

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 22.982-1-2017

LAS CONDES, seis de febrero de dos mil dieciocho.

VISTOS:

A fs. 21 y siguientes, el **Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante **Sernac**, deduce denuncia infraccional en contra de **Casa de Reposo, Residencia Casa Activa**, (sitio web www.casactiva.cl), representada legalmente por doña Eliana Zegers Rojas, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados para estos efectos en Padre Errázuriz N° 7.260, comuna de Las Condes, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1° letra b) en relación con el artículo 1° n°3 inciso 1° y 3°, y artículo 30 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, con costas; **denuncia que fue notificada a fs. 32 de autos.**

Funda la respectiva denuncia en que, Sernac, en uso de sus facultades y de la obligación que le impone el inciso 1° del artículo 58 de la Ley N° 19.496, en el mes de octubre de 2017 realizó un estudio denominado “Reporte de Publicidad de Información de Establecimientos de Larga Estadía para el Adulto Mayor (ELEAM) en Sitios Web”, centrándose éste particularmente en la información que dichos establecimientos proporcionan en sus sitios de internet, siendo uno de los aspectos informacionales más importantes “el precio de los servicios ofrecidos”, por cuanto el artículo 30 establece la obligación de informar, entre otros, el precio del producto o servicio ofrecido en los sitios web. Que, en el caso de la denunciada, al ser revisado su sitio web con fecha 17 de octubre de 2017, el fiscalizador se pudo percatar que ésta omitió gravemente en su sitio web información legal sustancial correspondiente a información básica comercial relativa al precio



de los servicios publicitados a través de su sitio web www.casactiva.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. 38 y siguientes, 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. 21 y siguientes, y la asistencia del apoderado de la denunciada Sociedad Adulto Mayor SpA, Residencia Casa Activa, quien contesta la denuncia deducida en contra de su representada; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

A fs. 42 y siguiente, se lleva a efecto audiencia de percepción de CD con la asistencia de los apoderados de las partes.

A fs. 44 y siguiente, se lleva a efecto audiencia de percepción consistente en verificar e inspeccionar los sitios web adultomayor.cl y casactiva.cl con la asistencia de los apoderados de las partes.

A fs. 46, la parte de Sociedad Adulto Mayor SpA (Residencia Casa Activa) efectúa observaciones a la prueba.

A fs. 47 y siguiente, la parte de Sernac formula observaciones a la prueba.

A fs. 49 y siguientes, rola presentación de la parte de Sernac.

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 **Sociedad Adulto Mayor SpA (Residencia Casa Activa)**, en adelante **Residencia Casa Activa**, respecto de los hechos que se le imputan, al momento de contestar la denuncia, se allana a ésta en lo que respecta al incumplimiento de la obligación de publicar precios y tarifas en el sitio web casaactiva.cl, y solicita se reduzca al mínimo la sanción pretendida por Sernac, atendido a que dicho error involuntario fue corregido y al bajo capital y poco tiempo de funcionamiento de la casa de reposo. Asimismo señala, que el principal canal de publicidad es la promoción por parte de los familiares de los adultos mayores residentes y especialmente el buscador web de residencias para adultos mayores denominado miadultomayor.cl, sitio en el que si se exhiben los precios. Finalmente hace presente que, el hecho que la infracción denunciada, esto es la supuesta omisión de la publicación de los precios, se encuentre regulada en varios artículos de la Ley N° 19.496, no las convierte en infracciones independientes como pretende el Sernac, siendo del todo improcedente la pretensión de dicho organismo de multar dos veces por un mismo hecho.

Tercero: Que, en consecuencia es un hecho cierto en autos que el sitio web de la denunciada casaactiva.cl, 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. 8 a 20 copia simple de “Reporte de Publicidad de Información de Establecimientos de Larga Estadía para el Adulto Mayor (ELEAM) en Sitios Web”, de Octubre de 2017, elaborado por Sernac; y **2)** Cd que contiene imágenes del sitio web de la denunciada; **documentos que no fueron objetados por la parte contraria.**



En tanto, la parte denunciada **Residencia Casa Activa** rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 35, copia impresa de página web sitio casactiva.cl, en la que consta que actualmente dicho sitio incorpora las tarifas y precios de los servicios ofrecidos; y **2)** A fs. 36 y 37, copia impresa de sitio web miadultomayor.cl en el que consta que uno de los criterios de búsqueda es el precio o tarifa de las residencias de adultos mayores; **documentos que no fueron objetados por la parte contraria.**

Quinto: Que, a fs. 42 y siguiente, rola acta de audiencia de percepción de CD, acta que da cuenta que el referido CD contiene pantallazos obtenidos del sitio web de la denunciada con fecha 17 de octubre de 2017, sientos éstos 9 archivos, y que en ellos se informa del domicilio, teléfono, descripción de la empresa, sus servicios, fotografías del inmueble y dependencias de la casa de reposo, y formulario de contacto.

