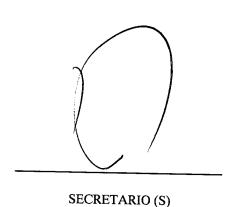
65/nesente Device PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL AV. APOQUINDO 3.300, PISO 1 LAS CONDES Las Condes, 12 de Enero de 2016. CERTIFICO que la sentencia que rola a fojas cuarenta y tres y siguientes se encuentra ejecutoriada. Rol N°16.375-15-2015 REGISTRO DE SENTENCIAS 1 2 ENE. 2016 JAVJER ITHURBISQUY LAPORTE. REGION METROPOLITANA SECRETARIO TITULAR.

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE LAS CONDES AV. APOQUINDO 3300, 1ER PISO

Las Condes, Martes 22 de Diciembre de 2015

Notifico a Ud., que en el proceso N° 016375-15-2015 se ha dictado con fecha Lunes 21 de Diciembre de 2015, la siguiente resolución:

QUE SE ADJUNTA



PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE LAS CONDESIO 17 AV. APOQUINDO 3300, TER PISO N° 016375-15-309 N° 040402 Certificada Nº 040402 RECIBIDO 0 6 ENE 2016 Señor SERVIC Don (ña) FRANQUEO SERNAC, JUAN CARLOS LUENGO PEREZ 000036

TEATINOS Nº 333 PISO 2

SANTIAGO

Causa Rol Nº 16.375-15-2015

Las Condes, veintiuno de Diciembre de dos mil quince.

Vistos:

A fojas 11 y siguientes JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, abogado, Director Regional Metropolitano del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR y en su representación, domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2°, Santiago, en el ejercicio de las facultades y obligaciones que le impone el inciso 1° y siguientes del artículo 58 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en orden a "velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, como difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor", interpone denuncia infraccional en contra de NUEVA CLINICA CORDILLERA PRESTACIONES HOSPITALIZADAS S.A., sociedad representada por JOSE FUENTES ARAYA, domiciliados en Avda. Alejandro Fleming N° 7885, Las Condes, por supuestas infracciones a los artículos 3 inciso 1° letras a) y b) y 30 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Funda la denuncia en que María Soledad Padruno Castañeda, funcionaria de ese Servicio en su calidad de Ministro de Fe (artículo 59 bis), ingresó a la página web www.nuevaclinicacordillera.cl de la denunciada el día 17 de Agosto de 2015, con el objeto de inspeccionar el cumplimiento de las normas de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, relativas a las condiciones y aranceles informados a los consumidores por las prestaciones médicas ofrecidas por los distintos proveedores, constatando que CLINICA CORDILLERA no tenía a disposición del público en su plataforma web, los valores de las prestaciones médicas ofrecidas, en caso que el servicio sea contratado por el consumidor como particular, a través del sistema FONASA, o afiliado a alguna Isapre, siendo en horario hábil o inhábil, para que cada consumidor los cotice directamente, lo que no permite al consumidor ejercer su

derecho a elección y a recibir una información veraz y oportuna, infringiendo los artículos 3° inciso 1° letras a) y b) y 30 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

A fojas 27 JOSE SANTOS FUENTES ARAYA, en representación de CLINICA CORDILLERA S.A., expone que su representada ha dado cumplimiento a las normas legales publicando los precios de las prestaciones de salud que ofrece en la página web en la forma establecida en la Ley, señalando que mantiene un contrato con la empresa SCARLATA LTDA., a quien corresponde tener actualizada la página web, en la que mantienen sus aranceles particulares disponibles al público, como los de medicamentos e insumos y veinte soluciones integrales. En cuanto a los aranceles de FoNASA e ISAPRE manifiesta que no corresponde publicarlos ya que son convenios individuales con cada una de esas instituciones, dependiendo del plan de salud del consumidor. Por último agrega que la Ley Nº 19.496 sólo obliga a publicar aranceles generales y no los convenios individuales que la Clínica pueda tener con las distintas aseguradoras.

Con fecha 29 de Octubre de 2015, a fojas 34 se lleva a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la sola asistencia del apoderado de la denunciante **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, ocasión en que ratifica la denuncia de fojas 11 y siguientes, solicitando sea acogida en todas sus partes, con costas.

