

Las Condes , dieciséis de febrero de dos mil quince

136

Como se pide. Certifique por la Señora Secretaria del Tribunal que la sentencia definitiva se encuentra ejecutoriada

*[Handwritten signature]*

Las Condes , dieciséis de febrero de dos mil quince

CERTIFICO que la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada

21 18649-7-214

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
LAS CONDES

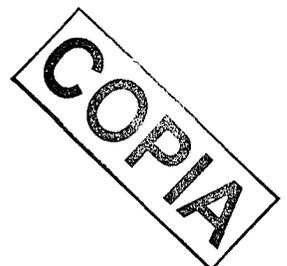
Causa Rol N° 17.649-7-2014

LAS CONDES, dieciocho de diciembre de dos mil catorce.

**VISTOS:**

A fs. 13 y siguientes, el **Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante **Sernac**, virtud de la acción que le confiere el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, deduce denuncia infraccional en contra de **Odontología Clínica Manquehue Sur**, en adelante Clínica Manquehue Sur, rut. 76.390.680-9, representada legalmente por don Marcelo Gaete Baldi, ambos con domicilio en Avenida Manquehue Sur N° 520, oficina 416, Las Condes, por infracción al artículo 1 inciso 2° número 3, artículo 3 inciso primero letras a) y b), y artículo 30 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores; **denuncia que fue notificada a fs. 28 de autos.**

Funda la respectiva denuncia en que con fecha 9 de septiembre de 2014, en ejercicio de las facultades que le inciso 1° del artículo 58 de la Ley N° 19.496, doña Hada Ríos Olavarría, funcionaria del Sernac que reviste la calidad de Ministro de Fe, concurrió a las dependencias de la denunciada, pudiendo constatar en dicha oportunidad que en la clínica no se exhibe lista de precios de los servicios ofrecidos, no cuenta con material impreso que contenga dicha lista y tampoco exhibe la lista de las especialidades ofrecidas, lo que impide a los consumidores cotizar directamente y, así, poder tomar una decisión informada antes de contratar los servicios.

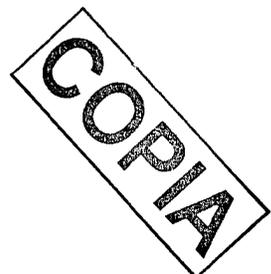


A fs. 40, comparece don Marcelo Andrés Gaete Baldi, c.i.n° 13.253.397-0, domiciliado en Avenida Manquehue Sur N° 520, oficina 416, Las Condes, en representación de **Sociedad Odontológica Manquehue Sur Limitada**, quien señala que es efectivo que los precios de los servicios no se exhiben en la sala de recepción, pero ello se debe a que son más de doscientas las prestaciones dentales que se ofrecen al público, por lo que ello hace imposible su publicación en un panel. Que, lo anterior no es impedimento para que los clientes coticen y se informen. Agrega que, existe un listado de especialidades y profesionales en el acceso de la clínica como también material impreso dispuesto en la sala de espera. Finalmente señala que, a los pacientes, después de hacerse el diagnóstico, se les entregan alternativas de tratamiento, las cuales una vez concertadas se valorizan en un presupuesto que contiene toda la información tanto del tratamiento como de su precio, cumpliéndose así con la normativa que obliga a entregar toda la información básica que requiere el paciente.

A fs. 78 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado del Sernac, quien ratifica su denuncia de fs. 13 y siguientes, y la asistencia del apoderado de la denunciada Sociedad Odontológica Manquehue Sur Limitada, quien opone excepción de incompetencia del Tribunal y, en subsidio, contesta la denuncia; rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

A fs. 87 y siguientes, rola presentación del Sernac, por la que evacua traslado a la excepción de incompetencia opuesta por la denunciada.

Y encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para resolver la excepción de incompetencia.

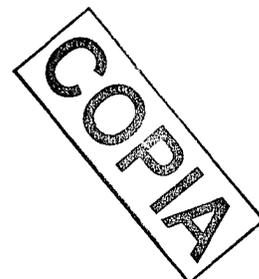


**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**a) En cuanto a la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal:**

**Primero:** Que, la parte denunciada a fs. 45 y siguientes formula incidente de incompetencia absoluta del Tribunal para conocer los hechos denunciados, por cuanto a los hechos denunciados no les sería aplicable la Ley N° 19.496, ya que la prestación de servicios en el ámbito de la salud se encuentra excluida del ámbito de competencia de la referida ley, según lo dispone el artículo 2° de ésta. Asimismo, los servicios otorgados por la denunciada, corresponden a servicios de profesionales independientes y éstos no tienen el carácter de mixtos, civiles para el consumidor y comerciales para el proveedor, como exige la Ley del Consumidor, para su aplicación.

