

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 22.981-1-2017

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 **Living Acalis SpA**, (sitio web www.acalis.cl), representada legalmente por doña Eva Etienne Smets, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados para estos efectos en Padre Errázuriz N° 7.114, 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 se 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.acalis.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. 53 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 Living Acalis SpA, quien contesta la denuncia deducida en contra de su representada; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

A fs. 66 y siguiente, se lleva a efecto audiencia de percepción de CD con la asistencia de los apoderados de las partes.

A fs. 68 y siguiente, rola presentación de la parte de Living Acalis SpA en la cual hace uso de citación conferida respecto de audiencia de percepción de Cd de fs. 66.

A fs. 72 y siguiente, la parte de Sernac formula observa documentos.

A fs. 74 y siguientes, rola presentación de la parte de Sernac.

A fs. 80 y siguiente, rola presentación de Living Acalis SpA.

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 **Living Acalis SpA** respecto de los hechos que se le imputan, al momento de contestar la denuncia, señala la denuncia debe ser rechazada por cuanto no señala la fecha o período en el que se habría cometido la infracción, omisión que haría que ésta perdiera todo eficacia. Que, Living Acalis SpA ha entregado oportunamente toda la información pertinente y exigida por ley a sus clientes, emitiendo año a año información impresa respecto a los precios de cada una de las residencias, como también entrega permanente de información, ya sea de forma presencia, telefónica o por página web, siempre actuando de buena fe ni con la intención de ocultar información. Agrega que, Living Acacias SpA nunca ha sido objeto de una infracción por vulneración a la Ley N° 19.496, ni en contra de ninguna otra ley, lo que debe ser considerado por el Tribunal de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley N° 18.287. Finalmente hace presente que, la pretensión del Sernac, de que se aplique una multa por cada una de los dos infracciones denunciadas sería del todo improcedente, ya que, ambas normas citadas artículo 3 inciso 1° letra b) y artículo 30, ambos de la Ley N° 19.496, se refieren a un mismo asunto, tratando la misma materia, siendo simplemente la primera una norma de carácter genérica y la segunda una aplicación práctica de la misma.

Tercero: 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 **Living Acalis SpA** rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 44, copia impresa de página web sitio acalis.cl, correspondiente a página de inicio; en **2)** A fs. 45 a 51, copia impresa de



página web acalis.cl que contiene los valores de los Centros denominados Medina, Coventry, Candil, Errázuriz, Colombia, Montahue y Montemar; y 3) A fs. 52, folleto denominado Residencias Adulto Mayor Acalis que contiene los aranceles 2017; **documentos que no fueron objetados por la parte contraria.**

Cuarto: Que, a fs. 57 a 63, se agregan documentos consistentes en copias impresas de información contenida al 5 de enero de 2018 en la página web del sitio de la denunciada en las cuales se informan los precios de las distintas residencias para adultos mayores.

Quinto: Que, finalmente en lo que se refiere a elementos de prueba a fs. 66 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 28 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 para visitas y cotizaciones.

Sexto: Que, a fs. 68 y siguientes, la parte denunciada objeta los documentos percibidos en audiencia de fs. 66, por cuanto éstos carecerían de integridad suficiente, ya que no se muestra a cabalidad las distintas opciones que otorga la página web, especialmente en lo referente a precios de los servicios ofrecidos, objeción que el Tribunal teniendo presente su facultad de analizar la prueba conforme a la sana crítica y a que no merecen dudas respecto a su integridad, rechaza.

Séptimo: Que, previo a resolver el fondo del asunto, es preciso señalar que la alegación formulada por la denunciada en cuanto a que la denuncia debe ser rechazada por no indicar la fecha o período en el cual se habría cometido la supuesta infracción denunciada, debe ser desestimada por este Tribunal, por cuanto del documento que en que se funda la presente denuncia, y que fue acompañado al momento de ser ésta interpuesta, se



desprende claramente que el período en el cual se produjo la infracción denunciada es en el mes de octubre de 2017.

