

PROVIDENCIA, a cinco de agosto de dos mil dieciséis

VISTOS:

La denuncia de fojas 24, formulada el 29 de diciembre de 2015 por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR contra la CASA DE REPOSO EL BOSQUE, representada legalmente por Sandra Gorrini Belmar y Patricio Garat Pinto, cuyas profesiones ignora, todos domiciliados en calle Luis Videla Herrera 2360, 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 con fecha 20 de octubre de 2015, 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, atendido a 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.hogarelbosque.cl, configurándose por lo tanto, infracciones al artículo 3 inciso primero letra b), en relación con el artículo 1 N° 3 inciso 1° y 4°, 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 la CASA DE REPOSO EL BOSQUE 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 CASA DE REPOSO EL BOSQUE 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 pudiese significar un incumplimiento a la información a 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 dicha ley 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 rola a fojas 75, el Servicio Nacional del Consumidor ratificó la acción entablada, solicitando fuere acogida con costas y por su parte, la contraria se allanó a la denuncia de autos, señalando que enmendó en parte su infracción y se comprometió a cumplir con los requerimiento solicitados por el SERNAC, referente a la individualización de las prestaciones y su valorización en el sitio web correspondiente.

5.- Que la denunciada con fecha 17 de mayo de 2016, según consta fojas 79 cumplió con lo ordenado por resolución de fecha 12 de abril de 2016, acompañando copia de su página web y acreditó la inserción de los precios por los servicios prestados. Que el SERNAC manifestó que la denunciada modificó su página web en muchos aspectos, incluyendo con mayor detalle la información de los valores, pero al señalar la indicación " desde " en su página web, conllevó derechamente la creación de un escenario de incerteza para los consumidores, lo que sostiene sigue vulnerando la Ley N° 19.496 en los mismos términos de la denuncia interpuesta en estos autos, pues al señalar la denunciada precios distintos, dependientes del estado del futuro residente, la página web no indica los otros valores a los cuales se van a ver estos enfrentados, en virtud de su grado de incapacidad y enfermedad.

6.- 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, aunque solo en parte, 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 la CASA DE REPOSO EL BOSQUE, ya individualizada, a pagar la suma de 20 U.T.M. (veinte unidades tributarias Mensuales), la que se rebaja a 5 U.T.M. (cinco 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, infracciones que tuvo la voluntad de subsanar, aunque solo parcialmente.

Anótese y notifíquese.

ROL N°3468-E-2016

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, ESTELA MARTINEZ CAMPOMANES

SECRETARIA TITULAR, MARIA TERESA LOB DE LA CARRERA

