

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
VALLENAR

RECEPCION CORRESPONDENCIA	
FECHA	INGRESO
25 FEB. 2016	84-

ORD. : N° 297. /

MAT.: Remite copia de sentencia que indica.-
_____ /

Vallenar, 3 de Febrero del 2016.-

DE : JUZGADO DE POLICIA LOCAL VALLENAR

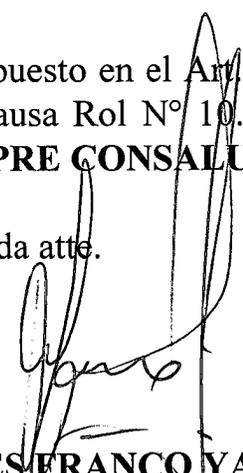
A : SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR
ATACAMA N° 898
COPIAPO
_____ /

En cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 58 bis de la Ley N° 19.496, sírvase encontrar copia de sentencia de la Causa Rol N° 10.653/2014 caratulada **JUAN HUMBERTO CARRASCO ARCOS con ISAPRE CONSALUD.-**

Sin otro particular, le saluda atte.


ALICIA PUJADO VILLEGAS
SECRETARIA




ANDRES FRANCO YAÑEZ
JUEZ TITULAR

DISTRIBUCION:

- La indicada
 - Archivo jdo.
- _____ /

AFY/APV/apv.-

Vallenar, nueve de noviembre de dos mil quince.

Vistos:

A fojas 1 de autos compareció don Juan Humberto Carrasco Arcos, ingeniero, cédula de identidad N° 15.909.264-K, domiciliado en calle Miraflores N° 958, comuna de Vallenar, formulando una denuncia por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de Isapre Consalud, representada legalmente por doña Sara Elisa Sánchez Aguirre, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en calle Arturo Prat N° 1045, oficina 5 y 6, comuna de Vallenar, lo anterior fundado en que a mediados de julio del año 2014, un empleado de la denunciada, de nombre Jean Paul Bown Espinoza, se acercó a su trabajo para ofrecer planes de la Isapre, conforme a su nivel de renta, accediendo de buena fe, quedando a la espera de que, conforme a la oferta que se le hiciera, acceder o no contratar un plan. Sin embargo, con fecha 4 de agosto de 2014, recibió en su trabajo una credencial de afiliado y una carta de bienvenida a la Isapre, cuando jamás había firmado documento alguno para afiliarse a dicha entidad, por lo que con fecha 6 de agosto formuló un reclamo ante el Sernac, donde consiguió que la Isapre enviara el contrato con una carta de su puño y letra a peritaje caligráfico, donde se determinó con fecha 2 de octubre de 2014, que la firma estampada en dicho contrato era falsa, y en función de ello solicitó a la Isapre una carta de desafiliación y su empleador que le volviera a imponer en Fonasa. Agregó que durante los tres meses que estuvo en la Isapre, esto es, julio, agosto y septiembre de 2014, sin su consentimiento, tuvo temor de utilizar los servicios médicos, lo anterior para no entorpecer la investigación, utilizando dichos servicios sólo una vez, al concurrir al servicio de urgencia, lo cual le representó un mayor costo tanto en consulta como valores de remedios. Señaló que en función de lo anterior solicita una retribución económica por el daño material y moral que experimentó, al ser pasado a llevar sus derechos como consumidor, al ser falsificada su firma para ingresar a la Isapre denunciada.

Por último, señaló que la conducta de la empresa denunciada importaría infracción a los Art.12 y 23 de la Ley 19.946, razón por la cual solicitó al tribunal que la referida empresa sea condenada al máximo de las multas que la ley prevé por incurrir en la infracción denunciada.

En el primer otrosí de su escrito de postulación, el actor y de manera conjunta, interpuso en contra de la misma empresa una demanda civil de indemnización de perjuicios, fundando su acción en los mismos hechos descritos en la denuncia infraccional como normas legales infringidas, razón por la cual solicitó al tribunal que se condene a la demandada al pago de los perjuicios materiales y morales causados por la suma de \$2.058.378, con expresa condenación en costas.

A fojas 53 rola notificación al representante de Isapre Consalud.

A fojas 55 rola escrito por el cual el abogado, don Marco Rosso Bacovic asume el patrocinio y poder de Isapre Consalud, delegando poder en el abogado habilitado para el ejercicio de la profesión, don Felipe Velásquez Morales.



