



CIENTO VEINTE 120

ROL N° 7269-2017/NGC

Talca, diecisiete de mayo de dos mil dieciocho.

VISTO:

A fojas 36 y siguientes el Director del Servicio Nacional del Consumidor de la Región del Maule don ESTEBAN PÉREZ BURGOS, en representación de dicho Servicio, en adelante SERNAC, patrocinado por la abogada de SERNAC doña MARÍA LORETO ZURITA RAMÍREZ, dedujo denuncia infraccional en contra de CASA DE REPOSO RESIDENCIA ADULTO MAYOR HUILQUILEMU SpA (sitio web www.residenciahuilquilemu.cl), representada legalmente de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 50 C en relación al artículo 50 D de la Ley N° 19.496 por don "ÁLVARO GONZÁLEZ AUVELES" (sic), ignora profesión u oficio, ambos domiciliados para estos efectos en caminos San Clemente Km. 6,6, Talca.

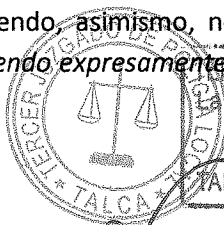
La denunciante sostiene que la denunciada incurrió en infracción al artículo 3° inciso 1° letra b) en relación con el artículo 1° N° 3 inciso 1° y 3°, y artículo 30 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante LPC.

En lo fáctico expuso que, en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de la LPC, SERNAC, 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".

Agrega que el reporte se realizó considerando el aumento de la población de adultos mayores en Chile y refiere que, *"En particular, una preocupación considerada relevante como decisión de consumo que afecta a los adultos mayores y sus familias, se vincula a los Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM) y la información proporcionada por éstos en sus sitios web, la cual debe ajustarse a lo estipulado en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Es por ello que se examinaron los sitios web, debido a que Internet es cada vez más, una fuente de información más consultada por los consumidores, y al mismo tiempo, forma de hacer publicidad por parte de las empresas"*.

Asimismo, señala que *"de los aspecto infraccionales más importantes se consideró el 'Precio de los servicios ofrecidos'. Ello, debido a la creciente importancia que tiene la información en línea en relación a la toma de decisiones por parte de las personas, y porque además es uno de los elementos sustanciales a que el consumidor tiene derecho a ser informado puesto que constituye información básica comercial, esto es, información que el proveedor debe entregar en cumplimiento una norma jurídica"*.

A continuación hace presente que la Ley N° 20.555 de 05 de diciembre de 2011 introdujo modificaciones a la Ley N° 19.496, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor e introduciendo, asimismo, normas de aplicación general, como es la modificación al artículo 30, *"estableciendo expresamente la obligación de informar los precios en los sitios de internet"*.



24 ENE 2019

de de

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874



CIENTO VEINTIUNO 121

Al hilo de lo anterior explica que "en particular, se analizó la información contenida en 52 sitios web de ELEAM. El resultado arrojó que 26 de estos (que representa el 50% de los sitios web analizados) no informan el precio de los servicios ofertados.

Tal es el caso de la denunciada, ésta omitió gravemente información legal sustancial y que constituye en el caso que nos ocupa Información Básica Comercial relativa al precio de los servicios publicitados a través de su sitio web www.residenciahuilquilemu.cl"

Sostiene que los derechos de los consumidores fueron gravemente transgredidos "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 cual es la información veraz, lo que en la especie no ocurrió".

En cuanto al derecho señala que los hechos descritos constituyen infracción a los artículos 3° inciso 1° letra b) en relación con el artículo 1° n° 3 inciso 1° y 3°, y artículo 30 de la LPC. Al respecto señala que la vulneración a dichos artículos "se materializa por cuanto la denunciada estaba obligada a informar los precios de los servicios publicitados y ofrecidos a través de su sitio web, puesto que así lo ordenan las normas jurídicas antes citadas, puesto que el objetivo de la Información Básica Comercial no es otro que, por una parte, asegurar al consumidor la entrega de la información, y por la otra, que el acceso a esta información sea claro, expedito y oportuno".

