

Puerto Montt, veintiséis de agosto del dos mil trece.

Vistos:

A fojas 1 y siguientes rola denuncia por infracción a la ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios. El libelo es presentado por doña Claudia Alejandra López Flores, empleada, domiciliada en Martín Skoruppa N° 88 de la población Manuel Montt de esta ciudad, en contra del proveedor Clínica Puerto Montt S.A. con domicilio en calle Panamericana 400 de esta ciudad. Relata en los hechos que el día 13 de enero del año 2011 concurrió a la clínica en búsqueda de un presupuesto que le debían entregar para poder realizar el copago y compra de bonos y así saldar la deuda con la clínica, por cuanto había sido operada. Que ese día le entregaron el programa médico para ser valorizado por la Isapre, quedando plasmada en la liquidación el monto a pagar, indicando este "total valor prestación \$1.558.897, total bonificación \$1.118.053, copago \$440.844". Que el día 25 de enero concurre con el total del valor bonificado de \$1.118.053 (que correspondería al total de los bonos emitidos) y el copago de \$440.844 para el cual giró un cheque al día, pero al momento de cancelar la deuda le señalan que el valor no corresponde, ya que en días inhábiles los médicos cobran un monto distinto, y que para eso tenía que hacerles un cheque por otro valor, a lo cual la actora se negó y solicitó un documento que certifique por escrito cuánto correspondía el valor aumentado, teniendo como respuesta que "el médico puede cobrar lo que quiera en día inhábil", vulnerando así lo pactado. Que curiosamente la boleta del anestesista si se canceló por el valor que correspondía, aún siendo según ellos un día inhábil. Que solicitó un presupuesto por el valor de un día inhábil a fin de que su Isapre pueda hacer la bonificación correspondiente y realizar el copago, pero le señalaron que tampoco se iba a realizar, y que debía pagar la diferencia por fuera. Que el mismo día 25 se dirigió a su Isapre Cruz Blanca a fin de que le informen el valor de los médicos en día inhábil, obteniendo como respuesta que los médicos sólo pueden cobrar el valor informado en la Isapre y que no corresponde un cobro adicional. Que también se comunicó con la Superintendencia de Salud a fin de que se le informe si un médico puede cobrar un valor adicional los días inhábiles, obteniendo como respuesta que solo pueden cobrar aquel valor informado en los aranceles de la Isapre. Que la jurisprudencia ha establecido que se deben respetar los términos, condiciones y modalidades conforme con las cuales se ofreció o convino con el consumidor la prestación del servicio, según causa caratulada

23 DIC. 2013

PUERTO MONTT,
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N°



“Valdés con Hospital Clínico de la Universidad de Chile” ante el Juzgado de Policía Local de Independencia. Que producto de la negativa de la actora de pagar el monto adicional no informado, ha sido hostigada constantemente con llamadas a su domicilio y su trabajo, amenazándola con acciones legales, lo que le ha dañado su integridad física y mental. Como antecedentes de derecho, fundamenta su acción en los artículos 12 y 3 letra e) de la ley 19.496, solicitando que el querellado sea condenado al máximo de las multas legales.

Que a fojas 4 en un primer otrosí, la actora doña Claudia Alejandra López Flores, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor Clínica Puerto Montt S.A. por los hechos infraccionales relatados en su denuncia, solicitando el pago de \$2.000.000 por concepto de daño emergente por los días que ha tenido que dejar de ir a su trabajo y concurrir a dependencias de la clínica para solucionar su problema, y por daño moral solicita ser indemnizada en la suma de \$1.000.000 por las circunstancias y fundamentos que reclama, con costas.

A fojas 7 rola copia fotostática certificada por notario de cheque girado por la suma de \$440.844 a nombre de Isapre Cruz Blanca S.A. de fecha 25 de enero del año 2011.

A fojas 8 rola copia fotostática de liquidación de programa médico de fecha 19 de enero del año 2011.

A fojas 9 rola copia fotostática de boletas de honorarios emanada de Rodolfo Molina Suazo y Compañía Ltda., de fecha 29 de noviembre del año 2010, por la suma de \$298.612 por concepto de anestesia en intervención quirúrgica en horario inhábil.

A fojas 10 rola copia fotostática de listado de equipo médico.

A fojas 13 el abogado don Rodrigo Torres Moreira, por la demandante civil, acompaña lista de testigos.

A fojas 14 rola copia fotostática de liquidación de programa médico de fecha 12 de octubre del año 2011.