A fojas 67 se relata el acta de audiencia de contestación, conciliación y prueba llevada a efecto con la asistencia de la parte denunciante y demandante, don Juan Humberto Carrasco Arcos, y de la parte denunciada y demandada, Isapre Consalud, representada para estos efectos por el abogado, don Felipe Velásquez Morales, oportunidad en que el primero ratificó la denuncia como la demanda interpuesta, procediendo la parte denunciada y demandada, previo traslado, a contestar por escrito tanto la denuncia como la demanda de perjuicios, solicitando el rechazo de ambas acciones, alegando primeramente respecto de la denuncia la excepción de incompetencia del tribunal, fundada en que por una simple lectura del escrito del denunciante constaría que el mismo niega expresamente la existencia de una relación contractual entre su persona y la empresa denunciada, alegando haber sido víctima de una supuesta falsificación de su firma en el contrato de salud, lo que escaparía al ámbito de la Ley 19.496, particularmente por cuanto el legislador define que se entiende por consumidor, estableciendo para dichos fines la existencia de un vínculo contractual, entre las partes, de modo que al no existir dicha relación, cualquier problema que se suscite se debe tramitar conforme a las reglas generales. Sin perjuicio de lo anterior, señaló en relación a la denuncia que si bien efectivamente existió una mala gestión del agente de ventas en la aparente afiliación del denunciante, la Isapre tan pronto acreditó la falsedad, adoptó las medidas necesarias para corregir la situación, dejando sin efecto el contrato celebrado de forma fraudulenta, resultando esencial en este sentido tener en consideración que la Isapre obró en función de un documento aparentemente válido, y una vez recibida formalmente la denuncia por fraude y acreditada la falsedad de la firma mediante peritaje, dejar sin efecto el citado contrato, lo que fuera comunicado al denunciante por carta de fecha 2 de octubre de 2014, documento en que también se comunicó al denunciante que el envió de las cotizaciones percibidas a Fonasa, y junto con ello, al existir excedentes, se procedió a reembolsar dichos montos al denunciante mediante la emisión de un vale vista del banco BBVA, restituyendo, de esa forma, al denunciante al estado anterior al de la celebración del contrato, lo que demostraría que la empresa habría actuado en todo momento de buena fe, percibiendo las cotizaciones previsionales respectivas en la medida que creyó tener un contrato que no sólo le permitía hacerlo, sino que legalmente lo obligaba a realizar, para los efectos de otorgar la cobertura médica a sus afiliados. Indicó, además, que conforme a la normativa regulatoria de la Superintendencia de Salud, no cualquier persona puede desempeñarse como agente o ejecutivo de ventas de una Isapre, sino que debe reunir varios requisitos, y para acreditar lo anterior los agentes de ventas deben haber cursado un mínimo de 30 horas cronológicas de capacitación presencial en materias relativas al sistema de Isapres, en particular conocimientos sobre la normativa legal que rige el sistema, procedimiento relativos a los contratos de salud, terminación de contrato, contenido del contrato, declaración de salud, planes de salud, entre otros, de lo que se desprende que para ejercer dicho cargo se requiere de una preparación previa y completa sobre el funcionamiento de las instituciones de salud previsual, para esa fecha



Considerando:

1. Que resulta un hecho reconocido y aceptado por las partes la circunstancia de que existió un contrato de prestación de servicios de salud previsional entre las partes, con fecha de inicio 1 de junio de 2014, el que posteriormente fuera dejado sin efecto debido a la adulteración de que fue objeto la firma del denunciante en dicho documentos y sus anexos, todo lo cual implica que existió entre las partes un acto jurídico que quedaría bajo el alero o ámbito de aplicación de la Ley 19.496, lo que, a su turno, determinaría la aplicación de las normas contenidas en el referido cuerpo legal.

2. Que, en consecuencia, la controversia en estos autos consiste en determinar si la empresa denunciada efectivamente incurrió en las infracciones que se le imputan, en el sentido de no haber la empresa denunciada respetado los términos o condiciones conforme a los cuales se ofreció el plan de salud al denunciante, como asimismo si la empresa denunciada, en la prestación de los servicios de salud previsional, causó menoscabo al denunciante debido a deficiencias en la calidad del servicios prestado; y por último, resulta controvertido si a consecuencia de las situaciones anteriores el actor habría experimentado daños o perjuicios en su persona, la procedencia de los rubros indemnizatorios reclamados como los valores o montos asignados a los mismos.