En cuanto a las pruebas rendidas, **SERNAC** presentó a la testigo **MARIA SOLEDAD PADRUNO CASTAÑEDA**, quien depone a fojas 34 y acompañó con citación los documentos agregados de fojas 1 a 10 y de fojas 29 a 33, los que de ser atingentes y necesarios serán considerados.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1°. Que, en estos autos, la denuncia se fundamenta en una supuesta infracción a los artículos 3 inciso 1° letras a) y b) y 30 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por parte de la sociedad **NUEVA CLINICA**

CORDILLERA PRESTACIONES HOSPITALIZADAS S.A. en los hechos que se investigan, al no informar en su página web los aranceles y/o valores de las prestaciones médicas que ofrece en caso que el servicio sea contratado por el consumidor como particular, a través de Fonasa o como afiliado de alguna Isapre.

- 2°. Que, como fluye de los artículos 3 letras a) y b) y 30 del cuerpo legal citado, el consumidor tiene derecho a una libre elección y a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos, siendo obligación de los proveedores dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrecen, debiendo indicar claramente el precio y/o tarifas del bien o servicio.
- 3°. Que, para una mayor claridad, resulta conveniente determinar que se entiende por entregar al consumidor una información veraz y oportuna. Al respecto etimológicamente la palabra veraz es un adjetivo que hace referencia a la cualidad de algo que se ajusta a la verdad, lo que necesariamente implica que la información que se entrega sea cierta y contrastable, fidedigna, verídica, creíble, transparente, probada y exacta, en definitiva que exista una correspondencia entre lo que se afirma y los hechos mencionados, que establezca igualdad y equilibrio entre las palabras y la realidad. Por su parte el término "oportuno" implica que se hace o sucede en tiempo, en el momento adecuado, debido y conveniente, que es apropiado, apto, acertado y pertinente.
- **4°.** Que, atendido lo considerado precedentemente, el derecho a la información del consumidor, constituye una obligación para el proveedor, quien en este caso a través de su página web, debe dar a conocer las características de los servicios que ofrece y los costos de éstos a fin de proporcionar seguridad y que el consumidor pueda ejercer libremente su derecho de elección y tomar una decisión razonada en los servicios que requiere, para utilizarlos correctamente.
 - 5°. Que, a mayor abundamiento, el artículo 8° de la Ley N° 20.584 que regula los

derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, en su letra a) obliga al prestador institucional a proporcionar información suficiente, oportuna, veraz y comprensible, en forma visual, verbal o por escrito de las prestaciones de salud que ofrece, los mecanismos a través de los cuales se puede acceder a ellas, **así como el valor de las mismas.**

- **6°.** Que, al respecto, la denunciada **CLINICA CORDILLERA**, en resumen, señala no haber incurrido en infracción alguna a la Ley citada, por cuanto mantiene sus aranceles particulares por prestaciones, medicamentos, insumos y soluciones integrales disponibles para el consumidor, no correspondiéndole publicitar los correspondientes a aranceles FONASA e ISAPRE por tratarse de convenios individuales y además la Ley solo obliga a publicar los aranceles generales.
- 7°. Que, esta última circunstancia no compete al conocimiento del consumidor quien concurre a ese recinto de salud o ingresa a la página web del mismo, en el entendido que quien tiene la calidad de Proveedor es la Clínica, razón por la que necesariamente la denunciada debe cumplir a cabalidad con su deber de informar oportunamente al consumidor y de una forma clara y de fácil acceso sobre el valor de las prestaciones ofrecidas, las condiciones de las mismas y cualquier otra característica.
- 8°. Que, a fin de acreditar los hechos la parte de SERNAC, presentó a la testigo PADRUNO CASTAÑEDA, quien depone a fojas 34, quien comparece en su calidad de Ministro de Fe y ratifica el Acta de fojas 6 y 7, reiterando que en las dos oportunidades que accedió a la página web de la Clínica constató que si bien se publicaban las prestaciones médicas que otorga esa clínica, sus valores no, así como tampoco los de los procedimientos quirúrgicos y exámenes médicos.
- 9°. Que, el análisis de la prueba rendida, no objetada y atendida la rebeldía de la denunciada y que no rindió prueba alguna a fin de desvirtuar los hechos investigados, permite al Tribunal dar por establecido que con fecha 17 de Agosto de 2015, la Ministro de Fe PADRUNO CASTAÑEDA ingresó a la página Web de CLÍNICA

