

REGISTRO DE SENTENCIAS

14 NOV, 2016

Calama a once de marzo de dos mil dieciseis.

REGIaN DE ANTOFAGASTA

*usó  
en  
enero*

Vistos:

A fojas 10, rola denuncia infraccional interpuesta por el Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor don Marcelo Miranda Cortes, en contra del proveedor Clínica El Loa, representada por doña Ana Correa Mellado, ambos con domicilio en Avenida Granaderos N°2924 de la ciudad de Calama, en virtud de los siguientes antecedentes de hecho y derecho. Señala que con fecha 02 de junio de 2015, se procedió a visitar las dependencias del proveedor denunciado Clínica El Loa con el objeto de inspeccionar el cumplimiento de las normas contenidas en la Ley 19.496 relativas a las condiciones y aranceles ofrecidos a los consumidores por las prestaciones médicas ofrecidas por los distintos proveedores y se pudo constatar; en relación a las prestaciones ambulatorias, no se logró visualizar información necesaria que permita conocer los valores de la prestación medica ofrecida en día hábil siendo parte del sistema Ponasa, salvo el caso de una sola prestación correspondiente a consultas de medicina general; tampoco se logró visualizar información necesaria que permita conocer los valores de la prestación medica ofrecida en día hábil, siendo afiliado a alguna Isapre. En consecuencia la denunciada no tiene a disposición del público en sus dependencias, los valores de las prestaciones médicas ofrecidas en caso de que el servicio sea contratado por el consumidor en horario hábil, para que cada consumidor cotice directamente, por tanto viene en vulnerar los artículos 3 inciso primero letras a) y b) Y articulo 30 de la Ley 19.496. Acompaña los siguientes documentos con citación o bajo el apercibimiento legal del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil, según corresponda; acta de ministro de fe de fecha 02 de junio de 2015; copia simple de resolución exenta N°0194 de fecha 17 de diciembre de 2013; copia simple de resolución exenta N°016 de fecha 14 de enero de 2013



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

**Juzgado de Policía Local  
Calama**

Que, a fojas 23 se cita a las partes a audiencia de contestación, avenimiento y prueba, la que tendrá lugar el día 25 de septiembre de 2015, a las 9:30 horas.

Que, a fojas 25 tiene lugar la audiencia de contestación, avenimiento y prueba decretada para esta fecha con la asistencia de la parte denunciante Servicio Nacional del Consumidor, representada por el abogado Marcelo Miranda Cortes, quien viene en solicitar se fije nuevo día y hora en virtud de que el denunciado no ha sido notificado de la presente audiencia; tribunal accede a lo solicitado y fija nueva fecha de audiencia para el día 27 de octubre de 2015, a las 09:30 horas.

A fojas 31, rola contestación de denuncia infraccional por el abogado Yurit Pinto Arqueros por la denunciada Clínica El Loa en razón de los siguientes argumentos de hecho y de derecho: Señala el rechazo de la denuncia por inexistencia de las infracciones, toda vez que el denunciante acusa falta de información de los precios de los servicios ofrecidos, porque al no existir información no se permite la libre elección del bien o servicio al consumidor, cuestión que obedece a una interpretación errónea por parte del director del servicio, toda vez que el artículo 3 inciso primero letra a) sanciona la vulneración a la libre elección, es decir sanciona la imposibilidad de elegir un bien o servicio, la imposición de una obligación de contratar un determinado servicio y no otro, esa es la esencia y la correcta interpretación de la norma, ahora respecto de la interpretación a la norma contenida en el artículo 3 inciso 1 letra b) de la Ley 19.496 que establece el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y características relevantes de los trusmos y el deber de informarse responsablemente de los mismos, ahora bien independiente del precio de lista que Clínica El Loa informa a los clientes, no necesariamente es el precio final que paga, toda vez que dependerá del plan de salud que tenga contratado cada usuario con su respectiva isapre y es justamente esa información y ayuda que se le entrega al usuario quien a través de los sistemas de bonos IMED se le informa al



