

24 FEB 2014



5956

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
AMUNATEGUI N° 980

CASILLA 11
SUCURSAL TRIBUNALES
SANTIAGO

FRANQUEO CONVENIDO
Res.Exenta N° 249
Fecha: 18.04.96
EMPRESA DE CORREOS
DE CHILE

B CARTA CERTIFICAD 513134247
A (EMPRESAS) 47

SUCURSAL TRIBUNALES
I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO - 3ER JUZGADO



1-14.156-2011/PCM
ificada N°: 0

SEÑOR (A)
RODRIGO MARTINEZ ALARCON
TEATINOS 50 PISO 2
SANTIAGO

02139 ✓

CONFORME A LA LEY N° 19.841 ESTA CARTA DEBERÁ SER ENTREGADA A CUALQUIER
PERSONA DE ESTE DOMICILIO.

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
AMUNATEGUI N° 980

2014

Santiago, Lunes 10 de febrero de 2014

Notifico a UD. que en el proceso N° M-14.156-2011, se ha dictado la siguiente resolución:

VISTOS:
Cúmplase.
NOTIFÍQUESE.

REGISTRO DE SENTENCIAS
2 5 FEB. 2014
REGION METROPOLITANA



[Signature]

C.A. de Santiago

Santiago, quince de enero de dos mil catorce.

A fojas 177, a todo téngase presente.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, a excepción de los considerandos 7°, 8°, 9°, 10°, 11°, 12°, 13°, 14°, 21° los que se eliminan.

Y se tiene, además, presente:

1°) Que, la sana crítica se definen como las reglas del correcto entendimiento humano, la que se encuentra integrada por las reglas de la lógica, los conocimientos científicamente afianzados y las máximas de la experiencia. Este último se refiere al conocimiento que tiene un grupo general de personas en un lugar y momento determinado.

2°) Que, si bien es cierto el interés general invocado por el Servicio Nacional del Consumidor requiere de prueba, lo cierto es que constituye, precisamente, una maxima experiencia que en los centros médicos que operan en el país confluyen una gran cantidad de personas con la finalidad de recibir prestaciones médicas, siendo la denunciada, tal como se indicó en estrados, una empresa con diversas sucursales a nivel nacional.

3°) Que, a raíz de lo expuesto, se colige que por la supuesta infracción denunciada por el Servicio Nacional del Consumidor se ven potencialmente afectadas un grupo general de persona, por lo que debe entenderse que el interés general de los consumidores se encuentra acreditado en autos.

4°) Que, no obstante lo expuesto, en lo tocante a la infracción denunciada, la prueba rendida en autos resulta insuficiente para acreditarla. En efecto, sólo se acompañó un acta notarial, la que fue complementada por otra de fecha posterior a la denuncia impetrada, lo que no permite acreditar la conducta que se supone infringida, por ser un medio de prueba constituido con posterioridad al inicio del procedimiento.

5°) Que, en consecuencia, al no haber la parte denunciante acreditado la infracción denunciada, no puede entenderse que las normas que se suponen infringidas contemplan un sistema de responsabilidad objetiva, la denuncia deberá ser desestimada.

Por estas consideraciones, se **revoca** la sentencia en alzada, de fecha diez de abril de dos mil trece, escrita a fojas 107 y siguientes, y, en su lugar se declara que, en la especie, concurre el interés general de los consumidores alegado por la parte denunciante y que se rechaza la denuncia de fojas 5 y, en consecuencia, se absuelva a la denunciada de autos.

Se previene que la Abogado Integrante señora Paola Herrera estuvo por concurrir al fallo de alzada, entendiendo que en el presente caso no se encuentra acreditado el interés general de los consumidores por el Servicio Nacional del Consumidor, en atención a los propios fundamentos de la sentencia apelada.

NºTrabajo-menores-p.local-1099-2013.

