

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
DE ÑUÑO A

ROL N° 31.148- 2017- 3

Ñuñoa, seis de junio de dos mil dieciocho



VISTOS Y CONSIDERANDO

PRIMERO: Que, por lo principal de fojas 21 don **ERICK ORELLANA JORQUERA**, abogado, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, (SERNAC)** según mandato judicial que rola a fojas 1 y siguientes, ambos domiciliados en calle Teatinos número 333, piso 2, comuna de Santiago, interpone denuncia infraccional en contra de **CASA DE REPOSO RESIDENCIA DEL ADULTO MAYOR PAULINA**, representada por doña **MIRTA MILLA ASTETE**, ignora profesión, ambos domiciliados en calle Doctor Alejandro del Río número 2.166, comuna de Ñuñoa, por infracción a los artículos 3° inciso primero, letra b) en relación con el artículo 1° número 3, inciso primero y tercero y artículo 30 de la Ley número 19.496 de 1997, que establece normas sobre Protección de Derechos de los Consumidores. El denunciante fundamenta su presentación, aduciendo que de acuerdo a lo establecido en el artículo 58 de la Ley número 19.496 de 1997 es un deber propio de ese servicio velar por el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley de Protección de Derechos de los Consumidores y que en el ejercicio de esa labor detectó que la denunciada **CASA DE REPOSO RESIDENCIA DEL ADULTO MAYOR PAULINA**, omitió gravemente información legal sustancial, que constituye Información Básica Comercial relativa al precio de los servicios publicitados a través de su sitio web, www.residenciapaulina.cl. Denuncia válidamente notificada, según estampado que rola a fojas 35.

SEGUNDO: Que, a fojas 36 rola declaración indagatoria, prestada por doña **MIRTA INÉS MILLA ASTETE**, quien señala que a través del sitio web se entrega información básica y un aspecto general de la residencia y se dan los números de contacto para que los interesados llamen y ahí se les informa sobre el precio y los servicios que se prestan.

TERCERO: Que, a fojas 51 rola acta de comparendo de contestación y prueba el que se celebró con la asistencia del habilitado de derecho, don **ANDRÉS ABARCA SEPÚLVEDA** en representación de **SERNAC** y la asistencia de la abogada doña **PAULINA ALEJANDRA BRICEÑO MILLA**, apoderada de la sociedad **SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL ADULTO MAYOR PAULINA SpA** rol único tributario número 76.545.314- 3, representada por doña , **MIRTA INÉS MILLA ASTETE**, empresaria, cédula de identidad número 8.541.874- 2,

CONFORME CON SU ORIGINAL



**SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
DE ÑUÑO A**

ambos domiciliadas en calle Doctor Alejandro del Río número 2.166, comuna de Ñuñoa. La parte de **SERNAC** ratificó la denuncia que rola a **fojas 21**. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produjo. La parte denunciada contestó por escrito la denuncia. En cuanto a la prueba testimonial, solo la rindió la parte denunciada y consistió en los dichos de don **Juan Pablo Franklin Yáñez Quezada**, cédula de identidad número 9.973.662- 3 y de doña **María Loreto Sagredo Verdugo**, cédula de identidad número 6.343.952- 5, según lista acompañada a **fojas 37**. Ambos testigos fueron interrogados, repreguntados y contrainterrogados por los apoderados de las partes. En cuanto a la prueba documental, la parte denunciante reiteró con citación el documento acompañado de **fojas 8 a fojas 20**, denominado Reporte de Publicidad e Información de Establecimientos de Larga Estadía para el Adulto Mayor (ELEAM) en sitios web. La parte denunciada, reiteró con citación los documentos que rolan de **fojas 40 a fojas 45**, consistentes en: a) Solicitud de ingreso de don Carlos Andrés Sagredo Leiva; b) Solicitud de ingreso de don Guillermo Agustín Francisco Yáñez Vásquez; c) Cuatro copias de facturas electrónicas emitidas por **SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL ADULTO MAYOR PAULINA SpA**. En cuanto a las peticiones solo las formuló la parte de **SERNAC** y consistió en la fijación de una audiencia para percepción del compac disc (CD) acompañado en el tercer otrosí de la denuncia de **fojas 21 y siguientes**. Se dio por evacuado el comparendo de contestación, conciliación y prueba para todos los efectos legales. Que, a **fojas 55**, la parte denunciante de **SERNAC**, formula observaciones a la prueba. Que, a **fojas 60** rola acta de audiencia de percepción de documentos, la cual se celebró con la asistencia del habilitado de derecho don **ANDRÉS ABARCA SEPÚLVEDA** en representación de **SERNAC** y de doña **PAULINA ALEJANDRA BRICEÑO MILLA**, apoderada de la sociedad **SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL ADULTO MAYOR PAULINA SpA**. Que, a **fojas 61** la parte denunciada realiza observaciones a la denuncia y prueba. Que, a **fojas 68** se cita a las partes a oír sentencia.

