Certifico: Que, la sentencia del mes de Junio del año en curso, escrita a fojas 88 y siguientes, y la resolución del 21 de Junio recién pasado, que rebajó la multa impuesta en la sentencia, se encuentran ejecutoriadas, y la multa sin cancelar.- San Bernardo, 05 de Septiembre de 2018.-

SAN BERNARDO, Uno de Junio de dos mil dieciocho.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a foja 1 y siguientes, don **ERICK ORELLANA JORQUERA,** Abogado, por el Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, ambos con domicilio para estos efectos en calle Teatinos Nº 333, piso 2, comuna de Santiago, quien en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de la **CASA DE REPOSO CORAZON DE JESUS (sitio web www.corazondejesus.cl),** en adelante la denunciada, representada legalmente de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 50 C en relación al artículo 50 D por don IVAN IBAÑEZ CACERES, ambos con domicilio para estos efectos en Padre Barros N° 321, comuna de San Bernardo, por infringir lo dispuesto en el artículo 3 inciso 1° letra b) de la Ley N° 19.496, (en adelante "LPC") en relación a los artículos 1 N° 3 inciso 1° y 3°, y 30 de la misma ley. Indicó que conforme lo dispuesto en el artículo 58 de la LPC, el servicio que representa, con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre información y publicidad que el mismo cuerpo legal establece, procedió a realizar un "Reporte de Publicidad de Información de Establecimientos de Larga Estadía para el Adulto Mayor (ELEAM) en sitios Web". Agregó, que de los 52 sitios web de ELEAM, analizados, el resultado arrojó que 26 de éstos no informan el precio de los servicios ofertados. Tal es el caso que la denunciada omitió gravemente información legal sustancial y que constituye en el caso de autos Información Básica Comercial relativa al precio de los servicios publicitados a través de su sitio web www.corazondejesus.cl. Con lo anterior, se transgredió gravemente los derechos de los consumidores, ya que la información veraz y oportuna es un derecho básico e irrenunciable de estos últimos, que se ve resguardado por la existencia y cumplimiento que hace el proveedor de la Información Básica Comercial, como también del elemento objetivo de la publicidad, cuál es la información veraz, lo que en la especie no ocurrió. Señaló como normas infringidas los artículos 3 inciso 1° letra b) en relación a los artículos 1 N° 3, inciso 1° y 3°, 30 y 24 de la LPC. Agregó que la naturaleza de las normas infringidas es de responsabilidad objetiva, que conforme a lo dispuesto en el artículo 50 A de la LPC este Tribunal resulta ser competente para conocer de los hechos. Finalmente solicitó se condenara a la denunciada a pagar una multa de 50 UTM por infracción al artículo 3 inciso 1° letra b) y 50 UTM por infracción al artículo 30, ambos de la LPC, con expresa condena en costas.

Que, a fojas 36, rola la certificación del Sr. Receptor actuante en autos de la notificación de la denuncia de foja 1 y siguientes, proveído de fojas 31, escrito de fojas

33, proveído de fojas 34, al representante legal de CASA DE REPOSOS CORAZON DE JESUS, don IVAN IBAÑEZ CACERES.

Que, a fojas 71 y siguientes, rola el acta de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se llevó a efecto con la asistencia de doña DANIELA ARDILES ARAYA, en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, y don IVAN OCTAVIO IBAÑEZ CACERES, en su calidad de representante legal de CASA DE REPOSO CORAZON DE JESUS, quien confirió patrocinio y poder a don JORGE EDUARDO SOTO MEDEL.

La parte denunciante, ratificó su acción, solicitando sea condenada la denunciada al pago de las multas establecidas en los artículos 3 inciso 1° letra b) y 30 de la Ley N° 19.496, con costas.

La parte denunciada, contestó la acción interpuesta en su contra, solicitando su rechazo.

Llamadas las partes a conciliación por el Tribunal, ésta no se produjo.

Se rindió prueba testimonial y documental. Se formularon peticiones.

Que, a fojas 84, rola el acta de la audiencia de percepción audiovisual, la que se llevó a efecto con la asistencia de doña DANIELA ARDILES ARAYA, en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, y en rebeldía de la denunciada CASA DE REPOSO CORAZON DE JESUS.

Luego de la exhibición del CD ROM guardado en la custodia del Tribunal, la parte denunciante formuló observaciones.