A fojas 15 y siguientes rola contestación de la denuncia y demanda civil, mediante escrito presentado por el abogado don Jaime Pérez Vargas. Solicita el rechazo de la querella, relatando que doña Claudia López efectivamente fue atendida en la Clínica Puerto Montt, siendo operada el día 21 de noviembre del año 2010. Que a consecuencia de la atención y operación, la Isapre Cruz Blanca efectuó la liquidación del programa médico para que la paciente proceda a su pago, y que en dicha liquidación aparece el “total cobrado” que corresponde al valor total de las prestaciones entregadas

23 DIC. 2013

PUERTO MONTT,
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROJ. N° 1.

a través de la clínica, el “total bonificado” que corresponde al monto de los bonos que emite la Isapre y que son entregados a la clínica en parte de pago, y “afiliado” que es el monto no cubierto con los bonos y que debe pagar en forma directa el paciente a la clínica. Así, al parecer la Isapre emitió con fecha 19 de enero del año 2011 la primera liquidación de programa médico en forma incompleta (rolante a fojas 7 de autos) omitiendo incorporar el ítem del doctor Rodolfo Molina, y que de acuerdo a esta liquidación, el copago que debía efectuar la querellante era por la suma de \$440.844. Que posteriormente con fecha 09 de marzo del año 2011, la Isapre Cruz Blanca emitió una segunda liquidación de programa médico, en la cual se incorporó la prestación del doctor Rodolfo Molina por la suma total de \$298.612, por lo que los valores totales fueron modificados, y de acuerdo a esta liquidación el copago que debía efectuar la querellante era por la suma de \$635.917. Que la diferencia entre la primera liquidación y la segunda no es imputable a la Clínica, ya que la liquidación del programa médico lo efectúan las Isapres. Que los bonos fueron comprados por la querellante el día 12 de abril del año 2011, y que la querellante pagó a la Clínica todas las prestaciones médicas, motivo por el cual nada adeuda, pagando la paciente el monto liquidado por la Isapre, no efectuando la paciente ningún pago excesivo. Así las cosas, solicita el rechazo de la querrela y demanda, con costas.

A fojas 18 rolan trascripción de correo electrónico.

A fojas 19 y siguientes rola acta de comparendo celebrado en estrados, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil representada por su abogado don Rodrigo Torres Moreira, y en presencia de la parte querellada y demandada civil representada por su abogado don Jaime Pérez Vargas. La parte querellante y demandante civil ratifica su querrela y demanda. La parte querellada y demandada civil contesta por escrito. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce. Se recibe la causa a prueba, ratificando la querellante la prueba documental acompañada y acompaña copia simple de correo electrónico. La parte querellada acompaña copia simple de liquidación de programa médico.

A fojas 20 y siguientes se recibe la prueba testimonial. Comparece en calidad de testigo de la parte querellante y demandante civil don Rodrigo Orlando Contreras Fuentealba, ya individualizado en acta, quien al ser preguntado para tacha declara ser pareja de la demandante y que viven juntos hace 6 años, por lo que la querellada formula tacha conforme el artículo 258 N° 6 del Código de Procedimiento Civil, toda vez que por la íntima relación del testigo con la demandante este carece de

23 DIC. 2013

PUERTO MONTT,
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N°



imparcialidad necesaria para declara en este juicio. El tribunal provee traslado, siendo este evacuado en la audiencia por la contraria quien señala que es necesaria la declaración del testigo para crear convicción en virtud de la sana crítica. El tribunal queda en resolver la tacha para definitiva, procediéndose a recibir la declaración del testigo, quien declara legalmente juramentado conforme lo transcrito en acta.

A fojas 22 las partes solicitan se oficie a la Isapre Cruz Blanca, a lo que el tribunal accede. La parte querellada y demandada civil solicita se cite a absolver posiciones a doña Claudia López Flores, fijando el tribunal fecha al efecto.

A fojas 26 rola copia de mandato judicial otorgado por Clínica Puerto Montt S.A. al abogado don Jaime Pérez Vargas.

A fojas 28 rola escrito de la querellada y demandada civil ratificando lo obrado en autos.

A fojas 29 la parte querellante y demandante civil evacua traslado, solicitando el rechazo de la contestación de autos, toda vez que el demandante ha señalado expresamente que la Clínica Puerto Montt realizó un cobro adicional, efectuando una segunda liquidación, lo que se reafirma con el mail acompañado en estrados, en donde doña Myriam Velásquez Filóza en representación de la clínica procedió a efectuar cobros adicionales que no estaban estipulados en la liquidación médica de fecha 19 de enero del 2011, que expresaba un cobro consistente en \$440.844. Que se le entregó a su representada el día 19 de enero del 2011 una liquidación de programa médico en el cual se respeta el valor informado antes de la operación consistente con un copago de \$440.864 por lo que su representada entrega a la clínica un cheque nominativo por dicho valor el día 25 de enero del año 2011 el que fue devuelto al día siguiente; que con fecha posterior se le informa por teléfono y por correo electrónico a ella y a su pareja que debe pagar un valor adicional, consistente en ítems adicionales de cirujano, su ayudante y arsenalera, ya que ellos trabajaron en días inhábiles y que debía ser el paciente quien pagara estos valores adicionales, que la clínica no estaba dispuesta a cubrir ese valor, y que era carga del paciente sin siquiera haberlo informado antes. Que la segunda liquidación vulnera la ley del consumidor ya que era el deber del proveedor informar los valores antes de la operación y no realizar cobros adicionales.