ES COPIA FFL A FOLIO ORIGINAL

**Juzgado de Policía Local  
Calama**

cliente el valor final de copago y que es menor al precio de lista, incluso con cero costo, por otra parte los clientes Fonasa pagan de acuerdo al arancel nivel 3 que es el valor del convenio que Clínica el Loa tiene vigente con el fondo nacional de salud, valores que son fijados y publicitados por Fonasa y que igualmente se le informa al cliente. Ahora de acuerdo a la gran variedad de servicios y la especialidad de da uno de ellos que presta Clínica El Loa, entre exámenes de laboratorio, intervenciones quirúrgicas, urgencias tratamientos médicos por mencionar algunos resulta imposible publicar en un panel el detalle de cada uno de ellos, aun así para el cumplimiento de esta obligación es que clínica El Loa cuenta con un sistema computacional avanzado denominado CLINIWIN que contiene los valores de la totalidad de los exámenes y servicios que entrega y realiza la clínica a sus clientes contando con 31 funcionarias dedicadas a esa labor, de realizar la orden médica o programa médico donde constan todos los valores que importan la intervención o tratamiento de cada persona. Ahora respecto de la tercera infracción esto es la referida al artículo 30 de la Ley 19.496 que establece la obligación de que el precio deberá indicarse 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, esta defensa rechaza absolutamente la procedencia que se le condene a pagar multa por este concepto dado que no existe ninguna posibilidad que el cliente no tenga conocimiento del precio antes de perfeccionar el acto de consumo, por la sencilla razón de que si no existe pago previo o autorización del programa por la respectiva isapre o Fonasa, la prestación no se realiza.

A fojas 100, tiene lugar audiencia de contestación, avenimiento y prueba con la asistencia de la parte denunciante de SERNAC el abogado Eduardo Osorio Quezada y por la parte denunciada de Clínica el Loa, el abogado Yurit Pinto Arqueros. La denunciante ratifica su denuncia en todas sus partes. La parte denunciada viene en contestar mediante minuta escrita. Llamadas las partes a

  
ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

**Juzgado de Policía Local  
Calama**

conciliación esta no se produce. Recibiéndose la causa a prueba. Prueba documental de la parte denunciante; esta viene en ratificar los documentos acompañados a fojas 1 a 9 inclusive y viene en acompañar los siguientes documentos; set de 8 fotografías que dan cuenta de los hechos denunciados por el ministro de fe; copia simple de tarjeta de identificación de don Marcelo Miranda Cortes; copia simple de cedula nacional de identidad de don Marcelo Miranda Cortes ministro de fe de Sernac; prueba documental de la parte denunciada; la parte denunciada viene en acompañar los siguientes documentos; contrato para la atención de pacientes privados o particulares en dependencias de clínica El Loa con diferentes profesionales del área médica; documento denominado simulación de precios a través del sistema de Imed para emisión de bonos; dieciséis cuadernillos de aranceles de distintas isapres; la parte denunciante viene en objetar los documentos y cuadernillos acompañados por la parte contraria atendido a que esta parte no le consta su autenticidad ni integridad; traslado, la parte denunciada solicita el rechazo de la objeción por cuanto los documentos acompañados relativos a los contratos de la denunciada con distintos profesionales y sociedades médicas se encuentran debidamente inscritos y firmados por los comparecientes y parte de los mismos y por tanto a su respecto no se aplica la objeción formulada por la contraria puesto que se trata de documentos emanados de esta parte y de terceros que le prestan servicios; tribunal deja para definitiva. Prueba Testimonial; de la parte denunciada, comparece a la audiencia el testigo Mauricio Antonio Maluenda Rojas, quien juramentado en forma legal expone; pregunta de tacha; para que diga el testigo qué relación tiene con la parte que lo presenta, es decir Clínica El Loa; el testigo responde; trabajador; para que diga el testigo si tiene interés en que Clínica el Loa gane el juicio; el testigo responde; no, en realidad lo que determine el juez; la parte denunciante viene a formular tacha del artículo 358 N°S del c.P.C, atendido a que el testigo señalo ser trabajador dependiente de la denunciada; traslado; la parte denunciada atendido el sistema de la valoración de la prueba



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

**Juzgado de Policía Local  
Calama**

conforme a la sana crítica y teniendo presente que no existen otras personas que puedan deponer sobre los hechos de la denuncia; sino los propios funcionarios encargados de la información de planes y prestaciones de salud, teniendo presente la buena fe que debe inspirar a los intervinientes del proceso solicita se desestime la tacha opuesta y se tome declaración al testigo; tribunal resuelve dejar para definitiva; tómesese la declaración al testigo; se visitó por parte de un ministro de fe, la Clínica El loa para corroborar la existencia de precios al público de diferentes servicios clínicos que se proporcionan; repreguntas; para que diga el testigo si existe un único arancel de precios para todas las prestaciones; todos los pacientes y para todas las instituciones de salud que operan con clínica El Loa; el testigo responde; no, no existe un precio único ya que la clínica ha establecido convenios comerciales con las diferentes isapres e inclusive distintos convenios con instituciones; repreguntas; para que diga el testigo si existe un único arancel de precios para todas las prestaciones, todos los pacientes y todas las instituciones de salud previsional que operan con clínica El loa; el testigo responde; no, no existe un precio único ya que la clínica a establecido convenios comerciales con las diferentes Isapres e inclusive distintos convenios con instituciones en un acto de competitividad se vela porque se pueda ofertar precios a este sistema de acuerdo a los volúmenes de pacientes que cada uno maneja; para que diga el testigo si para los afiliados a una misma Isapre o institución de salud previsional existe un único precio de prestación de servicios médicos o si este difiere incluso para los integrantes de una misma institución previsional, explique su respuesta; el testigo responde; como contexto la clínica posee a los clientes uno que es la isapre y el otro que es el usuario del servicio, así la clínica ofrece un precio de servicios a la isapre o al sistema previsional que corresponda y el afiliado cancela en definitiva un copago de la prestación clínica esto implica que cada isapre de acuerdo al plan de salud que el afiliado haya contratado le ofrece una cobertura que la isapre determina y que la clínica desconoce; para que diga el testigo si los distintos aranceles que se cobran para