Que, a fojas 85, rola el Oficio Ordinario N° 353, de la Sra. Directora de Administración y Finanzas, informando que revisados los antecedentes que obran en poder del Departamento de Rentas, se pudo comprobar que los contribuyentes don IVAN OCTAVIO IBAÑEZ, y doña PAOLA ALEJANDRA DE LOURDES SAAVEDRA FUENTES, no registran patente municipal, en nuestra comuna, de igual forma, ningún antecedente que acredite que se encuentra en proceso de obtención de una patente comercial para el giro de casa de reposo.

Que, a fojas 87, se ordenó traer los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- RESOLUCION DE LAS CUESTIONES PREVIAS.-

A.- RESOLUCION DE TACHAS.

PRIMERO: Que, a fojas 74 vuelta, la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor, formuló la tacha consignada en el artículo 358 N° 7 del Código de Procedimiento Civil en contra del testigo don HECTOR GUILLERMO GONZALEZ, por

cuanto de las respuestas dadas a las preguntas de tacha, queda de manifiesto la existencia de una amistad con la parte que lo presenta a declarar.

SEGUNDO: Que, la parte denunciada, evacuó el traslado conferido, solicitando el rechazo de la tacha, por no haberse acreditado la causal de inhabilidad invocada, que es amistad íntima, por cuanto el testigo sólo señaló que es amigo, sin que de esa expresión se pueda concluir la intimidad configurada por hechos graves y calificados que puedan permitir configurar la causal de inhabilidad.

TERCERO: Que, en este tipo de juicios el legislador ha considerado que deben otorgarse facultades amplias al tribunal para apreciar la prueba, con respecto a las que se le conceden en el procedimiento ordinario, prescindiendo de la rigidez y dándole una mayor libertad para determinar el valor que debe asignársele a la misma, apartándose del sistema de la prueba legal o tasada donde la ley dispone cuál es el valor probatorio de convicción que debe atribuírsele a cada medio probatorio, en cuanto a su naturaleza o mérito comparativo, pero siendo fundamental que el juez exprese sus razonamientos mediante los cuales logró la convicción.

CUARTO: Que, así el tribunal apreciará la prueba testimonial conforme a las reglas de la sana crítica que son ante todo, las del correcto entendimiento humano, donde interfieren las reglas de la lógica y las de la experiencia del juez, que conducen al descubrimiento de la verdad por la recta razón y el criterio racional puesto en juicio.

QUINTO: Que, de acuerdo a lo expuesto, la tacha deducida en contra del testigo, será rechazada, toda vez, que la valoración y apreciación de tal medio probatorio de conformidad a las reglas de la sana crítica, es privativa de esta Sentenciadora, en armonía con otros elementos del proceso, según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley Nº 18.287.

B.- OBJECION DE DOCUMENTOS.

SEXTO: Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 76 y siguientes, la parte denunciante objetó los documentos acompañados por la contraria, consistentes en Contrato de Trabajo de fecha 17 de enero de 2018, entre Metro Sociedad Anónima y el denunciado, Modificación del contrato de trabajo anterior, de fecha 17 de febrero de 2018, copia del contrato suscrito con fecha 14 de agosto de 2017 entre la empresa TusCliks y el denunciado, contrato de arrendamiento celebrado el 09 de junio de 2017 entre el denunciado y su cónyuge Paola Saavedra y doña Haydee Contreras corredora de propiedad del inmueble ubicado en Padre Barroso 321, esquina Padre Hurtado, Salvoconducto otorgado por la corredora de propiedades otorgado al denunciado con fecha 08 de febrero de 2018, para permitirle la mudanza de la propiedad arrendada antes señalada. Dichos instrumentos los objetó por cuanto corresponden a instrumentos

2º JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO SAN BERNARDO

privados, en cuya emisión no ha intervenido funcionario público alguno, ni se han observado las solemnidades legales, según lo establecido por el artículo 1699 del Código Civil. Asimismo, objetó la copia extraída de la página web del SII con todos los datos personales del denunciado, por tratarse de una copia simple, no constituyendo instrumento público en los términos que define la ley, no pudiendo otorgársele valor probatorio alguno, ello en el entendido que tampoco se aprecia en ellas algún elemento que entregue certeza sobre su autenticidad e integridad, no pudiendo darse fe sobre su veracidad.