La sanción solicitada por la parte denunciante, en virtud de las infracciones que habría cometido la denunciada, asciende -por cada una de las infracciones- al máximo de las multas contempladas en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, esto es:

Infracción	Multa
Artículo 3 inciso 1° letra b)	50 UTM
Artículo 30	50 UTM

Lo anterior es solicitado "con condena expresa en costas".

A fojas 46 el Tribunal tuvo por interpuesta la denuncia infraccional y citó a las partes a comparendo de contestación, conciliación y prueba, fijando día y hora para su realización.

A fojas 97 y siguientes rola audiencia de contestación, conciliación y prueba, realizada con la comparencia de la parte denunciante SERNAC representada por su abogada doña **MARÍA LORETO ZURITA RAMÍREZ**, y del apoderado don **MATÍAS IGNACIO HERMOSILLA TOBAR**, y con la comparencia de la denunciada infraccional Casa de Reposo Huilquilemu SpA, representada por don **ÁLVARO GONZALO AUBELE BRAVO** y asistido por el abogado don **PEDRO IGNACIO ALBORNOZ SATALER**.

SERNAC ratificó íntegramente su denuncia infraccional, acción que fue contestada por la parte denunciada mediante minuta rolante a fojas 70 y siguientes.

En el referido escrito de contestación la parte denunciada solicitó el rechazo de la denuncia, señalando en síntesis, que la denuncia es infundada pues esa parte ha dado cumplimiento a las exigencias legales precisamente en la forma estatuida por la autoridad sectorial -SENAMA-

Tercer Juzgado de Policía Local de Talca
6 Norte 874



La presente es copia fiel de su original. 2

24 ENE 2019

TALCA, de de



CIENTO VEINTIDÓS 122

respectiva, cumpliendo voluntaria y redundantemente con la obligación de publicar en internet la información de precios de sus servicios.

Seguidamente opone **excepción dilatoria de ineptitud del libelo**, argumentando que la denuncia presenta defectos que la hacen absolutamente ineficaz para dar origen a una relación procesal válida. En dicho sentido refiere:

"Tal denuncia se interpuso en contra de 'CASA DE REPOSO RESIDENCIA ADULTO MAYOR HUILQUILEMU LIMITADA SpA', en circunstancias de que mi representada tiene como razón social la de 'ESTABLECIMIENTO DE LARGA ESTADÍA PARA EL ADULTO MAYOR HUILQUILEMU SpA'.

Como si lo anterior no fuera suficiente, en la denuncia se señala que el representante legal de la denunciada sería don 'ÁLVARO GONZÁLEZ AUVELES', en circunstancias de que mi nombre correcto es el de 'ÁLVARO GONZALO AUBELE BRAVO'.

Sostiene que, de esa forma, la denuncia no cumpliría con las exigencias del Art. 254 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, relativos al nombre, profesión u oficio del demandado y agrega que las equivocaciones mencionadas son inexcusables no solo por "su reiteración y gruesa inexactitud", sino porque además los datos respectivos constan en registros de acceso público "de carácter conservatorio, tributario, municipal y administrativo".

Finaliza la argumentación del incidente, señalando que "procede se reponga el estado de la causa al de que la denunciante proceda a rectificar su denuncia, individualizando correctamente a la parte denunciada y su representante, con costas".

A continuación alega el **cabal cumplimiento de la obligación de informar precios en la forma establecida por el SENAMA**. A este respecto expone:

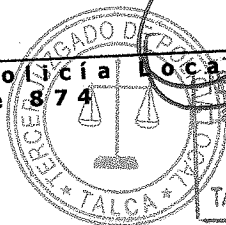
"La denunciante pretende atribuir a mi representada una infracción consistente en una supuesta e imaginaria infracción a los incisos 3° y 6° del Art. 30 de la Ley N° 19.496, en cuanto disponen que "igualmente se enunciarán las tarifas de los establecimientos de servicios", y "la misma información, además de las características esenciales de los productos o servicios, deberá ser indicada en los sitios de internet en que los proveedores exhiban los bienes y servicios, que ofrezcan y que cumplan con las condiciones que determine el reglamento.