ES COPIA DEL ACTO ORIGINAL

**Juzgado de Policía Local  
Calama**

cada institución previsional se encuentran determinados y si esa información es de libre acceso y de conocimiento de los pacientes; el testigo responde; si, esa información es de libre acceso porque obedece a la dinámica de! negocio, porque se operacionaliza en cada venta, es decir a ningún paciente se le vende servicios sin antes exhibir el copago de los servicios que se le está solicitando, porque la venta se ejecuta si solo si e! paciente es informado de esos valores y posterior a eso se realiza la ficha o registro clínico; para que diga el testigo si es factible que un paciente contrate servicios o prestaciones médicas sin saber e! costo de las mismas; el testigo responde; es prácticamente imposible, porque el sistema que se utiliza solicita cuadrar al peso el valor del bono que el paciente presenta o que se saca a través de bono electrónico, por lo tanto antes de ejecutar la transacción, la ejecutiva debe informar el valor de copago al paciente, si el paciente se encuentra disconforme puede negarse en el acto a la compra; para que diga el testigo si en dependencias de la clínica prestan servicios profesionales médicos o sociedades médicas con quienes la clínica a celebrado contratos, para que diga si esas sociedades o médicos tienen sus propios valores o no y si son ellos los que deben dar información a sus respectivos pacientes; el testigo responde, efectivamente la clínica a celebrado contrato a efecto de poder proporcionar un espacio físico donde atiendan a sus pacientes y son ellos los que informan de sus valores por las prestaciones a sus pacientes de hecho son ellos los que reciben bonos personales de atención; contrainterrogaciones; para que diga el testigo si estuvo presente el día en que el ministro de fe de Sernac realiza su visita respectiva; el testigo responde; no, no estuve presente sin embargo se encontraba realizando labores de la clínica; para que diga el testigo si reconoce las fotografías que se le exhiben en este acto; e! testigo responde; si lis reconozco; para que diga el testigo si en dichas fotografías se aprecia o visualiza los valores de prestaciones médicas ofrecidas en día hábil, siendo parte del sistema Fonasa o de Isapre; e! testigo responde; no la aprecio, pero seria necesario acotar que para prestación medica requiero revisar, es muy amplia son cerca de 5.0 ~restaciones que la

~z::fó~  
i/J~  
St~"j.J.i..i!  
~jj::/

ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

**Juzgado de Policía Local  
Calama**

clínica ofrece, sin contar con código de cirugía que está pactado con Fonasa. Comparece doña Ana Cristina Correa Mellado; quien juramentada en forma legal expone; pregunta de tacha; para que diga la testigo qué relación tiene con la parte que lo presenta, es decir con clínica el loa; la testigo responde; soy trabajadora; para que diga la testigo si tiene interés en que clínica el loa gane el presente juicio; la testigo responde; no; la parte denunciante viene en formular tacha del artículo 358 N°5 del c.P.C, atendido a que la testigo señalo ser trabajadora dependiente de la denunciada; traslado; la parte denunciada atendida el sistema de valoración de la prueba conforme a la sana crítica y teniendo presente que no existen otras personas que puedan deponer sobre los hechos de la denuncia, sino los propios funcionarios encargados de la información de planes y prestaciones de salud, teniendo presente la buena fe que debe inspirar a los intervinientes del proceso solicita que se desestime la tacha opuesta y se tome declaración al testigo, se hace presente que la testigo es quien atendió al funcionario de ~etvicio nacional del consumidor que en calidad de ministro de fe, realizo la visita a la clínica y que motivo la denuncia al servicio; tribunal deja para definitiva; tómesese declaración a la testigo; la testigo señala que fue en junio del 2015 había un funcionario del Sernac en el hall de espera de la clínica haciendo algunas consultas a la ejecutiva de atención, se acercó a conversar con él y me realizo algunas consultas respecto de algunos valores y aranceles, me pregunto valores puntuales de algunos médicos y se los di y cuando me pregunto por exámenes lo simulamos del sistema informático de la clínica; preguntas; para que diga la testigo si existe un único arancel de precios para todas las prestaciones, todos los pacientes y todas las instituciones de salud previsional que operan con clínica el loa; la testigo responde; no, n~ existen un solo arancel va a depender de la previsión del cliente, si tiene un seguro complementario del tipo de plan de salud yeso principalmente; para que diga la testigo si para los afiliados a una misma isapre o institución de salud previsional existe un único precio de prestación de servicios médicos o si este difiere incluso para los integrantes de una llllsmainstitución; la testigo