Pronunciada por la Cuarta Sala, integrada por los Ministros señor Javier Anibal Moya Cuadra, señora Pilar Aguayo Pino y el Abogado Integrante señora Paola Alicia Herrera Fuenzalida.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltrma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, quince de enero de dos mil catorce, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

C.A. de Santiago

Santiago, seis de noviembre de dos mil trece.

A fojas 168 y 169: téngase presente.

Previo a entrar al conocimiento del recurso y siendo indispensable para una acertada relación pídase, **por la vía más rápida**, a primera instancia los documentos custodiados bajo el N°1721, según consta a fojas 99 vuelta. **Oficiese**, al efecto.

Suspéndese, entretanto, los efectos del decreto en relación.

N°P.local-1099-2013.

Pronunciada por la **Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el ministro señor Carlos Gajardo Galdames e integrada, además, por las ministros(S) señora Ana Cienfuegos Barros y señora Dora Mondaca Rosales.

En Santiago, seis de noviembre de dos mil trece, autorizo la resolución que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.

6107
Cristoside

SANTIAGO, diez de abril de dos mil trece.

VISTOS:

I.- Que, a fojas 5 y siguientes rola denuncia efectuada al Tribunal por doña JOHANNA SCOTTI BECERRA, abogada, Directora Regional Metropolitana del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 50, piso 2°, comuna de Santiago, en contra de INTEGRAMEDICA S.A., representada legalmente por don CESAR HUMBERTO OYARZO MANSILLA, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 654, comuna de Santiago, por infringir lo dispuesto en los artículos 3° letras a) y b), 23 y 30 de la Ley N° 19.496, fundada en los siguientes hechos: "Entre los días 15 y 18 de julio del año 2011, el SERNAC realizó una investigación en terreno sobre la existencia de listas de precios de productos y servicios prestados en clínicas y centros médicos de la Región Metropolitana y V Región, concurriendo al efecto al establecimiento de la denunciada, ubicado en Huérfanos 1147, Santiago, levantando un informe con el resultado de dicha inspección. La conclusión revelada por el informe, es que la denunciada no cumplía con lo dispuesto por la Ley. En efecto, no se tiene a disposición del público un listado de precios de manera permanente y visible de los productos y servicios otorgados en el establecimiento."

II.- Que, el denunciante SERNAC, ha fundado su acción en lo dispuesto en el artículo N° 58 letra G) de la Ley N° 19.496, el cual textualmente señala lo siguiente:

"Artículo 58:

Letra g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

La facultad de velar por el cumplimiento de las normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales."

III.- Que, a fojas 1 y 2 rola informe de resultados de inspección disponibilidad de listas de precios de productos y servicios en clínicas julio 2011.

IV.- Que, a fojas 14 el Tribunal citó a las partes a una audiencia de conciliación, contestación y prueba para el día 10 de Noviembre de 2011 a las 9:30 horas, la que fue suspendida. Asimismo, a fojas 69, se decreto la continuación de dicha audiencia de estilo para el día 22 de Marzo de 2012 a las

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA.