3. Que durante el curso del presente procedimiento se rindieron en autos las siguientes probanzas, a saber: *a)* Copia de declaración de salud, folio N° 1118051, correspondiente a Isapre Consalud, de fecha 17 de junio de 2014, rolante a fojas 5, donde se especifica los antecedentes del cotizante, en particular Juan Humberto Carrasco Arcos, cédula de identidad N° 15.909.264-K, institución de salud a la que pertenecía, en particular Fonasa, beneficiarios, sólo su persona, listado de preguntas para determinar las patologías diagnosticadas medicamente, estado actual, tratamientos, al final aparece una firma ilegible sobre la leyenda firma y huella del interesado, y también sale una firma ilegible sobre la leyenda firma y Rut agente de ventas; *b)* Copia de formulario único de notificación, folio N° 91987042-107, de fecha 19 de junio de 2014, de Isapre Consalud, rolante a fojas 8, donde se especifica antecedentes del cotizante, Juan Humberto Carrasco Arcos, cédula de identidad N° 15.909.264-K, institución de salud a la que pertenecía, en particular Fonasa, monto de la cotización a pagar 2,505 UF, mes a contar del cual se comenzaría el descuento: julio 2014, inicio de vigencia de beneficios: agosto 2014, nombre de plan: Hombre Libre Elección 500, agente de ventas: Jean Bown Espinoza; *c)* Copia de resolución de declaración de salud, de fecha 17 de junio de 2014, folio N° 1118051, de Isapre Consalud, rolante a fojas 9, donde se especifica nombre de afiliado: Juan Humberto Carrasco Arcos, Rut: 15.909.284-K, firma de medico contralor de nombre Miguel Umaña Fernández, fecha visación contraloría: 17 junio de 2014, y anexo de prestaciones cubiertas por el plan de salud; *d)* Copia de beneficio complementario dental red Consalud, de fecha 19 de junio de 2014, folio N° 91987042, de Isapre Consalud, de fecha 19 de junio 2014, donde se especifica nombre de afiliado: Juan Humberto Carrasco Arcos, Rut: 15.909.284-K.



producción BC57 Dental 60, precio mensual, 0,09 UF. se señala las coberturas comprendidas, el porcentaje, el tope, costo mensual, prestaciones incorporadas, descripción de cada beneficio, descripción de coberturas y beneficios, porcentaje, y al final sobre la leyenda firma y huella digital del interesado aparece sólo una firma ilegible; e) Copia de carta de fecha 2 de octubre de 2014, remitida por Isapre Consalud a don Juan Humberto Carrasco Arcos, rolante a fojas 32, por la cual se informa que en relación a la petición de anulación realizada por no haber firmado contrato con la Isapre, el peritaje caligráfico realizado por laboratorio de pericias criminalísticas arrojó como resultado que todas las firmas contenidas en la documentación contractual eran falsas, por lo que se decidió acoger el reclamo, otorgado la anulación del contrato desde la fecha de su suscripción 01/06/2014, agregando que los montos cancelados por pago de cotizaciones serán traspasados al Fondo Nacional de Salud, y en relación al adicional voluntario, será puesto a disposición mediante vale vista electrónico del banco BBVA, en caso de existir, informando que en caso de disconformidad con la respuesta se puede solicitar revisión del caso ante la Superintendencia de Salud; f) Copia de certificado de fecha 7 de octubre de 2014, emitido por Isapre Consalud, rolante a fojas 34, donde se señala que don Juan Humberto Carrasco Arcos, Rut: 15.909.264-K, se encuentra desafiliado de dicha institución, desde el 01/06/2014, manteniendo sus beneficios vigentes hasta el 30/06/2014; g) Copia de solicitud N° 1542219, realizada por don Juan Humberto Carrasco Arcos, rolante a fojas 35, donde se especifica fecha de recepción: 16/09/2014, fecha de resolución: 09/10/2014; h) Copia de correo electrónico de fecha 16 de septiembre de 2014, enviado por doña Marlene Ivonne Orellana Bastías, rolante a fojas 36, por la cual se informa que en relación al peritaje del reclamo original N° 1448195, caso N° 69639, del ejecutivo Jean Paul Bown, se concluyó que las firmas de los documentos eran falsas, por lo que se sugiere anular; i) Copia de informe pericial elaborado por el laboratorio de pericias criminalísticas, y remitido al auditor interno de Isapre Consalud, de fecha 10 de septiembre de 2014, rolante a fojas 37, donde se especifica los documentos analizados, en particular declaración de salud folio N° 1118051, plan de salud complementario, formulario único de notificación folio N° 91987042, beneficio complementario dental red consalud, lo que fuera cotejado con fotocopia de anverso y reverso de cédula de identidad de don Juan Humberto Carrasco Arcos, más cinco firmas y cinco impresiones dactilares de la misma persona, y nota de reclamo de la misma persona, en donde se concluyó que las firmas trazadas como cotizante en los documentos de afiliación a Isapre Consalud sería visiblemente disconformes con las firmas legítimas de Juan Humberto Carrasco Arcos; j) Copia de carta de fecha 21 de agosto de 2014, remitida por Isapre Consalud a don Juan Humberto Carrasco Arcos, rolante a fojas 41, por la cual se informa que en relación a presentación recibida desde Sernac, con fecha 7 de agosto de 2014, por la cual se solicita anulación de contrato, debido a que las firmas estampadas en los documentos no serían suyas, agregando haberse dado inicio a una investigación, y para su mejor desarrollo se solicita cinco firmas realizada de puño y letra,