*[Handwritten signature]*  
ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

**Juzgado de Policía Local  
Calama**

responde; tampoco es el mismo valor ya que depende del plan de salud de cada cotizante; para que diga la testigo si los distintos aranceles que se cobran para cada institución previsional se encuentran determinados y si esa información es de libre acceso y de conocimiento de los pacientes; la testigo responde que todo paciente puede acceder a los valores de los servicios según su previsión directamente con las ejecutivas de atención; los cuadernillos según su previsión directamente con las ejecutivas de atención, si un cliente lo solicita tiene acceso a los cuadernillos y son las mismas ejecutivas -cajeras las que lo proporcionan; para que diga la testigo si es factible que un paciente contrate servicios o prestaciones médicas sin saber el costo de las mismas; la testigo responde; no es posible el cliente siempre va saber el valor de la prestación o servicios antes de que se le otorgue; para que la testigo explique el porque o los fundamentos de su respuesta anterior; la testigo responde; todas las prestaciones o servicios ya sean exámenes o médicos especialistas tienen valores establecidos y al momento que el cliente solicita la información o cotiza, se le dan estos valores y ahí el usuario decide si toma la prestación o no; para que diga la testigo de manera aproximada cuantos servicios y exámenes proporciona la Clínica El Loa a sus pacientes; la testigo responde; más de 10.000 prestaciones distintas; contrainterrogaciones; para que diga la testigo sí estuvo presente el día en que el ministro de fe de Sernac realizaba la respectiva visita; la testigo responde; si, estuve con él ese día; para que diga la testigo si reconoce las fotografías que se les exhiben en este acto; la testigo responde; si, las reconozco; para que diga la testigo si en dichas fotografías se aprecia o visualiza los valores de prestaciones médicas ofrecidas en día hábil, siendo parte del sistema Ponasa o siendo afiliado a una Isapre; la testigo responde; se aprecia el valor de la consulta institucional y los valores de atención de urgencia según horario. Comparece doña Irene Andrea Cruz Zamora, quien juramentada en forma legal expone; pregunta de tacha; para que diga la testigo que realcion tiene con la parte que la presenta; es decir clínica el loa; la testigo responde; trabaja en control de gestión; para que diga la testigo si tiene interés en



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

**Juzgado de Policía Local  
Calama**

que clínica el lo a gane el presente juicio; la testigo responde; no; la parte denunciante viene en formular tacha del artículo 358 N°S del c.P.C, atendido a que la testigo señalo ser trabajadora dependiente de la denunciada; traslado; la parte denunciada atendida el sistema de valoración de la prueba conforme a la sana crítica y teniendo presente que no existen otras personas que puedan deponer sobre los hechos de la denuncia, sino los proplOs funcionarios encargados de la información de planes y prestaciones de salud, teniendo presente la buena fe que debe inspirar a los intervinientes del proceso solicita que se desestime la tacha opuesta y se tome declaración al testigo, el tribunal resuelve déjese para definitiva; tómesele declaración al testigo; trabaja en gestión de control y veo los sistemas de la clínica tengo relación directa con Imed y con el sistema de cobro que la clínica utiliza, tenemos los aranceles en la página web y tenemos el sistema Imed donde se pueden realizar simulaciones; para que diga la testigo si existe un único arancel de precios para todas las prestaciones, todos los pacientes y todas las instituciones de salud previsual que operan con clínica el lo a; la testigo responde; existe un arancel que va depender del convenio que existe con la Isapre o con Fonasa o con particular, el valor que paga el paciente varía de acuerdo al plan que pertenece; para que diga la testigo si sabe quién proporciona la información de los valores a los pacientes que acuden a la clínica; la testigo responde; las ejecutivas proporcionan la información a los pacientes, estos se acercan con una orden médica y la ejecutiva tiene que codificar el orden y verificar si necesita una preparación especial porque puede hacer variar el costo del examen; para que diga la testigo si es factible que un paciente contrate servicios o prestaciones médicas sin saber el costo de las mismas; la testigo responde; no, porque hay exámenes que tienen indicaciones asociadas por lo tanto siempre se debe revisar la orden y después hacer la simulación; conainterrogaciones; para que diga la testigo sí estuvo presente el día en que el ministro de fe de Sernac realizaba su visita respectiva; la testigo responde; no. Absolución de posiciones; 'la parte denunciante viene en acompañar sobre que