La verdad es que el sitio web de mi representada, ubicado en la dirección 'www.residenciahuilquilemu.cl', contiene en su página inicial, un destacado recuadro con las expresiones 'Establecimientos reconocidos por el SENAMA Catastro ELEM'.

Como se puede comprobar con sólo ingresar dicho link, bajo el título 'introducción al catastro', se señala que el objetivo del referido catastro consiste en que '...aquellas personas que lo requieran cuenten con la información en línea que oriente sobre distintos aspectos del funcionamiento de las instituciones, tales como ARANCEL, servicio de hotelería, recursos humanos, actividades de recreación, infraestructura entre otros (el destacado es nuestro).

Bajo la referida 'introducción al catastro', existe otro link con el rótulo 'ir al buscador de establecimientos', mediante el cual se ingresa al buscador de establecimientos por región, valor del servicio y requisitos de ingreso. EL ELEM que administra mi representada aparece en dicho catastro con tarifas de entre \$600.000 y \$800.000 al mes, dependiendo de habitación de que se trate.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874



La presente es copia fiel de su original.

24 ENE 2019

TALCA, de de



De esta manera, la página web de nuestro establecimiento contiene la indicación de los precios o tarifas de los servicios ofrecidos, en la forma en que el organismo público especializado —el Servicio Nacional del Adulto Mayor SENAMA— ha dispuesto para que este tipo de establecimiento las publique.

Cabe señalar que el acceso a dicha información tarifaria es fácil y expedito, y no requiere la inscripción o registro previo, ni el uso de claves, ni obliga a proporcionar información alguna a la persona que consulta. Además, debe tenerse presente que la obligación que impone la ley es que la información de tarifas figure en el sitio web del establecimiento, pero no exige que ella aparezca completa en la página inicial del sitio, bastando como en este caso un link que conduce a la información correspondiente.

En consecuencia, la denuncia que se ha formulado en contra en autos carece de fundamento en la realidad de los hechos, y tiene su origen probablemente en la falta de información del SERNAC respecto de la forma en que el SENAMA ha instruido a los ELEAM (Establecimientos de Larga Estadía para el Adulto Mayor) para publicar su información, incluyendo aquella relativa a aspectos tarifarios”.

Continuando con los descargos, la parte denunciada explica que, como una forma de mostrar su buena fe y transparencia, en la página web agregó un nuevo “link” separado sobre el tema de los precios. En este orden de consideraciones, relata:

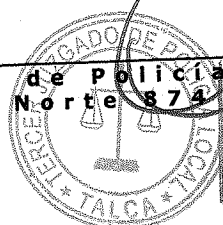
“Como una forma de mostrar adicionalmente su buena fe y transparencia, mi representada ha agregado con fecha 4 de diciembre de 2017 en la página inicial de su sitio web un nuevo acceso a la información tarifaria. De esta forma, tal información va a estar doblemente disponible en su página web, ya sea a través de la información contenida en el catastro de establecimientos establecidos por el SENAMA o a través de la información contenida en este nuevo “link”.

Por último, pide que luego del procedimiento legal correspondiente, se dicte resolución disponiendo:

- 1) “Que se acoge la excepción de ineptitud del libelo deducida por mi parte, y se retrotrae el estado de la causa al estado de que la denunciante rectifique su denuncia, dentro del plazo impostergable de 10 días hábiles.
- 2) En subsidio de lo anterior, que se niega lugar a la denuncia que ha dado origen a este proceso, en todas sus partes, con costas, declarando que se rechaza la denuncia interpuesta en autos en contra de mi representada y se absuelve a esta parte denunciada de toda responsabilidad infraccional por los hechos a que se refiere este juicio.
- 3) Que se condena en costas a la denunciante”.

