

Primer Juzgado de Policía Local

Osorno

Of. N° 393

Osorno: 03 de Febrero del 2014.

Adjunto, remito a Ud., y para los fines legales que corresponda, fotocopia de la sentencia de primera y segunda instancia, de causa rol 7256-12(VM), Ley Protección del Consumidor, caratulada "Marabolí c/ Isapre Colmena G. Cross".

Saluda atentamente a Ud.

MAX ROBERTO SOTOMAYOR NECULMAN.

Juez Titular.

RUBÉN MARCOS SEPÚLVEDA ANDRADE.

Secretario Abogado.



AL

SERNAC DÉCIMA REGIÓN DE LOS LAGOS

PUERTO MONTT

costo cero post 83 -

Osorno, a veintiocho de agosto de dos mil trece.

A fojas 4 y siguientes, doña **MARÍA SOLEDAD ARÉVALO DÍAZ**, abogado, en representación reconvencional de doña **EVELYN PAULINA MARABOLÍ ROCA**, cirujano dentista, domiciliada para estos efectos en calle O'higgins N° 615, oficina 7, Osorno, interpone denuncia infraccional en contra de **ISAPRE COLMENA GOLDEN CROSS S.A.**, representada para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de Ley N° 19.496, por don Carlos Trucco Brito, ambos con domicilio en Manuel Antonio Matta N° 1115, Osorno, por los hechos y el derecho que seguidamente expone. Señala que su representada se encuentra afiliada a la Isapre querellada desde el 04 de febrero de 2010, informándosele al momento de contratar el plan que contaba con el beneficio costo cero, lo que para los clientes de Osorno significaba que "los exámenes de laboratorio que se realizaran en Laboratorio Cochrane, no tendrían costo para el afiliado", agregando que "desde el momento de contratar el plan de salud incluyendo el beneficio bono costo cero ofrecido, hasta la fecha; en la página web de la demandada se señala que el bono costo cero corresponde en la Comuna de Osorno, al Laboratorio Cochrane", lo que el denunciante y su beneficiario utilizaron durante la vigencia del contrato, hasta el mes de octubre de 2012, oportunidad en la que concurrió a ese laboratorio el beneficiario del contrato, don Esteban Mario Arévalo Díaz, informándosele que "Isapre Colmena Golden Cross había finalizado el convenio y que ahora no existía el beneficio bono costo cero", viéndose en la obligación de pagar el bono respectivo, lo que se repitió con la propia denunciante en el mes de noviembre de 2012, destacando que esta modificación unilateral de las condiciones pactadas no le fue informada, sino que se enteró al pretender hacer uso del beneficio. Afirma que con ello se infringió lo dispuesto en artículos 12 y 13 de Ley N° 19.496, por lo que solicita se condene a la querellada al máximo de las multas contempladas en artículo 24 de Ley N° 19.496, con costas.



En el primer otrosí, conforme hechos expuestos en lo principal, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en su contra, reclamando por daño material la suma de \$29.827, más daño moral que avalúa en \$1.000.000, pero que en el petitorio final circunscribe a la suma de \$370.000 y solicitando que se condene a la demandada a seguir proporcionándoles el beneficio costo cero ya especificado, todo ello, con costas, conforme artículos 3° letras b) y e), 12, 13 y 50 A de Ley N° 19.496, más lo dispuesto en artículos 1545, 1546 y 1547 del Código Civil. En el segundo y quinto otrosíes, acompaña documentos de fojas 1 a 3; en el tercer otrosí, solicita absolución de posiciones; en el otrosí cuarto, acompaña pliego de posiciones a absolver y en el quinto

Costo Monto Pleitos - 184 -

otrosí solicita se tenga presente que delega poder en el habilitado de derecho, don ESTEBAN MARIO ARÉVALO DIAZ, complementando demanda a fojas 16, con fecha 13 de diciembre de 2012.

A fojas 36 y siguientes, con fecha 15 de enero de 2013, don JORGE KUTSCHER WACH, abogado, en representación de **COLMENA GOLDEN CROSS S.A.**, comparece interponiendo excepciones, las que son resueltas a fojas 62 y siguientes, con fecha 13 de febrero de 2013 y confirmado por Iltna. Corte de Apelaciones de Valdivia a fojas 78 y siguientes, con fecha 19 de marzo de 2013, acompañando documentos de fojas 18 a 35 y solicitando se tenga presente su calidad de abogado habilitado, con domicilio en calle Cochrane N° 402, 2° piso, Osorno.