A fojas 35 rola pliego de posiciones que deberá absolver personalmente doña Claudia Alejandra López Flores.

A fojas 37 y siguiente rola acta de audiencia de absolución de posiciones, con la asistencia de la absolvente doña Claudia López Flores, y en presencia de la parte

23 DIC. 2013
PUERTO MONTT,
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N.º


Fojas oculto fuera y s

enero concurre con el total del valor bonificado correspondiente a \$1.118.053 (que correspondería al total de los bonos emitidos) y el copago de \$440.844 para el cual habría girado un cheque al día, de cuya copia se acompaña en prueba documental de fojas 7, pero que al momento de cancelar la deuda le habrían señalado que el valor no corresponde, ya que en días inhábiles los médicos pueden cobrar un monto distinto, y que para eso tenía que hacerles un cheque por otro valor, a lo cual la actora se negó y solicitó un documento que certifique por escrito cuánto correspondía el valor aumentado, teniendo como respuesta que "el médico puede cobrar lo que quiera en día inhábil". Que le resulta curioso a la actora que la boleta del anestesista si se canceló por el valor que correspondía, aún siendo según ellos un día inhábil, de cuya copia se acompaña como prueba documental a fojas 9. Que solicitó un presupuesto por el valor de un día inhábil a fin de que su Isapre pueda hacer la bonificación correspondiente y realizar el copago, pero le habrían señalado que tampoco se iba a realizar, y que debía pagar la diferencia por fuera. Que el mismo día 25 se dirigió a su Isapre Cruz Blanca a fin de que le informen el valor de los médicos en día inhábil, obteniendo como respuesta que los médicos sólo pueden cobrar el valor informado en la Isapre y que no corresponde un cobro adicional. Que también se comunicó con la Superintendencia de Salud a fin de que se le informe si un médico puede cobrar un valor adicional los días inhábiles, obteniendo como respuesta que solo pueden cobrar aquel valor informado en los aranceles de la Isapre. Así, según la actora se habrían vulnerado sus derechos al no respetarse lo pactado.

TERCERO: Que a fojas 15 y siguientes rola contestación de la denuncia y demanda civil, mediante escrito presentado por el abogado don Jaime Pérez Vargas., solicitando el rechazo de la denuncia, relatando que doña Claudia López efectivamente fue atendida en la Clínica Puerto Montt, siendo operada el día 21 de noviembre del año 2010, que a consecuencia de la atención y operación, la Isapre Cruz Blanca, y no su representada, efectuó la liquidación del programa médico para que la paciente proceda a su pago, emitiendo la Isapre con fecha 19 de enero del año 2011 la primera liquidación de programa médico en forma incompleta (rolante a fojas 7 de autos) omitiendo incorporar el ítem del doctor Rodolfo Molina, y que de acuerdo a esta liquidación, el copago que debía efectuar la querellante era por la suma de \$440.844. Que posteriormente con fecha 09 de marzo del año 2011, la Isapre Cruz Blanca emitió una segunda liquidación de programa médico, en la cual se incorporó la prestación del doctor Rodolfo Molina por la suma total de \$298.612, por lo que los valores totales fueron modificados, y de acuerdo

23 DIC. 2013

PUERTO MONTT,
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N°



II.- Que no se da lugar a la denuncia de fojas 1 y siguientes, y consecuentemente a la demanda civil de indemnización de perjuicios, por no resultar acreditada fehacientemente la infracción denunciada, conforme lo argumentado en los considerandos precedentes.

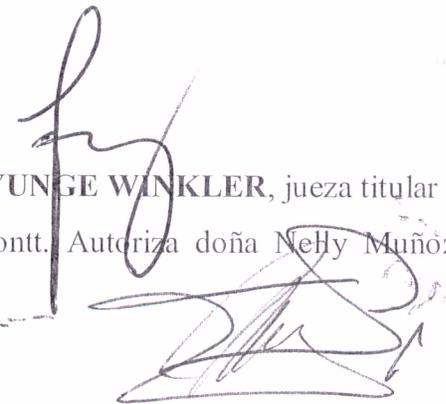
III.- Que no se da lugar a la condenación en costas, por haber tenido las partes motivos plausibles para litigar.

Regístrese y notifíquese a las partes por carta certificada. Déjese copia en el registro de sentencias.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada, conforme el artículo 58 bis de la ley 19.496.

Rol N° 2.905-2011.-

Pronunciada por doña **KARIN YUNGE WINKLER**, jueza titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Puerto Montt. Autoriza doña Nelly Muñoz Moraga, secretaria abogada titular.



23 DIC. 2013

PUERTO MONTT,
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N°