Octavo: Que, a fin de resolver si Living Acalis SpA incurrió en la infracción denunciada debemos en primer lugar tener presente lo dispuesto en los artículos 3 inciso primero letra b) y 30 de la Ley N° 19.496, artículos supuestamente infringidos por la denunciada.

Noveno: 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”.

Décimo: Que, del mérito del proceso, 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.

Décimo Primero: Que, en consecuencia, teniendo presente la convicción a la que se llegó en el considerando precedente debe necesariamente concluirse que Living Acalis SpA 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.acalis.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 Segundo: Que, los descargos formulados por la denunciada en cuanto a que al momento del estudio de Sernac los precios de los servicios ofrecidos si estaban disponibles para los visitantes de los sitios web, al no encontrarse ello acreditado por medio de prueba alguno, ya que los documentos que contienen los precios y fueron acompañados por la denunciada son de fecha muy posterior (5 de enero de 2018) al período denunciado (octubre de 2017), rechaza dichas alegaciones.

Décimo Tercero: Que, en mérito de lo expuesto en los considerandos décimo y décimo primero es procedente acoger la denuncia infraccional de fs. 21 y siguientes interpuesta en contra de Living Acalis SpA.

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 **Living Acalis SpA**, representada legalmente por doña Eva Katarina Etienne Smets, 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.

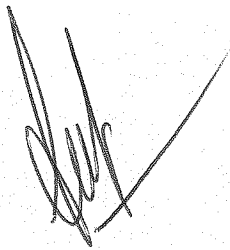
REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

ARCHIVESE en su oportunidad.



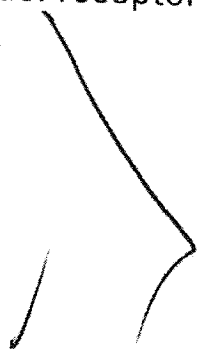
Dictada por doña: Ana María Toledo Díaz. Jueza Subrogante.

M^a Antonieta Riveros Cantuarias. Secretaria Subrogante.



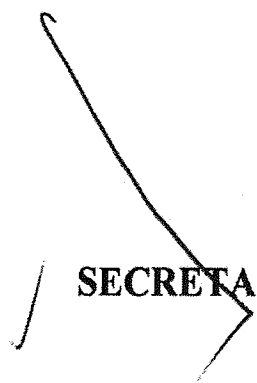
Las Condes, veinte de marzo de dos dieciocho

A LO PRINCIPAL : Como se pide, certifiquese lo que corresponda por la Señora Secretaria del Tribunal; **AL OTROSI:** Como se pide, al cumplimiento incidental de la sentencia dictada con fecha 06 de febrero de 2018 que rola a fs 83 y sgtes .Notifiquese personalmente o por cedula, por intermedio del receptor ad-hoc designado en la causa.



Las Condes , veinte de marzo de 2018

CERTIFICO que la sentencia definitiva de autos se encuentra ejecutoriada.



SECRETARIA



ORDEN DE INGRESO MUNICIPAL

N° 11631203

NOMBRE	
DOMICILIO	LIVING ACALIS SPA REP LEGAL EVA ETIENNE SMETS
TRIBUTO	MULTAS DE JUZGADO 3

RUT	76188162-0
O. CLASIF	2017022981
FONO	

FOLIO 5292988

LEY DEL CONSUMIDOR
CAUSA ROL: 022981-01-2017

CUENTAS	VALOR
1150802001999001	946.020
SUB TOTAL	
I.P.C.	946.020
INTERESES	
TOTAL A PAGAR	946.020

- Sólo es válido como comprobante de pago con firma y fimbria del Cajero Municipal
- Cancelaciones fuera de plazo sólo con cálculo previo de la Tesorería Municipal
- El no pago en su plazo devengará IPC, interés y gastos de cobranza

UNIDAD GIRADORA
JUZGADO
FECHA DE EMISION
20/03/2018
VENCIMIENTO DE PAGO
20/03/2018
Código Verificador
151789806205423074308112211
2017022981
PAGADO
80 \$946.020-
Firma y Fimbria del Cajero
20/03/2018 Local: 0826

APR VERIFICAR BOLETTIN: www.lascondes.cl