Prosiguiendo con la audiencia, SERNAC evacuó el traslado conferido en relación de la excepción dilatoria de ineptitud del libelo señalando que “a fin de dilaciones innecesarias se allana a la misma y rectifica su denuncia infraccional interpuesta con fecha 09 de noviembre de 2017 en contra de la **CASA DE REPOSO HUILQUILEMU SpA** rectificando a como señala la denunciada **ESTABLECIMIENTO DE LARGA ESTADÍA PARA EL ADULTO MAYOR HUILQUILEMU SpA** nombre de fantasía **RESIDENCIA HUILQUILEMU**, señalando además como su representante legal a don **ÁLVARO GONZALO AUBELE BRAVO** Cédula Nacional de Identidad N° 8.376.723-5, de profesión contador auditor, domiciliado en Parcela N° 2, Loteo Santa Margarita de Huilquilemu, de la

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874



La presente es copia fiel de su original.

24 ENE 2019

TALCA, de de



CIENTO VEINTICUATRO 124

comuna de Talca, teniendo la precedente rectificación como parte integrante de la denuncia infraccional de fecha 09 de noviembre de 2017, para todos los efectos legales”.

El Tribunal tuvo por evacuado el traslado y por rectificada la denuncia infraccional e hizo lugar a la excepción interpuesta, ordenó continuar con el comparendo de estilo, tuvo por notificada la acción infraccional en ese acto, y por contestada la denuncia infraccional.

La denunciada infraccional repuso de lo anterior, el Tribunal rechazó el recurso, sin costas, habida consideración de la comparecencia del representante legal de la denunciada, debidamente asistido por su abogado, y considerando, además, que esa parte contestó la denuncia infraccional en el mismo libelo en que se interpuso la excepción dilatoria.

Seguidamente, el Tribunal llamó a las partes a conciliación la que no se produjo. Se recibió la causa a prueba, rindiéndose la que rola en autos.

A fojas 110 y siguientes la abogada doña MARÍA LORETO ZURITA RAMÍREZ, en representación de SERNAC, hizo presente al Tribunal una serie de consideraciones relativas a los hechos materia de autos y el derecho aplicable en la especie.

A fojas 117 quedaron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

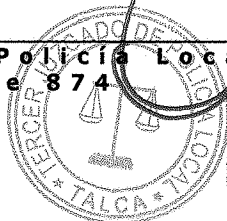
A) EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS:

PRIMERO. Que a fojas 100 y siguiente, en el contexto del comparendo de estilo, la parte denunciada, objetó los documentos acompañados por la parte denunciante SERNAC, consistentes en 13 impresiones de pantallazos del sitio web de la denunciada CASA DE REPOSO RESIDENCIA PARA EL ADULTO MAYOR HUILQUILEMU SpA (sitio web www.residenciahuilquilemu.cl). La incidentista, argumentando su objeción, expuso: “La falta de integridad que se objeta consiste en que se ha omitido incorporar a dichas impresiones las paginas correspondientes a la información contenida en el catastro de establecimientos de larga estadía para adultos mayores reconocidos por el SENAMA, información a la que se accede en forma expedita y directa a través de un “banner” o pestaña que aparece en la página inicial del sitio web de la denunciada (...) Por tanto solicito se tenga por objetado ese documento y acogiendo la objeción se le reste todo mérito y eficacia probatoria, con costas”.

SEGUNDO. Que, la parte denunciante SERNAC evacuó el traslado conferido, solicitando el rechazo de la objeción, con costas, expresando, que según el artículo 14 de la Ley N° 18.287 la prueba se valorara conforme al sistema de la sana crítica, razón por la cual no procede aplicar las reglas de la prueba legal tasada.

En subsidio “... vengo en señalar que la objeción de documentos debe ser rechazada dado que el set de impresiones acompañado por esta parte en parte de prueba y que rola de fojas 23 a 35 inclusive dan cuenta de toda la información contenida en la página web de la denunciada cuya dirección es www.residenciahuilquilemu.cl que contiene cada uno de los pantallazos al revisar cada ítem de información, inicio, quienes somos, galería, contacto y cualquier otra referencia que realiza

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874



La presente es copia fiel de su original.

TALCA, 24 ENE 2019 de



la denunciada, no aparece a la vista y eventualmente puede consistir en un enlace o reconducción a otra página web distinta a la de la denunciada que por lo tanto no forma parte de su página web”.