SANTIAGO 16 ABR 2013

SECRETARIO ABOGADO

9:30 horas; Ambas audiencias fueron celebradas con la asistencia de SERNAC e INTEGRAMEDICA S.A. Las partes fueron llamadas a conciliación y ésta no se produjo. La denunciante ratifica su acción y la denunciada la contesta en la misma audiencia señalando, en síntesis, que no es procedente la denuncia ni una eventual multa o sanción en contra de su representada, expone asimismo que su parte cuenta con un sistema de información de los precios a disposición del público, el que se encuentra en el mesón central de informaciones, indica además que la circunstancia de tener un listado con precios a cobrarse al público pierde toda eficacia, salvo por el sistema implementado por su representada, puesto que todos los usuarios de la red Integramédica pagan un valor distinto por cada prestación, el que se arroja automáticamente a través del sistema electrónico IMED, cuando el beneficiario coloca su pulgar en un lector de huellas digitales o en su defecto cuando cada usuario acompaña el respectivo bono de FONASA, de esta manera el sistema o el plan al que se encuentra adscrito el beneficiario se arroja sólo una vez realizados estos trámites, lo que depende exclusivamente del plan o beneficio o "copago" que el beneficiario haya contratado con su respectiva institución previsional de salud, de esta manera pueden ser miles las combinaciones de precios que pueden darse en un solo día dependiendo de los factores ya señalados, de esta forma los precios son también determinados indirectamente por la institución previsional a la que se encuentra afiliado el beneficiario, y la única manera físicamente posible de entregar esta combinación de prestaciones y precios a los usuarios es a través de un listado que se encuentra a disposición de ellos en el mesón de informaciones. Finalmente señala, que aún así y con este listado, el beneficiario puede sufrir cambios en los precios finales a último minuto, puesto que la institución previsional respectiva puede variar "el copago" o cobertura o plan de salud del paciente, incluso podría llegar hasta suceder que un paciente, sin saberlo siquiera, no tenga cobertura y tenga que pagar el precio completo de una prestación; No se rindió prueba testimonial.

V.- Que, en la misma audiencia de estilo las partes rindieron la prueba documental.

VI.- Que, a fojas 100 la parte denunciante del SERNAC, objeto los documentos acompañados por la denunciada.

VII.- Que, a fojas 103 la parte denunciada de INTEGRAMEDICA S.A., objeto los documentos acompañados por la denunciante.

VIII.- Que, a fojas 105 los autos quedaron en estado de dictarse sentencia.

Y CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE INSTRUMENTOS.

1º) Que, a fojas 100 el SERNAC objeta los documentos que acompañó la contraparte en la audiencia de estilo, por carecer ambos de elementos que permitan determinar su autenticidad e integridad.

1109
C-116
Nº 1109

2º) Que, la objeción deberá ser rechazada por no estar probada la causal de impugnación, ya que no se acredita de ninguna manera que los referidos instrumentos no sean auténticos o íntegros, constituyendo estas objeciones más bien observaciones al valor probatorio de los documentos, cuya apreciación corresponde de manera exclusiva al juez de la causa.

3º) Que, a fojas 103 la denunciada objeta la totalidad de los documentos que acompañó la contraparte, por las causales contenidas en el número 3 del artículo 346 del Código de Procedimiento Civil, especialmente por la falta de autenticidad y falsedad.

4º) Que, la objeción así planteada deberá ser rechazada porque, no prueba las afirmaciones de falsedad que imputa ni ejerce acción judicial alguna a su respecto y, también porque no se acredita en autos que los referidos instrumentos no sean auténticos.

II.- EN CUANTO AL FONDO.

5º) Que, en primer lugar, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), actúa según propia expresión, conforme a lo dispuesto en el artículo Nº 58 letra G) de la ley Nº 19.496 sobre Protección a los Derechos del Consumidor, norma que se refiere a hechos que afecten el "Interés General de los Consumidores."

6º) Que, debe considerarse que lo que SERNAC ha denunciado, se refiere al hecho puntual de que la denunciada INTEGRAMEDICA S.A., no tenía a disposición del Público un listado de precios de manera permanente y visible de los productos y servicios otorgados en el establecimiento, lo que a juicio del denunciante, SERNAC, representa un suceso de tal magnitud y significación, que pasa a afectar los "Intereses Generales de los Consumidores."

7º) Que tal hipótesis, ciertamente es materia de prueba, por cuanto calificar un acto de los regidos por la Ley de Protección al Consumidor de afectatorio de los intereses generales de los consumidores y de este modo llevar al eventual hechor ante la jurisdicción solicitando su sanción, no es en sí un obrar gratuito, esto es un hecho que SERNAC invoca, califica y resuelve libremente, por cuanto en nuestro país los organismos del Estado como es el caso de dicho denunciante, deben obrar de acuerdo con el Principio de Legalidad que los rige y por ende someterse a la definitiva calificación que de los hechos efectúen los Tribunales de Justicia, en cuanto dichas hechos sean los que la Ley considera para otorgar legitimidad a su obrar.