CORDILLERA a fin de constatar la información dirigida al público consumidor concerniente al precio de las prestaciones médicas que otorga, como también que no pudo obtener de la referida página web información alguna sobre los precios o valores de estas prestaciones, en horario hábil e inhábil, en forma particular o a través de FONASA o ISAPRE, acompañando al efecto tres impresiones de la página web, las que rolan de fojas 8 a 10.

- 10°. Que lo anterior permite colegir que el el acceso a la información respecto de los precios y aranceles por los servicios que presta la Clínica, en su página web, por los usuarios y potenciales consumidores requiere de cierta experticia, conocimiento de la materia y de la dinámica de acceso, lo que queda de manifiesto al examinar el contenido del Acta agregada a fojas 6, elaborada por una profesional, quien a pesar de sus conocimientos y experiencia no pudo discriminar ni acceder a la información requerida.
- 11°. Que, a mayor abundamiento, la obligación de informar conlleva el deber de profesionalidad del proveedor, consagrado en el artículo 1 N° 2 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, derivado de la habitualidad de su giro, así como de la pericia o experiencia que representa, debiendo el proveedor efectuar las adecuaciones pertinentes de acuerdo a la particularidad de sus negocios, creando vínculos de credibilidad y confianza con los consumidores, sobre la base de la certeza desde la fase publicitaria y precontractual, elementos fundamentales para el usuario al momento de su elección y decisión
- 12°. Que, por lo razonado, se colige que, la información entregada por la Clínica a través de su página Web, para verificar los precios de las prestaciones que ofrece no resulta suficiente e idóneo para el consumidor atendido lo dispuesto en el artículo 3 inciso 1° letra b) de la Ley N° 19.496, toda vez que los consumidores tienen derecho a recibir una información veraz y oportuna al momento de contratar un servicio, entendiendo que debe ser clara, verdadera, inmediata, comprobable, transparente, confiable, honesta y fundada, ilustrando al consumidor en lo relativo a los productos y

servicios promovidos, su precio y condiciones de contratación, sin inducir a error. Que por lo demás, el artículo 30 del cuerpo legal citado, consagra el deber del proveedor de informar al público los precios de los servicios que ofrece, información determinante para el ejercicio de los derechos de los consumidores por cuanto el no contar con ella, impide claramente su libre elección y la debida utilización de los servicios que requiere, razones por las cuales se acogerá la denuncia.

13°. Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores la multa establecida para estas infracciones es de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales el Tribunal, de acuerdo a las facultades que le otorga el artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, fijará la sanción prudencialmente de acuerdo a la norma citada.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE además lo prevenido en los artículos 1, 12, 23, 24, 50 y siguientes y 61 de la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; 13 y 14 de la Ley Nº 15.231; 9, 14 y 17 de la Ley Nº 18.287, se declara:

- Que, se acoge la denuncia de fojas 11 y siguientes incoada por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR y se condena a la sociedad NUEVA CLINICA CORDILLERA PRESTACIONES HOSPITALIZADAS S.A., representada por JOSE FUENTES ARAYA, individualizados en autos, a pagar una multa de cinco Unidades Tributarias Mensuales, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letras a) y b) y 30 de la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- Que, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, el representante de la infractora, sufrirá por vía de sustitución y apremio quince noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal correspondiente, sin otro apercibimiento.

Primer Juzgado de Policía Local Las Condes Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°. <u>Las Condes</u>

• Que cada parte pagará sus costas.

Remítase de conformidad al artículo 58 bis) de la Ley Nº 19.496, copia autorizada de la presente sentencia, una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor.

ANOTESE, REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.
Rol N° 16.375-15-2015

DICTADA POR DON JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE. JUEZ (S).

Autoriza don HUGO ENRIQUE ANGEL GREBE. SECRETARIO (S).