A fojas 46, con fecha 15 de enero de 2013, apoderado de querellada y demandada civil, presenta lista de testigos.

A fojas 47, con fecha 15 de enero de 2013, se realiza audiencia de estilo, con asistencia de apoderados de ambas partes, la que se suspende hasta resolverse incidente interpuesto por la querellada y demandada civil, habiéndose juramentado a testigos que se individualiza.

A fojas 82, con fecha 10 de abril de 2013, se ordena darse curso progresivo a los autos, habiéndose decretado el cúmplase de fallo de la Iltna. Corte, a fojas 81 vuelta, con fecha 28 de marzo de 2013.

A fojas 83, con fecha 26 de abril de 2013, apoderado de parte querellante y demandante civil solicita diligencia probatoria, la que da origen a un nuevo incidente, según presentaciones de fojas 93 y siguiente y 95 y siguiente, el que es resuelto a fojas 146, con fecha 20 de mayo de 2013.

A fojas 112 y siguiente, con fecha 17 de mayo de 2013, apoderado de parte querellada y demandada civil, acompaña documentos de fojas 97 a 111.

A fojas 125, con fecha 17 de mayo de 2013, apoderado de parte querellada y demandada civil contesta denuncia infraccional y demanda civil, reiterando como excepción perentoria y de fondo, la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal, conforme lo ya expuesto en su oportunidad y de lo cual el Tribunal emitió pronunciamiento a fojas 62 y siguientes. Asimismo, y entrando al fondo de la controversia, solicita que ambas acciones sean rechazadas en todas y cada una de sus partes, por improcedentes, conforme lo que expone a continuación. Señala que no es efectivo lo denunciado en autos, en primer término, ya que el copago al que se hace referencia alcanzaron un monto total de \$18.763 y no de \$29.827, lo que correspondería

Ciento y unte Juicio - 185-

al plan de salud complementario "Hockey 908", en que la bonificación que se encuentra obligada a cubrir es de 80% y no de 100%, con el tope descrito tanto en el Plan de Salud como en la selección de prestaciones valorizadas del respectivo contrato de salud. En seguida, afirma que si bien es cierto que tiene convenios costo cero con ciertos y determinados centros médicos, para ciertas y determinadas prestaciones, ellos se encuentran supeditados a la vigencia del convenio con el prestador respectivo, agregando que en la página web de su representada se advierte que "esta información es referencial, tiene validez durante la vigencia de los respectivos convenios, por lo que el afiliado deberá atenerse a las condiciones y requisitos establecidos para cada caso". En lo específico del "Laboratorio Cochrane", señala que es efectivo que se suscribió un convenio para que sus afiliados accedieran en Osorno a atenciones de costo cero, el que se encontraba vigente a la fecha en que la actora ingresó como cotizante y culminó en el mes de junio de 2012, por las razones que especifica, de lo cual se le habría informado por el referido Laboratorio Cochrane a su representada mediante carta de fecha 08 de mayo de 2012, con lo cual se cumplió la condición extintiva de la cual dependía el convenio costo cero reclamado, afirmando que por ello no correspondía su otorgamiento y su parte ejecutó el contrato de buena fe, ciñéndose a la normativa vigente y a las condiciones contractuales establecidas, no siendo efectivo que en la página web de su representada se señale la existencia del convenio costo cero con el laboratorio ya mencionado con anterioridad, al cual sólo se le alude dentro de los "convenios destacados", en el que sólo se le recomienda como laboratorio con "prestadores médicos con reconocida trayectoria y excelente nivel técnico". Finalmente, en cuanto a los perjuicios materiales y morales, también solicita su rechazo, conforme lo que expone para cada caso, en lo primero, por no ser efectivo que no le correspondía pagar el copago y que el monto total de este fue lo que el plan de salud especificaba, esto es \$18.763 y, en lo segundo, por no haber sufrido daño moral alguno, respecto de una situación contractual que aceptó libremente. Por todo ello, solicita el rechazo en todas sus partes de ambas acciones, por improcedentes, con costas. En el segundo otrosí, señala medios de prueba.