TERCERO. Que, analizando el mérito de los antecedentes, el Tribunal considera que no se encuentra acreditada la falta de integridad que la parte incidentista aduce para formular la objeción, razón por la cual y considerando además que la apreciación y ponderación de la prueba en los Juzgados de Policía Local se hace según las reglas de la sana crítica, se rechazará el incidente, sin perjuicio del valor probatorio que el Tribunal les asigne a los referidos documentos de conformidad a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287.

CUARTO. Que la conclusión del Tribunal guarda armonía con lo resuelto por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Talca, en el fallo recaído en la causa Rol N° 30-2016-Criminal de 30 de mayo de 2016, donde concluye que la parte que formula impugnación documental debe rendir prueba tendiente a comprobar todos o algunos de los cuestionamientos fácticos formulados, hechos que no se han verificado en el caso de autos.

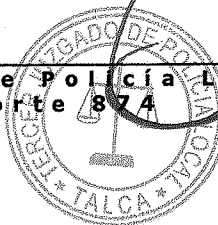
QUINTO. Que, a fojas 102, en el contexto del comparendo de estilo, la parte denunciante, objetó los documentos acompañados por la parte denunciada, consistentes en Impresión o copias del sitio web del **ESTABLECIMIENTO DE LARGA ESTADÍA PARA EL ADULTO MAYOR HUILQUILEMU SpA** correspondiente a la dirección electrónica residenciahuilquilemu.cl, desde la página 4 a la página 9 del documento “dado que dichas impresiones corresponden al sitio web <http://catrastooleam.senama.cl/> y no corresponden al sitio www.residenciahuilquilemu.cl. El fundamento de la objeción es la falta de integridad”.

SEXTO. Que, la parte denunciada **ESTABLECIMIENTO DE LARGA ESTADÍA PARA EL ADULTO MAYOR HUILQUILEMU SpA**, evacuó el traslado conferido por el Tribunal respecto de la objeción de documentos, solicitando el rechazo de la objeción, con costas, manifestando en síntesis que la objeción deducida resulta contradictoria con el planteamiento de la propia denunciante ya que en virtud de que la apreciación de la prueba en este tipo de procedimiento conforme a la sana crítica, no procedería la objeción de documentos por la causal de falta de integridad. Agrega que el fundamento de hecho de la objeción no guarda relación con la causal legal de objeción que se ha deducido, y que el documento acompañado corresponde exactamente a la información que puede obtener cualquier persona accediendo a la página web de la empresa denunciada cuyo formato es proporcionado por el Servicio Nacional Para el Adulto Mayor o SENAMA.

SÉPTIMO. Que, analizando el mérito de los antecedentes, el Tribunal considera que no se encuentra acreditada la falta de integridad que la parte incidentista aduce para formular la objeción, razón por la cual y considerando además que la apreciación y ponderación de la prueba en los Juzgados de Policía Local se hace según las reglas de la sana crítica, se rechazará el incidente, sin perjuicio del valor probatorio que el Tribunal les asigne a los referidos documentos de conformidad a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287.

OCTAVO. Que la conclusión del Tribunal guarda armonía con lo resuelto por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Talca, en el fallo recaído en la causa Rol N° 30-2016-Criminal de 30 de mayo de 2016, donde concluye que la parte que formula impugnación documental debe rendir prueba tendiente a comprobar todos o algunos de los cuestionamientos fácticos formulados, hechos que no se han verificado en el caso de autos.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T-6
La presente es copia fiel de su original.

24 ENE 2019

TALCA, de de

**B) EN CUANTO A LA DENUNCIA INFRACCIONAL:**

PRIMERO. Que, la denuncia infraccional que fue impetrada en este Tribunal, versa sobre infracción a la Ley N° 19.496, o Ley del Consumidor, siendo dicha acción presentada en tiempo y forma.