tres huellas, carta escrita de puño y letra, antecedentes que deberán ser realizados en presencia de un ejecutivo para ser enviados a la Isapre, a fin de realizar las pericias respectivas y determinar la autenticidad o falsedad de las firmas estampadas; *k)* Copia de solicitud N° 630.087, realizada por don Juan Humberto Carrasco Arcos, rolante a fojas 43, donde se especifica fecha de recepción: 07/08/2014, fecha de resolución: 29/08/2014, aparece una firma ilegible, y lo compone una solicitud manuscrita realizada por don Juan Humberto Carrasco Arcos, firmada por el mismo, donde se solicita la anulación de contrato por haber sido su firma falsificada, copia de cédula de identidad con cinco firmas y cinco huellas dactilares; *l)* Copia de cuatro liquidaciones de sueldo, a nombre de don Juan Humberto Carrasco Arcos, correspondiente a los meses de junio a septiembre de 2014, rolantes de fojas 46 a fojas 49, en donde aparece descuento de cotización de salud de Isapre Consalud, particularmente los meses de julio, agosto y septiembre, así como la firma de trabajador al final del documento; *m)* Copia de formulario de reclamo ante el Sernac N° 7730158, de fecha 06/08/2014, realizado por don Juan Humberto Carrasco Arcos en contra de Isapre Consalud, rolante a fojas 50, que da cuenta de los mismos hechos materia de la denuncia; *n)* Copia de bono de atención ambulatoria, de fecha 31/08/2014, a nombre de Juan Humberto Carrasco Arcos, rolante a fojas 63, donde aparece pagada una atención en servicio de urgencias de clínica Elqui; *ñ)* Copia de carta de fecha 29 de agosto de 2014, remitida por Isapre Consalud a don Juan Humberto Carrasco Arcos, rolante a fojas 64, por la cual se informa que la Isapre ha decidido enviar los documentos originales del contrato, junto con los formularios remitidos a peritaje caligráfico, y una vez recepcionado el peritaje, la Isapre informará la decisión adoptada para dar solución al caso planteado, lo anterior dentro del plazo de 10 días hábiles; *o)* Copia de carta de fecha 21 de agosto de 2014, remitida por Isapre Consalud a don Juan Humberto Carrasco Arcos, rolante a fojas 66, por la cual se informa que en relación a presentación recibida desde Sernac, con fecha 7 de agosto de 2014, por la cual se solicita anulación de contrato, debido a que las firmas estampadas en los documentos no serían suyas, agregando haberse acogido la solicitud, siendo formalizada a través de carta; *p)* Declaración testimonial de don Fernando Alexis Olmos Cortés, rolante a fojas 68, quién exhortado a decir la verdad señaló que hace 6 meses atrás, una persona de nombre Jean Paul de Consalud, fue a las oficinas de la empresa Flota Verschae, quien ofreció el seguro de su empresa, y él con otros colegas aceptaron, y firmaron un convenio, pero en el caso de Juan Carrasco, el día que supuestamente firmó no lo hizo, porque estaba viajando hacia La Serena, a dejar un repuesto, y después pasó como un mes o dos, y llegó la carta de bienvenida a la Isapre, a lo que Juan Carrasco se sorprendió, porque le llegó la tarjeta y carta respecto de algo que no había firmado, y después Juan comenzó a investigar, quedando psicológicamente afectado, ya que se olvidaba de las cosas, pensaba en el tema, afectándolo en el trabajo, ya que tenía que ir a la oficina de Consalud a consultar, llamando por teléfono, lo que duró como dos meses. Interrogado por el tribunal señaló que antes de estar afiliado a Consalud estaba en Fénix.