A fojas 138 y siguientes, con fecha 17 de mayo de 2013, se lleva a efecto continuación de comparendo de contestación y prueba, con asistencia de apoderados de ambas partes y testigos que se individualizan, ratificándose acciones y contestándose ellas, siendo llamadas las partes a conciliación, sin producirse y recibíendose la causa a prueba. En cuanto a las pruebas, la parte querellante y demandante civil acompaña



Ciento ochenta y seis - 186 -

documentos que indica, de fojas 114 a 124 y reitera absoluciónde posiciones solicitada en su oportunidad, la que se lleva a efecto con fecha 31 de mayo de 2013, según consta de certificación de fojas 168 vuelta. A su vez, la parte querellada y demandada civil acompaña los documentos que señaló a fojas 112 y siguiente y rinde testimonial a través de doña Violeta Ester Mena Durán, la que es tachada por carecer de imparcialidad necesaria para comparecer como testigo en este juicio, al tener propiedad de Laboratorio Cochrane y estar unida por relación de índole comercial o de negocios con la querellada, a lo que se opone el apoderado de esta última, porque no existe relación comercial entre su representada y el laboratorio, por lo que no existe antecedente alguno que permita presumir que la testigo carezca de imparcialidad, debiendo rechazarse la tacha, con costas, ordenando el Tribunal se interrogue a la testigo y quede la tacha para definitiva, suspendiéndose la audiencia por lo avanzado de la hora.



A fojas 154 y siguientes, con fecha 22 de mayo de 2013, apoderado de parte querellada y demandada civil, objeta y observa documentos acompañados por la contraria, específicamente, informe psicológico de fojas 122 y siguiente, acta notarial de fojas 120 y fotocopia de la página web de fojas 121, en virtud de las consideraciones de hecho y de derecho que seguidamente expone. El primero lo objeta por falta de autenticidad e integridad, de conformidad a lo dispuesto en artículo 17 del Código Civil y 346 del Código de Procedimiento Civil, al tratarse de un instrumento privado, emanado de un tercero que no es parte en el juicio, quién no lo ha reconocido en autos, observando lo ya expuesto con anterioridad, al momento de contestar ambas acciones, así como corresponder a un documento ya acompañado en otro procedimiento judicial del cual fueron absueltos, más su parecer respecto del documento mismo, en cuanto al fondo y a la forma de su otorgamiento. Asimismo, respecto al segundo y tercer documento, los objeta igualmente por falta de integridad y autenticidad, ya que la página web corresponde a la antigua página de su representada, que fue dada de baja en marzo de 2011, que quedó en el cyber espacio, según lo que explica a continuación, por lo que lo acompañado es un antecedente acomodado a la versión planteada en su demanda, alejado de la realidad. En el otrosí, acompaña de fojas 147 a 153, documentos que indica. De la objeción y observación se confiere traslado a fojas 165 vuelta, con fecha 23 de mayo de 2013, el que no es evacuado por la contraparte.

A fojas 169 y siguiente, con fecha 20 de junio de 2103, se reanuda comparendo de estilo, verificándose testimonial de la querellada y demandada civil, a través de doña María Teresa Carrasco Zúñiga.

ciudad de Montevideo - 187

A fojas 182, con fecha 24 de julio de 2013, se cita a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

I.- EN LO REFERENTE A TACHAS DEDUCIDAS A FOJAS 141 Y SIGUIENTES

PRIMERO: A fojas 141 y siguientes, la parte querellante y demandante civil procede a tachar a la testigo, doña Violeta Ester Mena Duran, por carecer de imparcialidad necesaria para comparecer como testigo en este juicio, al tener propiedad de Laboratorio Cochran y estar unida por relación de índole comercial o de negocios con la querellada, a lo que se opone el apoderado de esta última, porque no existe relación comercial entre su representada y el laboratorio, por lo que no existe antecedente alguno que permita presumir que la testigo carezca de imparcialidad, debiendo rechazarse la tacha, con costas, ordenando el Tribunal se interroge a la testigo y quede la tacha para definitiva,

SEGUNDO: Que, no ha sido acreditado en autos que la testigo doña Violeta Ester Mena Duran carezca de imparcialidad para comparecer en juicio, más aún si se considera los términos generales de su declaración, razón por la cual no se dará lugar a la tacha deducida a su respecto a fojas 141 y siguientes, sin costas.