SEGUNDO. Que, la parte denunciante rindió prueba documental, rolante a fojas 10 a 35 y fojas 76 a 96 consistente en: 1) Reporte de publicidad de Información de Establecimientos de Larga Estadía para el Adulto Mayor (ELEAM) en sitios Web; 2) 13 impresiones de pantallazos del sitio web de la denunciada CASA DE REPOSO RESIDENCIA PARA EL ADULTO MAYOR HUILQUILEMU SpA (sitio web www.residenciahuilquilemu.cl); 3) Copia simple de Sentencia de fecha 04 de mayo de 2016, causa ROL N° 39124-2-2015 del Juzgado de Policía Local de Vitacura; 4) Copia simple de sentencia de 13 de julio de 2016, causa ROL N° 326.932-5 del Juzgado de Policía Local de Pedro Aguirre Cerda; 5) Copia simple de sentencia de fecha 27 de septiembre de 2016, causa ROL N° 102.116-1 del Juzgado de Policía Local de La Cisterna; 6) Copia de sentencia de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago Causa ROL N° 175-2017 (trabajo - menores - policía local) que revoca sentencia de primera instancia y en su lugar acoge la denuncia interpuesta por el SERNAC.

TERCERO. Que, a su turno, la parte denunciada rindió prueba documental, rolante a fojas 51 a 69, consistente en: 1) Impresión o copias del sitio web del **ESTABLECIMIENTO DE LARGA ESTADÍA PARA EL ADULTO MAYOR HUILQUILEMU SpA** correspondiente a la dirección electrónica residenciahuilquilemu.cl en cuya primera página aparece el link del catastro de establecimiento reconocidos por el SENAMA y en cuyas páginas siguientes se contiene la "ficha institución" respectiva, en cuyo acápite "criterios de pago" se señala que el arancel mínimo de dicho establecimiento alcanza la suma de 600.000 pesos y el arancel máximo alcanza la suma de 800.000 pesos; 2) Copia autorizada de escritura pública de constitución de la sociedad "Establecimiento de Larga Estadía para el Adulto Mayor Huilquilemu SpA", de 22 de agosto de 2011, en la que consta la personería de don Álvaro Gonzalo Aubele Bravo para representar a la denunciada.

CUARTO. Que, ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes y la prueba rendida en autos, conforme lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, y a la luz de la normativa legal vigente, este sentenciador tendrá por acreditados los siguientes hechos constitutivos de infracción (a la fecha en que se elaboró el "Reporte de publicidad de Información de Establecimientos de Larga Estadía para el Adulto Mayor (ELEAM) en sitios Web") **específicamente 17/10/2017, fecha de los pantallazos acompañados por SERNAC**

- Que en octubre de 2017 SERNAC realizó un "Reporte de publicidad de Información de Establecimientos de Larga Estadía para el Adulto Mayor (ELEAM) en sitios Web"
- Que dentro de los sitios web objeto del estudio de SERNAC, se encuentra —entre otros— el del establecimiento denunciado en la presente causa, cual es, www.residenciahuilquilemu.cl, sitio que contiene información relativa a los servicios prestados por dicho establecimiento.
- Que la denunciada, a la fecha en que SERNAC elaboró el "Reporte de publicidad de Información de Establecimientos de Larga Estadía para el Adulto Mayor (ELEAM) en sitios Web" y, específicamente el día 17/10/2017 (según dan cuenta la impresión de "pantallazos" acompañados por SERNAC), no informaba precios de los servicios ofrecidos.



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T.
La presente es copia fiel de su original.

24 FEB 2019

TALCA de de



CIENTO VEINTISIETE 127

QUINTO. Que, al omitir la información relativa al precio de los servicios, la denunciada incurrió en infracción a los artículos 3° inciso 1° letra b) en relación al artículo 1 N° 3 inciso 1° y 3°, e infracción al artículo 30, todos de la Ley N° 19.496 que preceptúan:

Art. 3° inciso 1° "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".

Art. 1 N° 3 Inciso 1° y 3°: "La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.

Para los efectos de esta ley se entenderá por:

"Información básica comercial: los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica. (Inciso 1°)

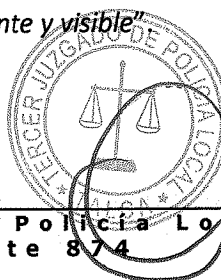
En la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan. Se exceptuarán de lo dispuesto en este inciso los bienes ofrecidos a granel". (Inciso 3°)

Art.30: "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 enuncian 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.