desconociendo donde está ahora; que iba a Consalud durante las horas de trabajo, y para eso debía pedir permiso al jefe zonal, lo que duró como dos meses, incluso tuvo que hacer carta a la Isapre; que durante el tiempo que tuvo que llamar a la Isapre estaba más idiota, le faltaba tiempo para hacer las cosas en la pega, ya que es el jefe de taller. Interrogado por la parte denunciada y demandada señaló que conoce a don Juan desde hace un año, desde su ingreso a la empresa, que son compañeros de trabajo con don Juan, que no sabe si don Juan tuvo que concurrir al psicólogo o a un médico, pero fue mucho a Serena a médico; que sabe que don Juan llamaba a la Isapre, ya que lo hacía delante suyo, pues trabajan en la misma oficina; que desconoce si las cotizaciones de salud pagada a la Isapre le fueron reintegradas a Fonasa, que desconoce si la Isapre la hizo devolución de otros dinero a don Juan, que no vio durante el año de trabajo a don Juan triste; q) Ordinario N° 000803, de fecha 2 de abril de 2015, enviado por el Fondo Nacional de Salud, en respuesta al oficio enviado por el tribunal, rolante a fojas 76, donde se señala que conforme a la base de datos no se registra traspaso de cotizaciones de don Juan Humberto Carrasco Arcos, anexando cartola de cotizaciones de salud, desde abril de 2014 a febrero de 2015, donde los meses de julio, agosto y septiembre de 2014 no aparecen con cotizaciones previsionales pagadas o enteradas.

4. Que de la copia de la declaración de salud de fojas 5, el formulario único de notificación de fojas 8, la resolución de declaración de salud de fojas 9, y la copia de las liquidaciones de remuneraciones de fojas 46 a fojas 49, documentos todos los cuales no fueron relativizados, consta y se tiene por acreditado que con fecha 17 de junio de 2014 se suscribió un contrato de salud previsional con Isapre Consalud, en donde aparece como afiliado y cotizante don Juan Humberto Carrasco Arcos, lo que en particular se traduciría en la aplicación del plan hombre libre elección 500, código 15-PHLE500-10, con una cotización a pagar de 2,505 UF mensuales, lo que incluía además un plan de salud dental VIP, realizando el descuento respectivo de cotizaciones de salud de las remuneraciones del denunciante correspondiente a los mes de julio, agosto y septiembre de 2014.

5. Que de la copia de la solicitud de fojas 35, de la carta respuesta al Sernac de fojas 41, la copia del informe pericial de fojas 37, la solicitud de fojas 43, la copia del formulario de reclamo de fojas 50, la copia de la carta respuesta de fojas 64 y fojas 66, y la declaración del testigo de fojas 68, elementos probatorios que no fueron atacados en cuanto a su contenido, consta y se tiene por acreditado que el denunciante reclamó de la validez de las firmas estampadas en los documentos de salud ante el Sernac, ordenando la Isapre la realización de un peritaje caligráfico por el cual se determinó que las firmas estampadas en los documentos respectivos no correspondían a la persona de don Juan Humberto Carrasco Arcos.

6. Que de la copia de la carta respuesta de fojas 32, la copia del certificado de fojas 34, la copia del correo electrónico de fojas 36, la copia de la carta respuesta de fojas 41, y la copia de la carta respuesta al Sernac de fojas 64 y 66, material probatorio que no fue



ocasión de los resultados de la pericia caligráfica, dejó sin efecto el contrato de salud previsional por el cual aparecía como afiliado y cotizante don Juan Humberto Carrasco Arcos, informando que se haría un traspaso de los montos cancelados por concepto de cotizaciones de salud al Fondo Nacional de Salud, desafiando al denunciante de la citada entidad de salud previsional, desde el 1 de junio de 2014.

7. Que de la carta respuesta de fojas 32, las copias de las liquidaciones de sueldo de fojas 46 a fojas 49, y del informe de FONASA de fojas 76, y el certificado de cotizaciones previsionales de salud de fojas 77, documentos que no fueran relativizados de forma alguna, consta y se tiene por acreditado que se realizó descuento de las remuneraciones del denunciante por cotizaciones de salud a favor de Isapre Consalud en los meses de julio, agosto y septiembre de 2014, pero que dichos fondos no fueron reintegrados o enterados a la cuenta de salud previsional que el denunciante mantiene en FONASA, existiendo vacíos previsionales en los meses de julio, agosto y septiembre de 2014.