II.- EN LO REFERENTE A OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS DE FOJAS 154 Y SIGUIENTES

TERCERO: Que, a fojas 154 y siguientes, apoderado de parte querellada y demandada civil, objeta y observa documentos acompañados por la contraria, específicamente, informe psicológico de fojas 122 y siguiente, acta notarial de fojas 120 y fotocopia de la página web de fojas 121, en virtud de las consideraciones de hecho y de derecho que seguidamente expone. El primero lo objeta por falta de autenticidad e integridad, de conformidad a lo dispuesto en artículo 17 del Código Civil y 346 del Código de Procedimiento Civil, al tratarse de un instrumento privado, emanado de un tercero que no es parte en el juicio, quién no lo ha reconocido en autos, observando lo ya expuesto con anterioridad, al momento de contestar ambas acciones, así como corresponder a un documento ya acompañado en otro procedimiento judicial del cual fueron absueltos, más su parecer respecto del documento mismo, en cuanto al fondo y a la forma de su otorgamiento. Asimismo, respecto al segundo y tercer documento, los objeta igualmente por falta de integridad y autenticidad, ya que la página web corresponde a la antigua página de su representada, que fue dada de baja en marzo de 2011, que quedó en el cyber espacio, según lo que explica a continuación, por lo que lo acompañado es un



Cinco o siete jueces 188 -

antecedente acomodado a la versión planteada en su demanda, alejado de la realidad, acompañando documentos probatorios respectivos. De la objeción y observación se confiere traslado a fojas 165 vuelta, con fecha 23 de mayo de 2013, el que no es evacuado por la parte querellante y demandante civil

CUARTO: Que, los instrumentos privados, de conformidad a nuestra legislación procesal, pueden ser objetados en virtud de falta de integridad, falsedad y/o falta de autenticidad de los mismos, de conformidad a lo dispuesto en artículo 346 del Código de Procedimiento Civil y considerándose, en la especie, lo contemplado en el artículo 14 de Ley N° 18.287. En este contexto, la impugnación debe ser categórica, expresa e inequívoca, no bastando enunciar las causales ni sostener que un determinado documento emana de terceras personas ajenas al juicio, que no los han reconocido ni declarado en juicio, sino que deben ser fundadas debidamente. Además, se hace necesario considerar la circunstancia de ser este un procedimiento mixto de acción infraccional y acción civil, por lo cual el Tribunal necesita contar con el máximo de antecedentes que le permitan resolver acerca de los hechos que se han puesto en su conocimiento y, por ello, no se dará lugar a la objeción de documentos planteada a fojas 154 y siguientes, sin costas, por haber tenido motivo plausible para interponer incidente respectivo.

III.- EN LO REFERENTE A DENUNCIA Y DEMANDA CIVIL POR INFRACCION A LEY N° 19.496.

QUINTO: Que, la denunciante, doña Evelyn Paulina Marabolí Roca, representada por doña María Soledad Arevalo Diaz, fundamenta su reclamo en la circunstancia de encontrarse afiliada a la Isapre querellada desde el 04 de febrero de 2010, informándosele al momento de contratar el plan que contaba con el beneficio costo cero, lo que para los clientes de Osorno significaba que “los exámenes de laboratorio que se realizaran en Laboratorio Cochrane, no tendrían costo para el afiliado”, agregando que “desde el momento de contratar el plan de salud incluyendo el beneficio bono costo cero ofrecido, hasta la fecha; en la página web de la demandada se señala que el bono costo cero corresponde en la Comuna de Osorno, al Laboratorio Cochrane”, lo que el denunciante y su beneficiario utilizaron durante la vigencia del contrato, hasta el mes de octubre de 2012, oportunidad en la que concurrió a ese laboratorio el beneficiario del contrato, don Esteban Mario Arévalo Diaz, informándosele que “Isapre Colmena Golden Cross había finalizado el convenio y que ahora no existía el beneficio bono costo cero”, viéndose en la obligación de pagar el bono respectivo, lo que se repitió con



Cinco de mayo y cume - n 89 -

la propia denunciante en el mes de noviembre de 2012, destacando que esta modificación unilateral de las condiciones pactadas no le fue informada, sino que se enteró al pretender hacer uso del beneficio. Afirma que con ello se infringió lo dispuesto en artículos 12 y 13 de Ley N° 19.496, por lo que solicita se condene a la querellada al máximo de las multas contempladas en artículo 24 de Ley N° 19.496, con costas.

