

Santiago, a treinta y uno de diciembre de dos mil quince.

VISTOS:

A fs. 8 y siguientes rola denuncia formulada por don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, abogado, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2º, comuna de Santiago, atendido lo dispuesto por el artículo 58 g) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante también LPC, en contra de **PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE o CENTRO MÉDICO CLÍNICA UNIVERSIDAD CATÓLICA**, Rol Único Tributario N° 96.534.960-K, representada por **ANDRÉS FRANCISCO ILLANES GUZMÁN**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Lira N° 40, comuna de Santiago, fundado, en suma, en que dicho Servicio, ejerciendo las facultades establecidas en la Ley de Protección de los Consumidores, en particular lo señalado en su artículo 59 bis, a través de su funcionario don Emilio Matas Abellá, quien reviste dicha calidad, ingresó a la página web de la denunciada www.redsalud.uc.cl, en la sección de “Arancel de Prestaciones 2015 Pacientes Privados y de Isapres” correspondiente al proveedor **CLÍNICA UNIVERSIDAD CATÓLICA**, el día **26 de mayo de 2015**, con el objetivo de inspeccionar el cumplimiento de las normas establecidas en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores relativas a las condiciones médicas ofrecidas por los distintos proveedores, oportunidad en la que se pudo certificar varios hechos relacionados con la ausencia de cierta información que la denunciante califica como necesaria para los consumidores, según constató un Ministro de Fe al ingresar a dicha web, lo que configuraría infracción a los arts. 3º inciso 1º, letras a) y b) y 30 de la Ley señalada.

En cuanto al Derecho, la denunciante sostiene que la denunciada ha infringido los artículos 3º inciso 1º letras a) y b), y 30 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por cuanto no ha cumplido con el estándares de información y profesionalidad que es exigible a proveedores como ella; sostiene que en la especie la información respecto del valor de los servicios ofrecidos por el proveedor no es oportuna por cuanto éste no exhibe totalmente las condiciones bajo las cuales el consumidor contratará siendo usuario particular, perteneciendo al sistema de FONASA o estando afiliado a una Isapre, dado que tal información no está disponible en la plataforma web de la denunciada. Agrega la denunciante que el derecho a la información veraz y oportuna implica criterios de veracidad y oportunidad, precedidos por una información general y abierta que permita al futuro cliente decidir racionalmente frente a ofertas de distintos proveedores. En cuanto al deber de profesionalidad sostiene el servicio denunciante que las conductas desarrolladas por el proveedor denunciado afectan a la libertad de la que cada consumidor debería disponer para realizar actos de consumo, en cuanto no les permite el manejo de la información necesaria o básica que les permita actuar racionalmente. Añade que un manejo deficiente de la información ajeno a la profesionalidad que impone la ley se traduce, como sucede en este caso, en conductas como la entrega de información parcelada, indisponible o difícilmente accesible para el consumidor, conductas que se materializan en que no se indican en su totalidad los valores de las prestaciones de servicios médicos ofrecidos ni los horarios en que éstas se ven recargadas en su precio, impidiendo en el hecho el adecuado ejercicio del derecho de los potenciales consumidores a elegir libremente. Sostiene la denunciante que este tipo

de conductas afectan la calidad de los servicios, afectando aspectos fundamentales del derecho a la información de los potenciales consumidores de los servicios de la denunciada, como son la veracidad y la oportunidad.

Concluye la denuncia solicitando la aplicación de multas de 50 UTM por la infracción a cada una de las normas señaladas, con costas.

A fs. 30 y siguientes rola escrito de la denunciada oponiendo excepciones de falta de legitimidad pasiva de la denunciada y de incompetencia territorial del tribunal, contestando en subsidio.

A fs. 41 rola acta de comparendo de contestación y prueba celebrado con la asistencia de la abogada Paola Jhon Martínez en representación de la denunciante Servicio Nacional del Consumidor y del abogado Víctor Cifuentes Domínguez, en representación de la denunciada Centro Médico Universidad Católica, oportunidad en la que se oponen las excepciones mencionadas precedentemente.

A fs. 53 y siguientes rola resolución que rechazó excepciones opuestas por la denunciada.

A fs. 60 rola acta de continuación del comparendo de contestación y prueba, celebrado con la asistencia de la abogada Paola Jhon Martínez en representación de la denunciante Servicio Nacional del Consumidor y del abogado Francisco Ugarte Millán, en representación de la denunciada Centro Médico Universidad Católica, señalando este último que se allana a la denuncia, desistimiento que fue aceptado por la denunciante, decretando el tribunal en la misma acta que los autos quedaran para fallo.

CONSIDERANDO:

1º) Que este proceso se ha iniciado por denuncia del órgano público competente, como es el **Servicio Nacional del Consumidor**, el cual imputa a la denunciada **Centro Médico Clínica Universidad Católica** la ausencia de cierta información en su plataforma web, que la denunciante califica como necesaria para una adecuada elección de los consumidores, según constató un Ministro de Fe al ingresar a dicha web, lo que configuraría infracción a los arts. 3º inciso 1º, letras a) y b) y 30 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, en cuanto no se observa el cumplimiento de estándares de información y profesionalidad.