CUARTO: Que, de acuerdo a los antecedentes que obran en autos, es un hecho indubitado que el sitio web, www.residenciapaulina.cl no entrega información al público respecto del precio de los servicios que ofrece; situación reconocida por la propia representante de la denunciada a **fojas 36**. Que, al contestar la denuncia que rola a **fojas 21**, doña **MIRTA INÉS MILLA ASTETE** señala a **fojas 46**, que la referida página web contiene información de carácter general y provee de los datos de contacto necesarios para que los clientes que así lo requieran, sean informados de los valores referenciales de los servicios ofrecidos, los cuales son

CONFORME CON SU ORIGINAL



**SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
DE ÑUÑO A**

diferentes, según las necesidades y cuidados que el paciente requiera y que una vez que los interesados visitan las dependencias de la casa, se acuerda convencionalmente el precio del servicio, el cual queda posteriormente registrado en la ficha de ingreso del paciente y con la entrega de boleta o factura mensual. Que, por la variedad de factores que influyen en la determinación del precio, se hace aplicable la excepción contenida en el inciso primero del artículo 30 de la ley número 19.496 sobre protección de derechos de los consumidores, el cual señala *“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.”*

QUINTO: Que, en cuanto a los medios de prueba aportados por la parte denunciada para acreditar la veracidad de sus afirmaciones, de acuerdo a lo declarado por los testigos don **Juan Pablo Franklin Yáñez Quezada** y doña **María Loreto Sagredo Verdugo**, el precio de los servicios prestados por la denunciada, fue convenido por cada uno de ellos en la visita y entrevista realizada en las dependencias de **CENTRO DE LARGA ESTADÍA PARA EL ADULTO MAYOR PAULINA**. Que, en relación a la prueba documental presentada por la parte denunciante, que fue objeto de observaciones por la parte denunciada y que consiste en un informe denominado Reporte de Publicidad e Información de Establecimientos de Larga Estadía para el Adulto Mayor (ELEAM) en Sitios Web; en el párrafo de Conclusiones se señala que *“ Los resultados del estudio en relación a la obligación de informar precio que la LPC impone a los proveedores que ofrecen servicios en internet, muestra que 26 de los 52 ELEAM incluidos en el estudio, es decir, el 50% de ellos, incumple con esta norma. Considerando que se trata de información legal sustancial y que constituye Información Básica Comercial, el SERNAC procederá a denunciar a los siguientes ELEAM por carecer de esta información en sus sitios web:....”* En consecuencia existe una gran cantidad de instituciones que prestan servicios similares al de la denunciada, que efectivamente publican sus precios en las respectivas páginas web y que en consecuencia no consideran que el valor de los servicios deba ser regulado convencionalmente. Que, según señala la parte denunciada a **fojas 49** *“ De esta forma, una vez expuestos todos los servicios, revisado las habitaciones disponibles, aclarado dudas y con conocimiento claro acerca del precio, se llega a un acuerdo consensual entre las partes, que posteriormente, queda registrado en la ficha de ingreso del paciente y con la entrega de boleta o factura mensual...”* Que, de **fojas 41** a **fojas 45** rolan dos solicitudes de ingreso a Residencia de Reposo Paulina, que no señalan el valor que las partes acordaron

CONFORME CON SU ORIGINAL



**SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
DE ÑUÑO A**

consensualmente que se cobraría por el servicio. Se acompañaron además cuatro facturas emitidas por la denunciada, que no permiten deducir que hay un precio acordado convencionalmente. Que, en relación a la audiencia de percepción documental, cuya acta rola a **fojas 60**, cabe hacer presente que se señala que *“al revisar las imágenes contenidas en el CD, se puede apreciar que en ninguna de las imágenes se puede observar información respecto a los precios o tarifas por los servicios que se prestan por parte de Residencia del Adulto Mayor Paulina”*. Que el artículo 3° inciso 1°, letra b) establece que es un derecho básico del consumidor tener información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos.