8º) Que, por el contrario en estos autos, de la prueba rendida en la causa por SERNAC en las audiencias de conciliación, contestación y prueba, que en autos rolan a fojas 33 y 94, se desprende que dicho denunciante se abstuvo absolutamente de rendir prueba respecto a que el hecho imputado a INTEGRAMEDICA S.A., constituía una infracción que afectaba los "Intereses Generales de los Consumidores". Por el contrario, la actuación de SERNAC en dichas audiencias se redujo a: i) A fojas 33, a ratificar su denuncia; ii)

P110
Cinto
Díaz

Acompañar a fojas 95 y 96, diversos documentos que tienen íntima relación con la infracción a los artículos denunciados.

9º) Que en conclusión, este sentenciador no cuenta con ningún elemento de prueba suficiente como para dar por establecido que dicho hecho alegado, tiene una connotación de magnitud y ocurrencia tal que afecto los "Intereses Generales de los Consumidores."

10º) Que, el sentenciador no tiene intenciones de ilustrar a SERNAC sobre lo que se supone ha debido probar en la causa, pero no puede sino consignar que no hay probanza alguna respecto a las circunstancias siguientes: Efectividad de que el denunciado INTEGRAMEDICA S.A., incurre habitual y persistentemente en la práctica de no tener a disposición del público un listado de precios de manera permanente y visible de los productos y servicios otorgados en el establecimiento; Nómina de consumidores reclamantes ante dicho Servicio, a los cuales les ocurrió la misma situación denunciada en autos y que se expuso antes, con el carácter de habitualidad que requiere una situación para ser afectatoria de intereses generales de los consumidores, etc., etc.

11º) Que, los puntos referidos entre otros precedentemente, a probar de obligación de SERNAC en estos autos, son precisamente aquellos que dotan al hecho denunciado de las condiciones necesarias para su calificación como afectatorio de los "intereses generales de los consumidores", en cuanto reúne las condiciones de masividad y de habitualidad. La condición de masividad del hecho denunciado dice relación con la constatación cierta de una cantidad significativa de consumidores afectados por él, no una mera suposición y la condición de habitualidad, en cuanto el hecho no es una mera casualidad circunstancial en el obrar del proveedor, sino que obedece a una política específica, ante estas eventualidades, de dicho agente. Naturalmente en último término, dichas condiciones de habitualidad y masividad en el hecho denunciado, requieren de constatación y declaración jurisdiccional.

12º) Que en este mismo orden de ideas, si en la calificación del hecho denunciado, no se actuase con este criterio de exigencia para darlo como afectatorio de los "intereses generales de los consumidores", cualquier acto individual de los que rige la ley Nº 19.496 lo sería, si SERNAC al deducir este tipo de denuncias así lo definiera, quedando absolutamente inocua la obligación legal que tiene dicho denunciante, en cuanto puede, bajo ciertas premisas, comparecer en este tipo de causas, sólo como dice la Ley "cuando resulten afectados los intereses generales de los consumidores."

13º) Que en consecuencia, el Tribunal rechazará en parte la denuncia de SERNAC, por no haberse acreditado en la causa de ningún modo que el hecho denunciado haya afectado los "Intereses Generales de los Consumidores", en cuanto ha constituido práctica habitual del denunciado y que ha afectado a un número considerable de consumidores con ello.

III
Cito
onc

14º) Que, en segundo lugar y sin perjuicio de lo anterior, y conforme a la facultad de imperio, el Tribunal a continuación se hará cargo de conocer, analizar y resolver el fondo de la cuestión debatida, esto es, si la denunciada INTEGRAMEDICA S.A., cumplía o no con su obligación legal de mantener una lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible, conforme lo dispone el artículo 30 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

15º) Que, el artículo 14 de la Ley N° 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B) de la Ley N° 19.496, expresa: *"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el Tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador."*

De acuerdo a la doctrina, se entiende por *"sana crítica"* aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

16º) Que, el artículo 3º letras a) y b), de la Ley N° 19.496, dispone: *"Son derechos y deberes básicos del consumidor: a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo; 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 inciso primero del artículo 23 de la misma ley dispone:

"Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio."