SEXTO: Que, la denunciada, Isapre Colmena Golden Cross S.A., a través de su apoderado, don Jorge Kutscher Wach, solicitó el rechazo de la acción intentada, con costas, reiterando como excepción perentoria y de fondo, la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal, conforme lo ya expuesto en su oportunidad y de lo cual el Tribunal emitió pronunciamiento a fojas 62 y siguientes. Asimismo, y entrando al fondo de la controversia, señala que no es efectivo lo denunciado en autos, en primer término, ya que el copago al que se hace referencia alcanzaron un monto total de \$18.763 y no de \$29.827, lo que correspondería al plan de salud complementario "Hockey 908", en que la bonificación que se encuentra obligada a cubrir es de 80% y no de 100%, con el tope descrito tanto en el Plan de Salud como en la selección de prestaciones valorizadas del respectivo contrato de salud. En seguida, afirma que si bien es cierto que tiene convenios costo cero con ciertos y determinados centros médicos, para ciertas y determinadas prestaciones, ellos se encuentran supeditados a la vigencia del convenio con el prestador respectivo, agregando que en la página web de su representada se advierte que "esta información es referencial, tiene validez durante la vigencia de los respectivos convenios, por lo que el afiliado deberá atenerse a las condiciones y requisitos establecidos para cada caso". En lo específico del "Laboratorio Cochrane", señala que es efectivo que se suscribió un convenio para que sus afiliados accedieran en Osorno a atenciones de costo cero, el que se encontraba vigente a la fecha en que la actora ingresó como cotizante y culminó en el mes de junio de 2012, por las razones que especifica, de lo cual se le habría informado por el referido Laboratorio Cochrane a su representada mediante carta de fecha 08 de mayo de 2012, con lo cual se cumplió la condición extintiva de la cual dependía el convenio costo cero reclamado, afirmando que por ello no correspondía su otorgamiento y su parte ejecutó el contrato de buena fe, cifiéndose a la normativa vigente y a las condiciones contractuales establecidas, no siendo efectivo que en la página web de su representada se señale la existencia del convenio costo cero con el laboratorio ya mencionado con anterioridad, al cual sólo se le alude dentro de los "convenios destacados", en el que sólo se le recomienda como



laboratorio con "prestadores médicos con reconocida trayectoria y excelente nivel técnico".

SEPTIMO: Que, al respecto se debe tener presente lo expuesto en artículos 1, 2, 3 letras b) y e), 4, 12, 13, 16 letra d), 23 y 50 y siguientes de Ley N° 19.496, encontrándonos entre un proveedor, Isapre Colmena Golden Cross S.A. y un consumidor, doña Evelyn Paulina Marabolí Roca, respecto de un Plan de Salud, reclamándose por esta última una infracción a Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, siendo el primer aspecto a resolver el de la incompetencia absoluta planteada por la querellada, que si bien reconocer la relación antes mencionada, afirma que la competencia en esta controversia le corresponde a la justicia ordinaria y no a la de policía local, lo que este sentenciador desestimaré, conforme lo ya argumentado a fojas 62 y siguientes, toda vez que es el órgano jurisdiccional llamado a conocer y resolver los conflictos entre partes, cayendo lo reclamado, esto es, denuncia por infracción a lo dispuesto en artículos 12 y 13 de Ley N° 19.496, dentro de la esfera de su competencia.



OCTAVO: Que, habiéndose resuelto lo anterior, no existiendo controversia en cuanto a la relación de proveedor a consumidor entre la querellada y la querellante de autos, el Tribunal debe entrar al fondo de lo reclamado, esto es, si al ofrecer un determinado servicio, proporcionarlo un tiempo y luego dejar de entregarlo sin siquiera dar aviso formal a la usuaria del mismo, lo que se ha denominado beneficio bono costo cero en Osorno, ante el Laboratorio Cochrane, se ha infringido por Isapre Colmena Golden Cross S.A. lo dispuesto en artículos 12 y 13 de Ley N° 19.496, en perjuicio de doña Evelyn Paulina Marabolí Roca.