SEXTO: Que, el artículo 30 de la Ley N° 19.496 de 1997 sobre Protección de Derechos de los Consumidores, 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”*. Que, de acuerdo al análisis de los medios de prueba presentados por las partes y normas aplicables, este sentenciador considera que la parte denunciada no ha acreditado de manera fehaciente que por las características de los servicios prestados, el valor de los mismos debe ser acordado convencionalmente, toda vez que existe gran cantidad de instituciones similares que si informan a sus clientes dicho valor a través de su página web, y que de acuerdo a la prueba documental presentada, no es posible concluir que hay una convención entre la denunciada y sus clientes. Que, de acuerdo a lo consignado en el acta de percepción de documentación que rola a **fojas 60**, no

CONFORME CON SU ORIGINAL



**SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
DE ÑUÑO A**

hay en la página web del **CENTRO DE LARGA ESTADÍA PARA EL ADULTO MAYOR PAULINA** una lista de precios a disposición del público por los servicios que se prestan. En consecuencia, ponderando todo lo anterior conforme a las reglas de la sana crítica o persuasión racional, conforme lo dispone el artículo 14 de la Ley 18.287, este juzgador ha arribado a la conclusión que deberá dictar sentencia condenatoria en contra de **SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL ADULTO MAYOR PAULINA SpA**

Y TENIENDO PRESENTE: estas consideraciones y lo dispuesto en los artículos 3° inciso 1° letra b), 24, 30, 50 A y 50 B de la Ley número 19.496 de 1997; artículos 13, 14 y 54 de la Ley número 15.231 y haciendo uso de las facultades otorgadas por la Ley número 18.287

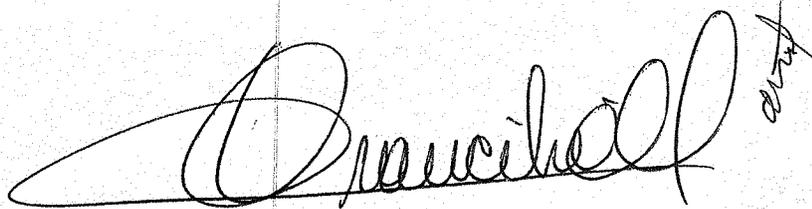
SE DECLARA

1. Que, **ha lugar** a la denuncia infraccional de fojas 21 y siguientes. En consecuencia se condena a **SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL ADULTO MAYOR PAULINA SpA** rol único tributario número 76.545.314- 3, representada por doña **MIRTA INÉS MILLA ASTETE**, ambas ya individualizados al pago de una multa de **10 U.T.M.** (diez Unidades Tributarias Mensuales) en su calidad de proveedor, autor de infracciones a los artículos 3° inciso 1° letra b) y 30 de la Ley número 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por no dar a conocer al público, el precio de los servicios que ofrece a través de su página web.

Si la sentenciada no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, despáchese la correspondiente orden de reclusión nocturna, por vía de sustitución y apremio, previa certificación de su no pago por la Sra. Secretaria del Tribunal.

Déjese copia en el Registro, anótese en el Rol correspondiente, notifíquese a las partes y en su oportunidad archívese.

cpr/ Rol N° 31.148- 2017- 3



PRONUNCIADA POR LA SRA. CECILIA ARANCIBIA CHICAGUALA, JUEZA TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A. AUTORIZA DOÑA LUCIA DEL RÍO MORENO, SECRETARIA ABOGADO TITULAR.

CONFORME CON SU ORIGINAL



**SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
DE ÑUÑO A**