17º) Que, el artículo 30 del mismo cuerpo normativo contempla:

"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."

fin
problema
debe

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.

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."

18º) Que, el artículo 1698 inciso primero del Código Civil, dispone: *"Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta"*; en otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

19º) Que, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) acompañó en parte de prueba los siguientes instrumentos: **a)** a fojas 1 y 2, informe de resultados de inspección disponibilidad de listas de precios de productos y servicios en clínicas julio 2011; **b)** a fojas 72, complementación de acta notarial, de fecha 23 de Noviembre de 2011; **c)** a fojas 73, acta notarial de fecha 27 de julio de 2011; **d)** de fojas 74 a 92, copia simple de sentencias judiciales.

20º) Que, tanto del acta notarial como de su correspondiente complementación, ambas de fojas 72 y 73, levantadas por el Notario Público Titular de la 36ª Notaría de Santiago, se desprende que el día 27 de julio de 2011, a las 10:30 horas, don Sergio Carmona Barrales, se constituyó en las dependencias de Integramédica, ubicada en Paseo Huérfanos N° 1147, comuna de Santiago, y constató que dicho centro médico no tenía a disposición del público de manera permanente y visible, la lista de precios de servicios y productos que ofrece; instrumentos a los cuales el Tribunal les dará pleno valor probatorio.

21º) Que entonces, conforme con lo expuesto, las actas extendidas por el Ministro de fé, que rolan a fojas 72 y 73 respectivamente, este sentenciador se forma plena convicción de la efectividad de los hechos denunciados, y que ellos constituyen infracción a los artículos 3º letras a) y b), y 30 de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

6/11/13
Cinto

22º) Que, los demás antecedentes y pruebas acompañadas al proceso, en nada alteran lo ya resuelto.

Y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos N°s 1º, 2º, 50 A y 50 B de la Ley N° 19.496; 9, 14, 17 y 18 de la Ley N° 18.287; 144 del Código de Procedimiento Civil; y 1698 inciso primero del Código Civil;

SE DECLARA:

A) Que, **SE RECHAZA LA OBJECCIÓN** de instrumentos de fojas 100.

B) Que, **SE RECHAZA LA OBJECCIÓN** de documentos de fojas 103.

C) Que, **NO HA LUGAR**, al requerimiento del Servicio Nacional del Consumidor de fojas 5 y siguientes, por no haberse probado en la causa de ningún modo que el hecho expuesto por dicho Servicio Público haya afectado los "Intereses Generales de los Consumidores." Y en todo caso, de haberse acreditado tal circunstancia, la acción que SERNAC debió ejercer, no es sino aquella que resulta propia de la afectación de los "Intereses Difusos", debiendo en consecuencia obrar ante la Justicia Ordinaria.

D) Que, no obstante lo anterior, y por infringir la denunciada lo dispuesto por los artículos 3º letras a) y b), y 30 de la Ley N° 19.496. **SE CONDENA** a la parte de INTEGRAMEDICA S.A., representada legalmente por don CESAR HUMBERTO OYARZO MANSILLA, a pagar una multa equivalente a 25 U.T.M. (Veinticinco Unidades Tributarias Mensuales), por los motivos ya expuestos en la parte considerativa de esta sentencia.

E) Despáchese orden de reclusión en contra del representante legal de la condenada, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriada la presente resolución.

F) Que, cada parte pagará sus respectivas costas del juicio.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE y DÉSE CUMPLIMIENTO a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

Dictada por don HECTOR JEREZ MIRANDA, JUEZ TITULAR DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.

Autoriza don DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO ABOGADO TITULAR.