**Segundo:** Que, al respecto el Sernac, al evacuar traslado, señala que la excepción debe ser rechazada por cuanto no obstante es efectivo que existe ley especial que regula las prestaciones de salud, dicha norma en nada se pronuncia sobre la información entregada a los consumidores, en especial, respecto de la obligación de informar los precios de dichos servicios. Agrega que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 2 bis de la Ley del Consumidor, las normas de dicha ley no son aplicables a la prestación de servicios regulados en leyes especiales, salvo en lo que éstas no preveen, por lo que las normas de la Ley N° 19.496 son plenamente aplicables a la materia objeto de la denuncia. Agrega que, si bien es efectivo que estaríamos en presencia de un proveedor, la denunciada es una clínica y no un profesional que ejerce su actividad en forma independiente como pretende señalar, por lo tanto cumple con los requisitos establecidos en el artículo 1° N° 2 de la Ley N° 19.496, para ser considerado como un proveedor. Finalmente, señala que, los servicios de odontología prestados por la clínica, tienen el carácter de comercial para ésta, por lo que las



normas de la Ley del Consumidor tendrían plena aplicación en el caso de autos.

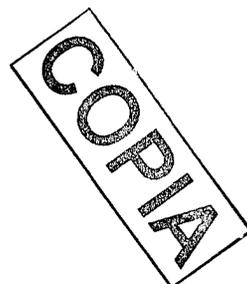
**Tercero:** Que, esta sentenciadora teniendo presente que la materia sobre la cual versa la litis no se encuentra prevista en norma especial, y que los hechos denunciados podrían constituir una eventual infracción a la Ley N° 19.496, se rechaza la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal opuesta por Soc. Odontológica Manquehue Sur Ltda. a fojas 45 de autos.

**b) En cuanto a tachas:**

**Cuarto:** Que, a fs. 79 la parte denunciada deduce tacha de inhabilidad para declarar en contra de la testigo presentada por el Sernac, doña Hada Blanca Eunice Ríos Olavarría, fundando la tacha en lo dispuesto en los N°s 4, 5 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por carecer de imparcialidad, tener interés directo en el juicio y por ser dependiente de la parte que la presenta.

**Quinto:** Que, la parte denunciante solicita el rechazo de la tacha por cuanto el artículo 59 bis de la Ley N° 19.496, establece claramente que los ministros de fe deben ser designados por el Director Nacional del Sernac y sólo pueden ocupar dichos cargos directivos o profesionales del Sernac, por lo que es indispensable que un profesional de dicho Servicio cumpla la función de Ministro de Fe. Agrega que, no existe jurisprudencia laboral uniforme respecto de la posibilidad que los trabajadores declaren en juicio y solicita se tenga presente que en procedimientos como el de autos la prueba se rige conforme a las reglas de la sana crítica.

**Sexto:** Que, no obstante de los dichos de la referida testigo aparece que ésta es funcionaria de la parte denunciante, el Tribunal teniendo presente su facultad de analizar la prueba conforme a la sana crítica y a que sus dichos no merecen dudas respecto de su objetividad y veracidad, y que fue testigo presencial de los hechos, rechaza la tacha.

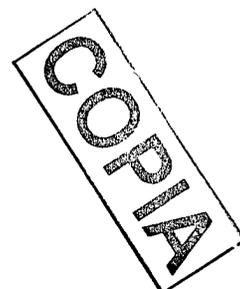


**Séptimo:** Que, a fs. 82, la parte denunciante deduce tacha de inhabilidad para declarar en contra de las testigos presentadas por la denunciada doña Catalina Isabel Gutiérrez Ortega y doña Javiera Ignacia Mella Zúñiga, fundando las tachas en lo dispuesto en los N°s 5, 6 y 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por ser la primera testigo dependiente de la parte que la presenta y tener ambas testigos interés directo en el juicio.

