consumidor de una información veraz y oportuna sobre el particular, motivo por el cual procede acoger la denuncia entablada en su contra.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley N° 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

EN CUANTO A LATACHA:

- Que se rechaza la tacha deducida a fs. 82 por la parte denunciante respecto de la testigo Marisol Leiva Vera, presentado por la parte denunciada, relacionada en el considerando 1º.

EN CUANTO AL FONDO:

- Que se acoge la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 24 y siguientes y se condena a **CASA DE REPOSO CAPSAL**, representada por Ingrid Walsen Nordio, a pagar una multa de 10 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por ser autora de las infracciones consignadas en el considerando 14º.

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, sufrirá por vía de sustitución y apremio QUINCE noches de reclusión, que se



contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.-

ROL N° 23.948-2015-8.

Pronunciada por doña MARIA ISABEL READI CATAN, Jueza Titular.-

Autorizada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Secretario Titular.-