SEPTIMO: Que, a fojas 83, se confirió traslado el que no fue evacuado.

OCTAVO: Que, como ya se indicó, en este tipo de juicios el legislador ha considerado que deben otorgarse facultades amplias al tribunal para apreciar la prueba, con respecto a las que se le conceden en el procedimiento ordinario, prescindiendo de la rigidez y dándole una mayor libertad para determinar el valor que debe asignársele a la misma.

NOVENO: Que, en consecuencia, el tribunal apreciará la prueba conforme a las reglas de la sana crítica que son ante todo, las del correcto entendimiento humano, donde interfieren las reglas de la lógica y las de la experiencia del juez, que conducen al descubrimiento de la verdad por la recta razón y el criterio racional puesto en juicio.

DECIMO: Que, de acuerdo a lo expuesto, las impugnaciones a los documentos referidos, se rechazarán, toda vez, que las valoraciones y apreciaciones de tales medios probatorios de conformidad a las reglas de la sana crítica, son privativos de esta Sentenciadora, en armonía con otros elementos del proceso, según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley Nº 18.287.

II.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CONTRAVENCIONAL.

DECIMO PRIMERO: Que, se ha formulado denuncia en contra de la **CASA DE REPOSO CORAZON DE JESUS (sitio web www.corazondejesus.cl)**, por infringir la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente el artículo **3 inciso 1° letra b)**, en razón de haber sido sorprendida no publicando en su sitio web el valor de los servicios ofrecidos.

DECIMO SEGUNDO: Que, la parte denunciada, contestó la acción interpuesta en su contra indicando que, en primer lugar, la denuncia no cumple con los requisitos legales, toda vez que en la misma, no se indica la fecha en que se habría efectuado el recorte de publicidad a que alude, dejando con ello en la indefensión a su parte, por cuanto, no queda claro la fecha en la que se habría cometido la infracción denunciada. En segundo lugar solicitó, tener presente que las infracciones denunciadas que aparentemente serian dos, en realidad constituyen una sola conducta sancionada que es la falta de información en la página web con los servicios ofrecidos, por cuanto, uno se refiere a la

norma general y la segunda a su aplicación completa en el caso de ofrecimiento de servicios vía página web que sería el caso que nos ocupa. En tercer lugar, solicitó el rechazo de la denuncia, por cuanto de la misma se desprende, que se investigó a los proveedores profesionales establecidos y su parte, que utilizo en la página web el nombre de fantasía "Corazón de Jesús", nunca inicio actividades, nunca recibió a ningún paciente y nunca habilitó la propiedad que arrendó de Padre Barros, para hospedaje de ancianos. Se trató sólo de un proyecto que nunca fructificó, por cuanto, nunca se hizo iniciación de actividades, nunca se obtuvieron los permisos correspondientes ni se habilitó el inmueble, al punto que habiendo fracasado el proyecto se restituyó el inmueble a su propietario antes del plazo estipulado inicialmente, que era el 09 de junio de 2018, habiéndose devuelto el inmueble en el mes de febrero de este año, antes de notificada la denuncia. Agregó, que está en condiciones de acreditar que la propiedad se devolvió con anticipación y que el servicio de la página web caducó por falta de pago con fecha 26 de febrero de 2018. En definitiva, indicó, que nunca funcionó la casa de reposo "Corazón de Jesús" y por lo tanto el supuesto oferente nunca tuvo la calidad de proveedor del servicio.

DECIMO TERCERO: Que, la parte denunciada, rindió prueba testimonial, consistente en la declaración de doña MARINA DEL CARMEN CONTRERAS HERNANDEZ, quien indicó, ser amiga de la madre de don Iván Ibáñez, y los dos juntaron un dinero para tener un proyecto de una casa de reposo, entonces se arrendó una casa acá en San Bernardo y se empezaron a presentar papeles solicitando los permisos, mientras tanto, él creo una página piloto, para que mientras tanto, se fuera haciendo conocida esta casa de reposo, los permisos empezaron a demorar y con esto fueron ambos desencantándose del proyecto, porque del tiempo que estuvo la publicidad en la página web no se recibieron llamados de personas consultando para ingresar a un adulto mayor, él como trabajó toda su vida en banco, habló con un amigo para hacer un estudio de mercado en San Bernardo relativo a casas de reposo, y este dio como resultado que San Bernardo era la comuna más pobre de Santiago y para emprender en un negocio como este era ir derecho al suicidio económico y como los papeles demoraban en salir decidieron no seguir con este proyecto. Indicó que el proyecto comenzó a ser conversado en abril del año pasado y a los pocos días o meses decidieron ponerle término y más con el estudio que se le había hecho a este tipo de mercado. Repreguntada la testigo, señaló que no recibieron algún residente en la casa; y que ésta, no se habilitó como casa de reposo, lo que sabe porque iba frecuentemente a la casa, una o dos vecesa la semana; y que la casa, no tenía algún cartel o anuncio como casa de reposo. Contrainterrogada la testigo, señaló que la página web www.corazondejesus.cl se creó después de abril; y que fue

JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO SAN BERNARDO

eliminada, por agosto o septiembre del año pasado. Además, hizo declarar a don HECTOR GUILLERMO GONZALEZ MUÑOZ, quien indicó que Iván y Paola tenían un proyecto de una casa de reposo, lo cual no les resultó porque este proyecto no se hizo efectivo. Agregó, que más detalles no tiene. Repreguntado, señaló que el proyecto al que se refirió, se realizaría en Padre Barros con Colón; y que el proyecto terminó porque faltaban documentos y papeles para echar a andar el asunto por eso no se concretó. Contrainterrogado, indicó que la casa de reposo fue publicitada a través de una página web.

DECIMO CUARTO: Que, la parte denunciante del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, rindió prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos: **1.-** Cd Rom con las imágenes del sitio web de la denunciada, que se encuentra en la custodia del Tribunal; y **2.-** Copia de "Reporte de Publicidad e Información de Establecimientos de Larga Estadía para el Adulto Mayor (ELEAM) en sitios Web", que rola agregados a fojas 18 y siguientes del proceso.

DECIMO QUINTO: Que, la parte denunciada, rindió prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos: **1.-** Contrato de trabajo de fecha 17/01/2018 entre la empresa de transportes Metro S.A., y don IVAN OCTAVIO IBAÑEZ, que rola a fojas 38 y siguientes de autos; **2.-**Modificación del contrato del trabajo anterior de fecha 17/02/2018, que rola a fojas 44 del proceso; **3.-** Copia extraída de la página web del SII con todos los datos personales del denunciado, que rola a fojas 46 y siguientes de autos; **4.-** Copia del contrato suscrito con fecha 14/08/2017 entre la empresa TusClicks y el denunciado, que rola a fojas 53 y siguientes del proceso; **5.-** Correo electrónico enviado por la empresa TusClicks a la residenciaadultomayor@corazondejesus.cl de propiedad del denunciado de fecha 16/02/2018, que rola a fojas 59 de autos; **6.-** Contrato de arrendamiento celebrado el 09/06/2017 entre el denunciado y su cónyuge Paola Saavedra y doña Haydee Contreras corredora de propiedades del inmueble ubicado en Padre Barros 321 esquina Padre Hurtado, que rola a fojas 60 y siguientes del proceso; y **7.-** Salvoconducto otorgado por la corredora de propiedades al denunciado con fecha 08/02/2018 para permitirle la mudanza de la propiedad arrendada antes señalada, que rola a fojas 70 de autos.

DECIMO SEXTO: Que, de las alegaciones, antecedentes y probanzas rendidas en autos, han quedado establecido los siguientes hechos:

1. Que, el día 17 de octubre de 2017, en la página web www.corazondejesus.cl, de la Casa de Reposo Corazón de Jesús, se publicitaban diversos servicios, pero no se señalaba el precio de los mismos, tal como consta en el reporte de publicidad

realizada por el Servicio Nacional del Consumidor, y el CD ROM que se encuentra en la custodia del Tribunal;

2. Que, don IVAN IBAÑEZ CACERES, contrató con la empresa de publicidad Tusclicks Limitada, el servicio de página web para doña CAROLINA BECERRA POBLETE, como consta a fojas 53 y siguientes de autos;
3. Que, don IVAN OCTAVIO IBAÑEZ CACERES y doña PAOLA DE LOURDES SAAVEDRA FUENTES, no cuentan con Patente Municipal en la comuna de San Bernardo, respecto de la "Casa de Reposo Corazón de Jesús", como consta a fojas 85 de autos.