**Octavo:** Que, el Tribunal teniendo presente su facultad de analizar la prueba conforme a la sana crítica y a que los dichos de las referidas testigos no merecen dudas respecto de su objetividad y veracidad, rechaza la tacha.

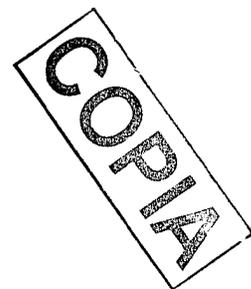
**c) En lo Infraccional:**

**Noveno:** Que, el denunciante **Sernac** funda su denuncia en el hecho de que la denunciada **Sociedad Odontológica Manquehue Sur Limitada** habría incurrido en infracción a los artículos 1 inciso 2° número 3, 3 inciso primero letra a), 3 inciso primero letra b) y 30 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al no entregar una información veraz y oportuna sobre los servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes, y al no poner en conocimiento del público los precios de los servicios ofrecidos 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. Ello por cuanto al momento de ser fiscalizada la clínica denunciada, por ministro de fe dependiente del Sernac, no exhibía en sus dependencias, lista de precios de los servicios ofrecidos ni lista de las especialidades ofrecidas, como tampoco material impreso que contenga dicha información, lo que impide a los consumidores cotizar directamente y, así, poder tomar una decisión informada antes de contratar los servicios.



**Décimo:** Que, al respecto la parte denunciada **Sociedad Odontológica Manquehue Sur Limitada**, al momento de contestar la denuncia, señala no haber incurrido en infracción alguna a la Ley N° 19.496 por cuanto los servicios prestados por la clínica serían de aquellos que por sus características deben ser regulados en forma convencional, tal como lo dispone el artículo 30 en su inciso 1° de la Ley del Consumidor, y por ello no se encuentran sujetos a la obligación de mantener un listado de precios. Agrega que, existen dos aspectos muy relevantes por los cuales resultaría lógico y evidente que la prestación del tipo de servicios otorgados por la clínica se regulen en forma convencional, que son: a) Que, en cada patología existen diversas alternativas de tratamiento entre las cuales el paciente debe optar, y b) Que, el servicio que recibe el paciente integra acciones, materiales y condiciones propias del paciente, lo que necesariamente requiere de una revisión previa, ya que no existen soluciones estándares. Expone que, los servicios odontológicos requieren de una revisión y cotización gratuita previa, con lo que se resguarda plenamente el derecho a la información previa del paciente en cuanto al costo de las prestaciones. Finalmente señala que, la obligación de exhibir los precios se exigiría sólo a los establecimientos comerciales respecto de productos que se desean adquirir para el público consumidor, y que ninguno de los tres elementos objetivos del tipo infraccional se darían en la especie.

**Décimo Primero:** Que, a fin de acreditar sus dichos la parte del **Sernac** rinde a fs. 79 y siguientes prueba testimonial con la declaración de la testigo Hada Blanca Eunice Ríos Olavarría, testigo legalmente examinada, y a fs. 8 a 12 prueba documental consistente en Acta de Ministro de Fe, levantada con fecha 9 de septiembre de 2014 a las 12:43 hrs., por la Ministro de Fe doña Hada Ríos Olavarría, en las dependencias de la denunciada; **documentos no objetado en autos.**

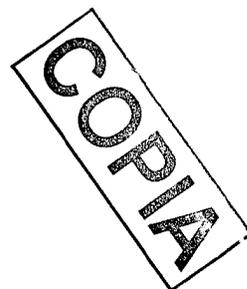


Por su parte **Soc. Odontológica Manquehue Sur Ltda.** a fin de acreditar sus dichos rinde a fs. 81 y siguientes prueba testimonial con la declaración de los testigos Catalina Isabel Gutiérrez Ortega y Javiera Ignacia Mella Zúñiga, testigos legalmente examinadas, y la siguiente prueba documental: **1)** A fs.62 y 63, set de 4 fotografías tomadas en la puerta de la consulta de la clínica, que dan cuenta de que en ella se exhibe el nombre de cada doctor y la especialidad de cada uno de ellos; **2)** A fs. 65 y 66, presupuesto de tratamiento de un particular, el cual consta de 3 hojas, siendo una de ellas la orden médica; **3)** A fs. 67 a 72, fotocopias simples de 6 boletas de honorarios por servicios profesionales de don Juan Pablo Viñez Olivares; y **4)** A fs. 73 a 77, fotocopias simples de 5 boletas de honorarios por servicios profesionales de don Marcelo Gaete Baldi; **documentos no objetados en autos.**