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.**

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"



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T.
La presente es copia fiel de su original.
24 ENE 2010
TALCA, de de



SEXTO. Que, las normas precedentemente expuestas imponen al proveedor la obligación de entregar a los consumidores información relevante (dentro de la que se encuentra el **precio**) de los productos que vendan y servicios que ofrezcan. En dicho sentido, la norma del artículo 30 de la LPC exige que la información del precio se entregue **"de un modo claramente visible"**, exigencia que, en la especie, no se cumplió por la parte denunciada a la fecha de la elaboración del reporte de SERNAC que sirvió de base para la presentación de la denuncia infraccional de autos.

Que si bien la denunciada argumentó que para obtener la información relativa a los precios bastaba con ingresar al link **"Establecimientos reconocidos por el SENAMA Catastro Eleam"** el que a su vez redireccionaba a otro link **"ir al buscador de establecimientos"**, el Tribunal estima que la exigencia del artículo 30 al que se ha hecho referencia en el considerando precedente no se satisface con la existencia de uno o más link en la página de la denunciada, ello por cuanto estos importan derivaciones a páginas o sitios web distintos a aquel del proveedor, en circunstancias que la ley ordena que sea éste último quien, directamente a través de su página web, entregue la información al consumidor.

Por otro lado cabe tener presente que el vocablo "catastro" es definido por el diccionario de la Real Academia Española de la Lengua como **"Censo y padrón estadístico de las fincas rústicas y urbanas"** y, en una segunda acepción, alude a lo que podría considerarse como una especie de tributo: **"Contribución real que pagaban nobles y plebeyos, y se imponía sobre todas las rentas fijas y posesiones que producían frutos anuales, fijos o eventuales, como los censos, las hierbas, las bellotas, los molinos, las casas, los ganados, etc."**.

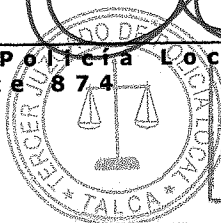
Así las cosas, para un consumidor promedio, no resulta del todo claro que el catastro diga relación con los precios cobrados por los servicios ofertados, ya que —a la luz de las acepciones de la palabra catastro— los consumidores bien podrían entender que se trata de un simple listado de establecimientos reconocidos por el SENAMA.

SÉPTIMO. Que la claridad en la información, adquiere mayor relevancia si consideramos que los servicios que la denunciada oferta van dirigidos a adultos mayores, quienes cada vez más, intervienen directamente en sus decisiones de consumo, tal como lo señala SERNAC en su reporte:

*"El cambio de la estructura demográfica del país presenta nuevas oportunidades y desafíos para los mercados, el Estado y la sociedad en su conjunto. Dadas sus necesidades, este segmento etario (60 años y más) se han transformado en un grupo objetivo para el ofrecimiento de bienes y servicios especializados como productos alimenticios, de higiene, paquetes turísticos, y tecnologías adecuadas, entre otros, hecho que nos muestra que **participan activamente como consumidores**, y por tanto son titulares de derechos". (Página 3 del Reporte).*

Por lo anterior, resulta indispensable que la información sea clara y fácilmente asequible, condiciones que, como ya se ha señalado, la denunciada no cumplía (a la fecha de elaboración del reporte de SERNAC) en lo relativo a la información de los precios de sus servicios, lo que incluso motivó que la denunciada —sin siquiera esperar fallo en la presente causa— realizara una complementación en su página web, respecto de dicha información.