Sexto: Que, a fs. 44 y siguiente, rola acta de audiencia de percepción consistente en verificar e inspeccionar los sitios web adultomayor.cl y casactiva.cl con la asistencia de los apoderados de las partes, audiencia en la que se pudo constatar que con fecha 11 de enero de 2018 los sitios web mencionados cuentan con la información referente a los precios de los servicios ofrecidos.

Séptimo: 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”.

Octavo: Que, del mérito del proceso, dichos de la parte denunciada, y prueba rendida, especialmente del estudio efectuado por Sernac denominado “Reporte de Publicidad de Información de Establecimientos de Larga Estadía para el Adulto Mayor (ELEAM) en Sitios Web”, y del examen de los documentos acompañados a fs. 8 y siguientes y de CD acompañado al proceso, 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.

Noveno: Que, en consecuencia, teniendo presente la convicción a la que se llegó en el considerando precedente debe necesariamente concluirse que Residencia Casa Activa 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.casactiva.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.

Décimo: Que, en mérito de lo expuesto precedentemente es procedente acoger la denuncia infraccional de fs. 21 y siguientes interpuesta en contra de Residencia Casa Activa.

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 **Sociedad Adulto Mayor SpA (Casa de Reposo Residencia Casa Activa)**, representada legalmente por doña Eliana Marcela Zegers Rojas, a pagar una multa de **20 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.



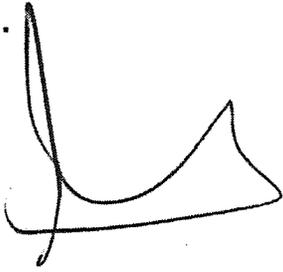
Dictada por doña: Ana María Toledo Díaz. Jueza Subrogante.

M^a Antonieta Riveros Cantuarias. Secretaria Subrogante.



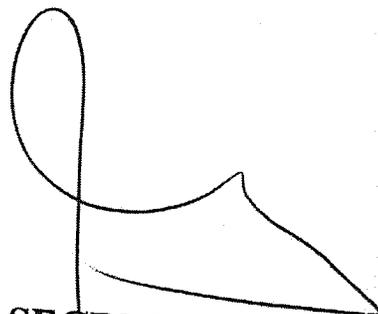
Las Condes, seis de marzo de dos dieciocho

A LO PRINCIPAL: Como se pide, certifíquese lo que corresponda por la Señora Secretaria del Tribunal; **AL OTROSI:** Como se pide, al cumplimiento incidental de la sentencia dictada con fecha 6 de febrero de 2018 que rola a fs 54y sgtes, con citación. Notifíquese personalmente o por cedula, por intermedio del receptor ad-hoc designado en la causa.



Las Condes , seis de marzo de 2018

CERTIFICO que la sentencia definitiva de autos se encuentra ejecutoriada.



SECRETARIA (S)

ORDEN DE INGRESO MUNICIPAL

Nº 11565956

U. G. I. R. A. D. O. R. A.

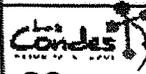
NOMBRE	CASA DE REPOSO RESIDENCIA CASA ACTIVA REP LEG
DOMICILIO	
TRIBUTO	MULTAS DE JUZGADO 3

RUT	76536519-8
O. CLASIF	2017022982
FONO	

LEY DEL CONSUMIDOR
CAUSA ROL: 022982-01-2017

Código Verificador 1557898005255423064608119211

UNIDAD GIRADORA	JUZGADO	VENCIMIENTO DE PAGO	02/03/2018
FECHA DE EMISION	02/03/2018	TOTAL A PAGAR	946.020



2017022982

PAGADO

\$946.020.-

80

Firma y Timbre del Emisor

02/03/2018 Local: 0826