**Décimo Segundo:** Que, del análisis de la prueba documental acompañada en el proceso el Tribunal ha podido dar por establecido que efectivamente con fecha 09 de septiembre de 2014 la ministra de fe doña Hada Ríos Olavarría se constituyó en las dependencias de Clínica Dental Manquehue Sur, a solicitud del Sernac, para constatar si dicha clínica contaba con listado de precios a disposición del público de manera permanente y visible, y que en dicha visita la referida ministra de fe constató los siguientes hechos: que en la sala de recepción de la clínica no se exhiben precios, que no hay material impreso que publicite precios y que no existe listado de especialidades a la vista, lo que se encuentra acreditado mediante fotografías acompañadas al acta.

**Décimo Tercero:** Que, lo consignado en dicha acta fue ratificado por la propia ministra de fe ante el Tribunal, con su declaración de fs. 79 y siguientes.

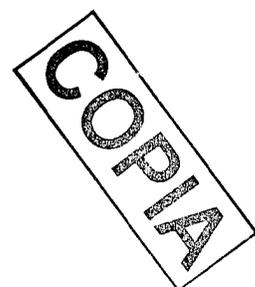
**Décimo Cuarto:** Que, del tenor de la referida certificación, como de la declaración de la ministro de fe y de las testigos presentadas por la



denunciada, las que reconocen que en la recepción de la clínica denunciada no se exhibe listado de precios como tampoco listado de especialidades, y que no obstante existe una carpeta que contiene listado de prestaciones con sus precios, ésta no se encuentra sobre el mesón, ya que es para uso de los doctores, pero que puede ser solicitada por los pacientes, esta sentenciadora concluye que efectivamente la denunciada, al momento de ser fiscalizada no exhibía en sus dependencias listado de precios de los servicios ofrecidos ni lista de las especialidades ofrecidas, lo que impide a los consumidores cotizar directamente y, así, poder tomar una decisión informada antes de contratar los servicios.

**Décimo Quinto:** Que, en virtud de lo señalado precedentemente, aparece de manifiesto que la parte denunciada de Soc. Odontológica Manquehue Sur Ltda. incurrió en infracción a lo dispuesto en los artículos 3 inciso primero letras a) y b) y 30 de la Ley N° 19.496, por lo que debe acogerse la denuncia de fs. 13 y siguientes deducida en su contra.

**Décimo Sexto:** Que, los descargos formulados por la denunciada en cuanto a que la obligación de precios sería aplicable sólo a establecimientos comerciales respecto de productos, no desvirtúan la convicción a la que arribó el Tribunal, por cuanto la Ley del Consumidor no realiza dicha distinción, y expresamente indica la obligación de los establecimientos de prestaciones de servicios de exhibir las tarifas de los servicios. Asimismo, tampoco desvirtúan la convicción a la que arribó el Tribunal, los descargos formulados por la denunciada referentes a que, por las características de los servicios ofrecidos éstos deben ser regulados en forma convencional, y por ello no estarían sujetos a la obligación de mantener un listado de precios, ya que dicha características no obsta para que existan precios estándar de los distintos tratamientos dentales ofrecidos, sin perjuicio de las variables que puedan ocurrir durante el tratamiento dental, de lo que se pondrá en conocimiento al paciente, previo cobro, para su aceptación.



Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 3, 24, 28, 35 58 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.827, **se declara:**

a) Que, se rechaza la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal de fs. 45 y siguientes, sin costas.

b) Que, se rechazan las tachas deducidas a fs. 79 y 82.

c) Que, se acoge la denuncia interpuesta a fs. 13 y siguientes y se condena a **Sociedad Odontológica Manquehue Sur Limitada**, representada legalmente por don Marcelo Andrés Gaete Baldi, al pago de una multa de **10 UTM** por infringir lo dispuesto en los artículos 3 inciso primero letras a) y b) y 30 de la Ley N° 19.496, con costas.

**DESPACHESE**, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del infractor, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

**DESE** Aviso.

**NOTIFIQUESE** personalmente o por cédula.

**ARCHIVASE** en su oportunidad.



**Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.**

**Ana María Toledo Díaz. Secretaria.**