NOVENO: Que, en la especie, se han acompañado documentos que figuran en la contratapa de este expediente, más los de fojas 1 a 4, 18 a 35, 97 a 111, 114 a 124 y 147 a 153 y testimonial de fojas 140 y siguientes y fojas 169 y siguiente, de todo lo cual, el Tribunal advierte que lo ofertado como beneficio bono costo cero en Laboratorio Cochrane a los usuarios de la Isapre Colmena Golden Cross en Osorno, no fue parte del contrato principal entre las partes, pero que sí ha sido reconocido por la querellada como un beneficio adicional a sus clientes, al que tuvo que ponerle término por decisión del referido Laboratorio con fecha 08 de mayo de 2012, pero no habiendo acreditado que esto le haya sido debidamente informado a la querellante de autos y que, por el contrario, a pesar de no estar vigente, siguió siendo ofertado en su página web hasta el mes de diciembre de 2012, según documento acompañado a fojas 121, y datar la

Libro de venta fno 791-

negativa del Laboratorio para ese beneficio a la parte querellante de octubre y noviembre de 2012, como consta de documentos acompañados de fojas 115 a 119, lo que debe relacionarse con lo declarado por testigos de la propia querellada a fojas 140 y siguientes y 169 y siguiente, las que deponen acerca del término del beneficio en discusión y de cómo este fue ofertado a la parte querellante.

DECIMO: Que, conforme lo descrito en considerando anterior, este sentenciador llega a la conclusión que la querellada no infringió lo dispuesto en artículos 12 y 13 de Ley N° 19.496, ya que el beneficio adicional ofertado y ya mencionado precedentemente, dejó de ser entregado por causa justificada, mas, se observa que la querellada infringió lo dispuesto en artículo 23 de Ley N° 19.496 en perjuicio de la parte querellante, ya que, en los hechos investigados en esta causa, no demostró que haya informado debida y oportunamente del término de ese beneficio, por lo que se colocó en posición de ser un proveedor que en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, le causó al consumidor un menoscabo en la calidad e identidad del servicio proporcionado, por lo cual, Isapre Colmena Golden Cross S.A., debe ser sancionado por infracción de Ley N° 19.496.

UNDECIMO: Que, en virtud de lo anterior, se dará lugar a la denuncia de fojas de 4 y siguientes de autos, sólo en cuanto por haber infringido la querellada de autos, Isapre Colmena Golden Cross S.A., representada por don Pablo Trucco Brito, lo dispuesto en artículo 23 de Ley N° 19.496, en perjuicio de doña Evelyn Paulina Marabolí Roca, en los términos de lo expuesto en considerandos noveno y décimo de esta sentencia, debiendo sancionársele con multa de cinco unidades tributarias mensuales, a beneficio fiscal, conforme lo establecido en artículo 24 de Ley N° 19.496.

DUODÉCIMO: Que, la parte de doña Evelyn Paulina Marabolí Roca, por los hechos expuestos en lo infraccional, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Isapre Colmena Golden Cross S.A., reclamando por daño material la suma de \$29.827, más daño moral que avalúa en \$1.000.000, pero que en el petitorio final circunscribe a la suma de \$370.000 y solicitando que se condene a la demandada a seguir proporcionándoles el beneficio costo cero ya especificado, todo ello, con costas, conforme artículos 3° letras b) y e), 12, 13 y 50 A de Ley N° 19.496, más lo dispuesto en artículos 1545, 1546 y 1547 del Código Civil. A su vez, la demandada civil solicitó su rechazo, con costas, conforme lo que expone para cada caso, en lo del daño material, por no ser efectivo que no le correspondía pagar el copago y que el monto total de este fue lo que el plan de salud especificaba, esto es \$18.763 y, en lo del daño moral, por no



Uculo venta f d d - 192 -

haber sufrido daño moral alguno, respecto de una situación contractual que aceptó libremente

DECIMOTERCERO: Que, al haberse condenado a la querellada en lo infraccional, esto es, haber infringido en perjuicio de la querellante lo dispuesto en artículo 23 de Ley N° 19.496, debe el Tribunal emitir pronunciamiento respecto de lo civil, siendo lo determinante a considerar que por el hecho de no haber sido ésta oportuna y debidamente informada del término del beneficio de bono costo cero en el Laboratorio Cochrane de esta ciudad, se debió enfrentar a una situación de menoscabo, tanto al encontrarse con la sorpresa del término de ese beneficio, como con el hecho de verse obligada a pagar por un servicio que antes no tenía costo alguno y todas las demás incomodidades y situaciones desagradables que ha debido enfrentar al reclamar de ello, tanto en lo administrativo como en lo judicial.