8. Que los elementos probatorios antes señalados, apreciados en conjunto y con miras a dilucidar la controversia infraccional promovida en estos autos, permiten llegar a la convicción de que efectivamente el denunciante fue objeto de falsificación de su firma por parte de funcionarios de la empresa denunciada, para la celebración del contrato de salud previsional con la citada institución de salud, lo que ocurriera con fecha 17 de junio de 2014, situación que trajo como consecuencia el descuento de cotizaciones previsionales de los meses de julio, agosto y septiembre de 2014, y si bien la empresa denunciada, luego de corroborada la falsedad de las firmas estampadas en los documentos supuestamente suscritos por el denunciante mediante la ejecución de un peritaje caligráfico, realizó la desafiliación de este último, dejando éste, en consecuencia, de ser cliente de la Isapre, no es menos cierto que hasta la fecha no se han enterado por parte de la denunciada las cotizaciones descontadas en la cuenta que el señor Carrasco Arcos mantiene para ante el fondo nacional de salud o Fonasa, así como tampoco existe constancia ni se acreditó en propiedad el hecho de haberse realizado devolución por parte de la Isapre de los excedentes de cotizaciones, todo lo cual permite concluir que la empresa denunciada efectivamente habría incurrido en una actuación imperfecta y negligente, traducida no sólo en la celebración fraudulenta del contrato de salud con el denunciante, particularmente en lo que respecta a la adulteración de las firmas en el contrato de salud previsional, sino que, además de lo anterior, y no obstante haber sido desafiado de la Isapre, y supuestamente regularizado la situación, ésta última hasta la fecha no ha realizado el traspaso de las cotizaciones descontadas de las remuneraciones al sistema de salud al que formalmente se encuentra afiliado el denunciante, conducta que de parte de la empresa denunciada importa infracción al Art.23 del mismo cuerpo legal, dado que tanto la celebración fraudulenta del contrato de salud previsional con el denunciante, así como la falta de traspaso de las cotizaciones previsionales descontadas a la actual institución de salud a la que se encuentra afiliado, dejan en evidencia claramente una conducta negligente y atribuible al propio



actuar imperfecto de la empresa denunciada, lo que evidentemente provocó perjuicios al denunciante, no sólo en lo referente a estar afiliado a una institución de salud previsional con consentida, sino que además causó lagunas previsionales en los meses de julio, agosto y septiembre de 2014, lo que hasta la fecha no ha sido subsanado y regularizado, todo lo cual permite tener como acreditada la comisión de la conducta infraccional atribuida a la Isapre Consalud.

9. Que respecto de las alegaciones realizadas por la empresa denunciada, en el sentido de que el tribunal sería incompetente para conocer del asunto, lo anterior fundado en la inexistencia de relación contractual, el tribunal no hará lugar a dicha excepción particularmente por cuanto la circunstancia de que el denunciante haya sido objeto de adulteración en cuanto a su firma para la celebración del contrato de salud previsional, no obstante la existencia entre las partes de una relación de carácter contractual, aunque imperfecta, que claramente produjo efectos jurídicos, prueba de ello y tal como consta de las liquidaciones de remuneraciones de fojas 47 a 49, es precisamente el descuento que se hizo de las cotizaciones de salud de las remuneraciones del reclamante, las que por lo demás, hasta la fecha, y no obstante la desafiliación posterior, no han sido restituidas a la cuenta previsional de salud que el denunciante mantiene en Fonasa, y sin perjuicio de que conforme a lo señalado en el Art.2 letra f) de la Ley 19.496, los contratos de salud quedan sujeto al ámbito de aplicación de la ley del consumidor, y en consecuencia es perfectamente posible que el tribunal pueda entrar a conocer del asunto, sin que se pudiera verse afectada la competencia por el elemento materia.