2º) Que en comparendo del que da cuenta el acta de fojas 60, la denunciada, a través de su abogado, se allanó a la denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, el cual tomó conocimiento de ese allanamiento, solicitando la dictación de sentencia definitiva.

3º) Que al allanarse la denunciada a la denuncia, admite los hechos en que ésta se funda, lo que unido a la documental que rola a fs. 6, 7 y 42 a 47, ambas inclusives, permiten a este tribunal establecer que efectivamente la denunciada no aporta la información suficiente que permita a los usuarios de su sitio web, potenciales consumidores de los servicios que ofrece, tomar su decisión de consumo con los elementos mínimos que les permitan adoptar una decisión racional y con libertad, todo lo cual da lugar a infracciones a los artículos 3º inciso 1º letras a) y b) y 30 de la Ley N° 19.496, por cuanto la obligación de permitir a los consumidores la libre e informada elección de bienes y servicios es parte del rol profesional que debe cumplir en el mercado

todo proveedor, sin que ni siquiera la buena fe pueda excusarlo de tal deber; no obstante, el tribunal considerará que el proveedor denunciado ha reconocido libre y espontáneamente los hechos que motivaron la denuncia; por todo lo anterior, la denunciada será sancionada de la forma que se indica más adelante por infringir dichas disposiciones legales.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los arts. 45 y 50 y siguientes de la Ley 19.496; arts. 1437 y siguientes del Código Civil, 17 de la Ley 18.287, 170 del Código de Procedimiento Civil, el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema Sobre la Forma de las Sentencias, y en la Ley 15.231,

SE RESUELVE:

1º) Que se acoge la denuncia de fs. 8 y siguientes y se condena a **CENTRO MÉDICO CLÍNICA UNIVERSIDAD CATÓLICA**, representada por don ANDRÉS FRANCISCO ILLANES GUZMÁN, al pago de una multa equivalente al momento de su pago efectivo, a **DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, como infractor al artículo 3º inciso 1º letras a) y b) y 30 de la Ley Nº 19.496.

2º) Que no se condenará en costas a la denunciada, por haberse allanado a la denuncia.

Si la condenada no pagare la multa aquí establecida dentro del plazo legal, dése cumplimiento a lo dispuesto en el art. 23 de la Ley 18.287 y despáchese orden de reclusión nocturna contra su representante legal.

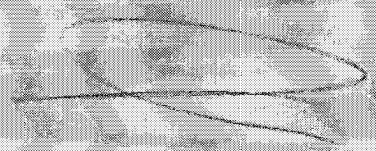
Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

DICTADA POR DOÑA VIVIANA MUÑOZ SANDOVAL, JUEZ

AUTORIZA DOÑA FABIOLA MALDONADO HERNÁNDEZ, SECRETARIA ABOGADA



SE ENVIA CARTA CERTIFICADA N° _____ NOTIFICANDO
RESOLUCION DE FOJAS _____ A _____
SANTIAGO, A _____ DE _____ DE _____

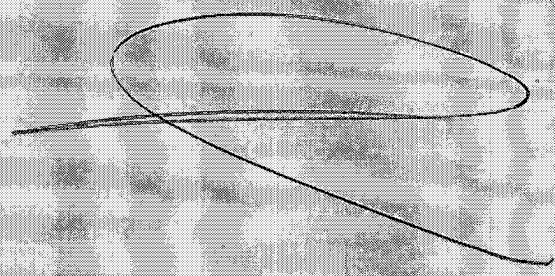


SE ENVIA CARTA CERTIFICADA N° _____ NOTIFICANDO
RESOLUCION DE FOJAS 67. A P. Jhon M.
SANTIAGO, A _____ DE 13 SEP. 2016 DE _____



Santiago, a trece de septiembre
de dos mil dieciséis

Qué Pasa que las partes no han deducido
recurso alguno contra la sentencia
definitiva de autos dentro de los plazos
legales, lo que se consuman vencidos.



23820-7-2016

PERIODO	
27-07-2016	
FECHA EMISION	
CONCE	
2015 M-23820-1	

LEY 19.496, DERECHOS DEL CONSUMIDOR
 Fecha Infrac: 26/05/2015

1601478731201607272000457240

TESORERIA	N° 1175757		PLAZO PARA PAGAR	03-08-2016
	CUENTAS	VALORES		PAGADO 27-07-2016 12:26 LLP78KM8K3 1601478731 
	1150802001001004	457.240		
	SUB TOTAL	457.240		
	IPC	0		
	INTERESES	0		V.V. \$457.240
	TOTAL	457.240		
	CUARTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL	UNIDAD	CONSUMIDOR	

CHEQUES A NOMBRE TESORERIA MUNICIPAL

23820-7-2015