DÉCIMOCUARTO: Que, en cuanto a lo que se reclama como daño material y a seguir proporcionado el beneficio reclamado, se debe negárseles lugar por improcedente, ya que ese servicio fue denegado por causa justificada y, en cuanto a lo demandado por daño moral, para este sentenciador es evidente que sí debe ser acogido, por lo expuesto en considerando anterior y por el hecho que bastaba una simple comunicación en tiempo y forma por parte de la demandada civil, para evitarle a la demandante civil el menoscabo que ya ha sido descrito precedentemente, condenándosele a pagar por este concepto, la suma única y total de \$100.000, sin reajustes e intereses, sin costas, por no haber sido totalmente vencida.

DÉCIMOQUINTO: Que, las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de Ley N° 18.287.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3 letras b) y e), 4, 12, 13, 16 letra d), 23 y 50 y siguientes de Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Leyes N° 18.287 y N° 15.231, **SE DECLARA :**

- A. HA LUGAR** a la denuncia de lo principal de fojas 4 y siguientes, interpuesta por doña María Soledad Arévalo Díaz, en representación de doña **EVELYN PAULINA MARABOLÍ ROCA**, en contra de **ISAPRE COLMENA GOLDEN CROSS S.A.**, representada por don Pablo Trucco Brito, en cuanto se condena a ésta a pagar una multa de cinco unidades tributarias mensuales a beneficio fiscal, monto equivalente a la fecha de pago efectivo, como infractora de lo dispuesto en artículo 23 de Ley N° 19.496 en perjuicio de la denunciante.



Si la denunciada no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal, sufrirá su representante legal, por vía de sustitución y apremio, reclusión nocturna correspondiente a quince noches, pena que deberá cumplir en el Centro de Cumplimiento Penitenciario que corresponda.

B. HA LUGAR a la demanda civil del otrosí primero de fojas 4 y siguientes, interpuesta por doña María Soledad Arévalo Díaz, en representación de doña **EVELYN PAULINA MARABOLÍ ROCA**, en contra de **ISAPRE COLMENA GOLDEN CROSS S.A.**, representada por don Pablo Trucco Brito, sólo en cuanto se condena a ésta a pagar por concepto de daño moral cometido en perjuicio de la demandante, la suma única y total de \$100.000, sin reajustes e intereses, negándose lugar a lo reclamado por daño material y lo de seguir proporcionando el beneficio de bono costo cero en Laboratorio Cochrane, por improcedentes.

C. No ha lugar a la tacha deducida a fojas 140 y siguientes y a la objeción de documentos de fojas 154 y siguientes, ambas, sin costas del incidente respectivo.

D. Cada parte pagará sus costas.

ANOTESE Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CEDULA

Rol N° 7.256-12

Pronunciada por don **MAX ROBERTO SOTOMAYOR NECULMAN**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don Ruben Marcos Sepulveda Andrade, Secretario Abogado.



[Handwritten signature]

CERTIFICO: Que el apelante de fs. 194, no se hizo parte en la instancia y el plazo que tenía para hacerlo se encuentra vencido. Valdivia, 14 de Octubre de 2013.



Valdivia, catorce de Octubre de dos mil trece.

VISTOS:

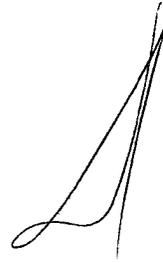
El mérito de autos, certificado que antecede y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 200 y 201 del Código de Procedimiento Civil, se declara **desierto** el recurso de apelación interpuesto a fojas 194, en contra de la sentencia de veinticinco de Agosto de dos mil trece, escrita a fs. 183 y siguientes.

Regístrese digitalmente y devuélvanse.

Rol Crimen-202-2013



Pronunciada por la PRIMERA SALA, por el M
DARIO I. CARRETTA NAVEA, Ministra Srta. RUBY ALVER MIRAND,
Sr. JUAN IGNACIO CORREA ROSADO. Autoriza la Secretaria Sra. AL
LEON ESPEJO.



En Valdivia, catorce de octubre de dos mil trece, noti

ESTADO DIARIO la resolución precedente