10. Que, a su turno, de los elementos probatorios señalados en el considerando tercero, apreciados en conjunto y en miras a dilucidar la controversia civil ventilada en estos autos, permiten a este tribunal llegar a la convicción de que a consecuencia de las infracciones incurridas por la empresa denunciada a las disposiciones de la Ley 19.496, el actor habría experimentado un detrimento o menoscabo, dicho de otro modo, que como consecuencia de la adulteración de la firma de que fue objeto el demandante en la celebración del contrato de salud previsional con la empresa demandada, lo que fuera realizado por personas de su dependencia, y, además de ello, al no haber la empresa demandada cumplido con hacer traspaso de las cotizaciones descontadas al actor a su actual organismo de salud previsional, dicha conducta evidentemente causó perjuicios al demandante, por lo que en función de ello corresponde determinar en que se habrían traducido o materializado los perjuicios causados o la forma en que los mismos se manifestaron, dicho de otro modo, cumpliéndose con los requisitos de la responsabilidad civil alegada, y que en particular sería extracontractual, emanada de la comisión de un hecho ilícito traducido en la conculcación de las normas de la Ley 19.496, se darían los supuestos o requisitos de la misma en lo que respecta, en primer lugar, la realización de una conducta por parte de un sujeto capaz de ser responsable civilmente, en la especie la empresa demandada Isapre Consalud; en segundo lugar, antijurídica, traducida en la



vulneración de las normas de la Ley 19.496, en particular el Art. 23 del citado cuerpo legal; en tercer lugar, imputable, traducida en la actitud negligente o poco cuidadosa y acuciosa de parte de la empresa demandada a la hora de celebrar el contrato de salud con el denunciante, así como velar por la actuación e idoneidad del personal a su cargo, por lo que en función de lo anterior corresponde determinar las concurrencias de los últimos dos, es decir, el tipo de daño experimentado y la relación de causalidad entre la conducta dañosa y los perjuicios sufridos.

11. Que respecto del daño emergente alegado por el actor, avaluado en la suma de \$58.378, no es posible acceder al pago del mismo, dado que en la demanda de autos en caso alguno se estableció el origen o el fundamento por el cual se cobra dicho valor, de hecho sólo se hace referencia al valor asignado, pero en caso alguno se detalló la forma como se habría originado dicho perjuicio, y el motivo por el cual se cobra, por lo que en función de ello malamente podría el tribunal acceder a su pago, si se desconoce el origen y los efectos del mismo en el patrimonio del demandante, y más específicamente la forma como dicho menoscabo se exteriorizó en los bienes o la persona del actor.

12. Que respecto al daño moral alegado por el demandante, traducido en molestias laborales y de tiempo invertido en la solución del problema, si bien no se hizo valer medio probatorio alguno en función de lo anterior, de igual forma el tribunal necesariamente debe de considerarlo como un perjuicio efectivamente causado y que debe ser objeto de resarcimiento, lo anterior por cuanto en función de las nuevas doctrinas que se ventilan sobre la materia el daño moral tendría una naturaleza de carácter objetivo, en el sentido que no se traduce o no necesariamente presenta señales visibles, tales como lágrimas, trastornos mentales, incluso no siendo necesario que la víctima de este tipo de perjuicios tenga conciencia de haber experimentado un daño de esta naturaleza, bastando con que la persona experimente una pérdida efectiva, dejándolo en un estado distinto al que se encontraba antes del hecho, como consecuencia de aquel, y jurídicamente perjudicial, en otras palabras, y siguiendo en este punto al profesor Ramón Domínguez Águila (*Revista de Derecho Universidad de Concepción, ejemplar N° 198, año LXIII, Julio-Diciembre de 1995*), basta con que el sujeto vea modificada de tal manera su vida particular que lo aleje de la situación de paz y armonía que el hombre común y silvestre experimenta diariamente, todo lo cual se justificaría por cuanto el derecho, como rama de las ciencias sociales, debe dispensar de una protección integral al ser humano, es decir, no solo circunscrita al plano patrimonial, sino también en el plano físico y psíquico, ya que debe repararse que el derecho está al servicio de las personas, involucrándose en todas aquellas materias como actividades en las cuales incide la mano del hombre, lo que implica la necesidad de otorgar una protección de sus derechos en toda la dimensión posible, no pudiendo limitarse en manera alguna, todo lo cual encontraría sus sustento en la norma del Art. 19 N° 1 de la Constitución Política de la República de Chile, al cautelar y garantizar la citada garantía constitucional el derecho a la integridad física y psíquica de las personas entre



persona humana como un ser complejo, y sin perjuicio que al tener las infracciones a la Ley 19.496 una naturaleza objetiva, ésta misma objetividad se comunica a la reparación de los daños causados, particularmente en lo relativo al daño moral, ya que para la configuración de la infracción basta con que el autor incurra en la conducta descrita en la norma para la aplicación de la sanción correspondiente.