DECIMO SEPTIMO: Que, el artículo 3 inciso 1 letra b de la Ley N° 19.496, dispone que: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) 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 deber de informarse responsablemente de ellos". Por su parte el artículo 30 del mismo cuerpo legal dispone que: "Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.

El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.

Igualmente se enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios. Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios. 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.

El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes.

Cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos que desea adquirir, los establecimientos comerciales deberán mantener una lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible".

DECIMO OCTAVO: Que, respecto del carácter de proveedor o no de los denunciados, es preciso señalar que el hecho de haber o no realizado inicio de actividades por parte de don IVAN OCTAVIO IBAÑEZ, respecto de la casa de reposo Corazón de Jesús, es una

circunstancia que él debió prever con anterioridad a realizar la oferta de los servicios a los consumidores, y que a juicio de esta Sentenciadora no lo exime del deber de respetar las disposiciones de la Ley N° 19.496, pues esta misma en su artículo 1 numeral 2, no distingue para los efectos de la aplicación de dicha norma, sí los proveedores han o no realizado los trámites necesarios para realizar sus actividades, sostener lo contrario significaría dejar al arbitrio de los proveedores la aplicación de las disposiciones de la Ley N° 19.496, lo que de por sí resulta ser errado. En este mismo contexto, quedó establecido en el proceso, que el propio denunciado contrató con una empresa la publicidad objetada por el Servicio Nacional del Consumidor, que en definitiva es el hecho denunciado, y no, si se prestaron en definitiva los servicios publicitados a terceros, como pretende demostrar la defensa del denunciado.

DECIMO NOVENO: Que, siendo como se señaló la publicidad fiscalizada la que dio origen a este proceso, es necesario indicar que en la misma no se aprecia que se haya incluido el valor de los servicios que se ofertaban, lo que claramente infringe lo dispuesto en el artículo 3 inciso 1° letra b) de la Ley N° 19.496, en relación al artículo 30 de la misma norma, por lo que se acogerá la denuncia de autos, como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia. Cabe señalar que la denunciada no rindió prueba en el proceso, tendiente a desvirtuar el hecho materia de autos, es decir, que su publicidad no infringía las normas señaladas, sino que por el contrario formuló descargos y probanzas con miras a probar que no prestó servicios por diversos motivos, incluso que no había obtenido Patente Municipal, circunstancia que como se señaló, no lo exoneran de responsabilidad, teniendo presente que los hechos denunciados decían relación con la publicidad y no con la prestación de servicios.

VIGESIMO: Que, por lo anterior, se acogerá la denuncia de foja 1 y siguientes, y condenará a don IVAN OCTAVIO IBAÑEZ CACERES, como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia.

Por estas consideraciones y atendidas las facultades que me confiere la Ley 15.231 y los Arts. 1, 14 y 17 de la ley 18287, Art. 1698 del Código Civil y los artículos 1, 3, 24, 30, 50 A, 50 C, 50 D, 58 y demás pertinentes de la Ley 19.496,

SE DECLARA:

I.- Que, se **RECHAZA**, la tacha deducida a fojas 72 vuelta, por la parte denunciante en contra del testigo don HECTOR GUILLERMO GONZALEZ MUÑOZ;

II.- Que, se **RECHAZAN** las objeciones a los documentos, formuladas por la parte denunciante, a fojas 76 y siguientes del proceso;

III.- Que, se **ACOGE**, la denuncia de lo principal de la presentación de foja 1 y siguientes, en cuanto se **CONDENA** a don **IVAN OCTAVIO IBAÑEZ CACERES**, como infractor de lo dispuesto en el artículo 3 letra b) en relación al artículo 30 de la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y por tanto, deberá pagar una multa de **DIEZ (10)** Unidades Tributarias Mensuales, dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, bajo apercibimiento legal.

IV.- Que, NO se condena en costas a la parte denunciada, por estimar que tuvo motivo plausible para litigar.-

Rol N° **10851 – 4 - 2017**.

PRONUNCIADA POR DOÑA AMERICA SOTO VIVAR. JUEZ.

AUTORIZADA POR DON MAURICIO CISTERNA SALVO. SECRETARIO.

2° JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
SAN BERNARDO

06/06/2018
0030/425

MAURICIO RODRIGUEZ
RECEPTOR