OCTAVO. Que, como parte de sus descargos, la denunciada sostuvo que la denuncia de SERNAC carece de fundamento en la realidad de los hechos **"y tiene su origen probablemente en la falta de información del SERNAC respecto de la forma en que el SENAMA ha instruido a las ELEAM (Establecimientos de Larga Estadía para el Adulto Mayor) para publicar su información, incluyendo**



24 ENE 2009



CIENTO VEINTINUEVE 129

aquella relativa a aspectos tarifarios". Respecto a las referidas aseveraciones, es menester precisar que el hecho de que existan pautas o directrices instruidas por un organismo como el SENAMA, en ningún caso exime a la denunciada de dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en la Ley N° 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

Que, por lo demás, la denunciada se limita a señalar que su página web contiene información relativa a los precios o tarifas "en la forma en la que el organismo público especializado -el Servicio Nacional del Adulto Mayor SENAMA- ha dispuesto para que este tipo de establecimiento las publique", sin embargo, no acreditó en el trascurso del proceso cual habría sido el modo en que, supuestamente, el SENAMA le habría instruido la publicación de la información sobre los precios.

NOVENO. Que, en razón de lo expuesto, corresponde acoger la denuncia infraccional deducida en autos, sancionándose a la parte denunciada de la forma que se especificará en la parte resolutive de la presente sentencia.

Por tanto, conforme a lo expuesto en los considerandos precedentes y teniendo además presente, lo dispuesto en el artículo, 1 N° 3 inciso 1° y 3°, artículo 3° inciso 1° letra b), artículo 30 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en especial su artículo 14;

RESUELVO:

- 1) **NO HACER LUGAR** a las objeciones de documentos formuladas por las respectivas partes, en el contexto del comparendo de estilo, por las razones esgrimidas en la letra A) de la parte considerativa de la presente sentencia.
- 2) **HACER LUGAR** a la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por don **ESTEBAN PÉREZ BURGOS**, Director del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC)**, Región del Maule y en su representación, siendo patrocinado por la abogada de dicho servicio doña **MARÍA LORETO ZURITA RAMÍREZ**, en contra de **ESTABLECIMIENTO DE LARGA ESTADÍA PARA EL ADULTO MAYOR HUILQUILEMU SpA** nombre de fantasía **RESIDENCIA HUILQUILEMU**, representado por don **ÁLVARO GONZALO AUBELE BRAVO**, Cédula Nacional de Identidad N° 8.376.723-5, y consecuentemente, condenar a la denunciada al pago de una multa única equivalente a CINCUENTA (50) UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, según lo dispone el artículo 61 de la Ley N° 19.496, por infracción a los artículos 3° inciso 1° letra b) en relación al artículo 1 N° 3 inciso 1° y 3°, e infracción al artículo 30, todos de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Si la denunciada no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal, sufrirá su representante don **ÁLVARO GONZALO AUBELE BRAVO** o quien corresponda, por vía de sustitución y apremio, **15 noches** de reclusión en el centro penitenciario de esta ciudad, para lo cual se despachará orden de arresto en su contra, de conformidad al artículo 23 de la Ley N° 18.287.



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T.
La presente es copia fiel de su original.

24 ENE 2019

TALCA, de de



- 3) **NO CONDENAR** en costas a la denunciada por haber tenido motivo plausible para litigar.
- 4) Dese cumplimiento por la Sra. Secretaria del Tribunal, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese personalmente o por cédula y archívese en su oportunidad.

Dictada por don **WALTER BARRAMUÑO URR**A, Juez Letrado Titular.

Autorizó doña **CARLA CARRERA MADRID**, Secretaria Letrada Titular.



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T.
La presente es copia fiel de su original.

TALCA 24 ENE 2019 de

Cuentos Cuentos / Cuentos 159

Talca, veintidós de octubre de dos mil dieciocho.

Visto:

Atendido el mérito de los antecedentes y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 32 de la Ley N° 18.287, 144 y 186 del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA** la sentencia definitiva apelada de diecisiete de mayo de dos mil dieciocho, escrita de fojas 120 a 130 de autos, con costas del recurso.

Regístrese y Devuélvase.

Rol N° 131-2018/P. Local.

Moises Olivero Muñoz Concha
Ministro
Fecha: 22/10/2018 11:42:25

Jeannette Scarlett Valdes Suazo
Fiscal
Fecha: 22/10/2018 11:42:26

Diego Ivan Palomo Velez
Abogado
Fecha: 22/10/2018 11:42:27



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T.
La presente es copia fiel de su original.
24 ENE 2019
TALCA de de

[Handwritten signature]