13. Que en función de lo señalado en el considerando precedente, y avocados a la resolución del caso particular, necesariamente debe concluirse que el actor experimentó daño moral como consecuencia de las infracciones cometidas por la demandada, toda vez que experimentó una alteración en su condición normal de vida, como consecuencia directa del hecho ilícito, lo que se tradujo en el hecho de ser afiliado a una institución de salud previsional, como es Isapre Consalud, sin haber en caso alguno manifestado una voluntad consciente al respecto para la celebración de dicho contrato, haber sido objeto de adulteración de su firma para el otorgamiento del citado contrato, la incertidumbre que la citada persona experimentó durante los meses de duración de la afiliación con la empresa demandada, en lo que respecta a la posibilidad de recibir atención médica en caso de dolencias o enfermedades, y más importante aún, el hecho de que hasta la dictación de la sentencia no se ha realizado el traspaso de los fondos retenidos por cotizaciones de salud al actual organismo de salud previsional del actor, con todo lo que ello implica en materia previsional, particularmente la existencia de lagunas previsionales para las futuras bonificaciones de que pueda ser objeto con ocasión de tratamientos médicos, y todo lo anterior en función de conducta negligente de parte de la empresa demandada tanto en la celebración del contrato, como en la desafiliación del demandante, lo que necesariamente conlleva a una clara alteración del ritmo normal de vida, fundamentos más que suficiente para tener por acreditado y debidamente causado un daño de esta naturaleza en la persona del demandante, razón por la cual el tribunal debe necesariamente tener por acreditado y efectivamente causado un daño de este tipo, sin perjuicio de establecer un monto prudencial a este respecto.

14. Que el resto de la prueba existente en autos en nada altera las conclusiones a las cuales ha arribado este tribunal.

Y teniendo presente, además, lo señalado en los Art. 1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 11, 12, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 28 de la Ley 18.287; Art. 1, 4, 6, 8, 254 del Código de Procedimiento Civil; Art. 2314, 2315, 2329 del Código Civil; en relación con los Art. 1, 2, 2 bis, 3, 4, 12, 17 A, 17 D, 23, 24, 25, 26, 27, 37, 50, 50 A, 50 B, 50 C, 50 D, 50 G, 58 Bis de la Ley 19.496; se resuelve:

I. Que se acoge la denuncia de fojas 1 y siguientes, formulada por don Juan Humberto Carrasco Arcos en contra de la Isapre Consalud, representada para estos efectos por doña Sara Elisa Sánchez Aguirre o quién haga las veces de jefe de sucursal de la empresa, y en consecuencia se condena a esta última al pago de una multa equivalente a 20



UTM a la fecha de su pago efectivo, por haber incurrido en infracción al Art.23 de la Ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.

El no pago de la multa dentro de quinto día de notificada la presente resolución, hará incurrir al infractor en los apremios a que se refiere el artículo 23 de la Ley N° 18.287, sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.

II. Que, de igual forma, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 1 y siguientes, interpuesta por don Juan Humberto Carrasco Arcos en contra de la Isapre Consalud, representada para estos efectos por doña Sara Elisa Sánchez Aguirre o quién haga las veces de jefe de sucursal de la empresa, y consecencialmente se declara que esta última tiene responsabilidad civil por los daños causados a la persona del actor, motivado por la infracción al Art.23 de la Ley 19.496 en que incurrió, condenándose a la demandada sólo al pago de la suma de \$1.000.000 a título de daño moral, cantidades todas ellas que deberán reajustarse de acuerdo a la variación que experimente el índice de precios al consumidor desde el mes anterior a la fecha en que la presente resolución quede ejecutoriada y hasta su pago efectivo, devengando, además los intereses legales en el solo evento de incurrir en mora.

III. Que no se condena en costas a la empresa denunciada y demandada por no haber sido totalmente vencida.

IV. Una vez firme o ejecutoriada la presente resolución, remítase copia autorizada de la misma al Servicio Nacional del Consumidor, en cumplimiento de lo señalado en el Art.58 Bis de la Ley 19.496.

Notifíquese por cédula.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol N° 10.653-2014.

Dictada por don Andrés Branco Yáñez, Juez Titular del Juzgado de Policía Local de Vallenar. Autoriza doña Alicia Pujado Villegas, Secretaria Titular.