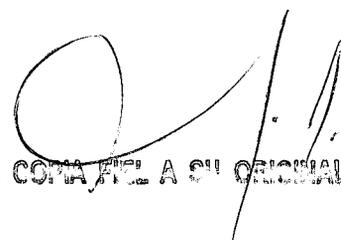
  
ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

contiene posiciones que deberá absolver personalmente doña Ana Correa Mellado, enfermera coordinadora o quien ejerza funciones de dirección en representación del proveedor; tribunal accede a lo solicitado y fija fecha para el día 17 de noviembre de 2015, a las 09:30 horas: Se pone termino a la presente audiencia.

A, fojas 125 tiene lugar la audiencia de absolución de posiciones decretada en autos a fojas 19, con la asistencia del abogado Juan Olivera Peirano, quien acompaña mandato judicial para comparecer a la presente audiencia y la absolvente doña Ana Cristina Correa Mellado.

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, a fojas 102 la parte denunciante Vlene en objetar los documentos y cuadernillos acompañados por la parte contraria atendido a que esta parte no le consta su autenticidad ni integridad; que contestando el traslado la parte denunciada solicita el rechazo de la objeción por cuanto los documentos acompañados relativos a los contratos de la denunciada con distintos profesionales y sociedades médicas se encuentran debidamente inscritos y firmados por los comparecientes y parte de los mismos y por tanto a su respecto no se aplica la objeción formulada por la contraria puesto que se trata de documentos emanados de esta parte y de terceros que le prestan servicios; este tribunal apreciando los antecedentes de conformidad a las reglas de la sana critica no dará lugar a la objeción planteada a fojas 102, toda vez que del simple examen de los documentos acompañados por la denunciada, no se aprecia falta de integridad de los mismos, toda vez que se tratan de documentos emanados de sistema computacional de la denunciada, destinados para simular el valor de una prestación para pacientes con distintos sistemas previsionales, como asimismo de la sola lectura del fundamento de la objeción se aprecia que no se ha invocado sustento legal alguno, ni tampoco ha señalado las únicas y precisas causales

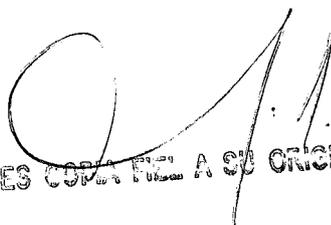
  
ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

**Juzgado de Policía Local  
Calama**

establecidas por el legislador para dicho proceder, en relación a esta clase de documentos.

**SEGUNDO:** Que, a fojas 103, 107 Y 110 la parte denunciante ha deducido tacha del artículo 358 N°5 del c.P.C, atendido a que los testigos declarantes señalan ser trabajadores dependiente de la denunciada; que contestando el traslado la parte denunciada señala que atendido el sistema de la valoración de la prueba conforme a la sana crítica y teniendo presente que no existen otras personas que puedan deponer sobre los hechos de la denuncia; sino los propios funcionarios encargados de la información de planes y prestaciones de salud y teniendo presente la buena fe que debe inspirar a los intervinientes del proceso, solicita que se rechace la tacha planteada; por consiguiente, este tribunal apreciando los antecedentes de conformidad a las reglas de la sana crítica, no dará lugar a las tachas planteadas a fojas 103, 107 Y 110, por cuanto si bien los testigos resultan ser efectivamente trabajadores dependientes de la denunciada, estos pueden ilustrar adecuadamente a este tribunal sobre la ocurrencia de los hechos materia de esta litis, toda vez que el sentido de dichas declaraciones es conducir a este legislador al descubrimiento de la verdad por los medios que aconseja la razón y el criterio racional, puesto en juicio.

**TERCERO:** Que, se ha presentado denuncia por infracción a la ley 19.496, interpuesta por el Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor don Marcelo Miranda Cortes, en contra del proveedor CUnicaEl Loa, representada por doña Ana Correa Mellado, señalando que con fecha 02 de junio de 2015, se procedió a visitar las dependencias del proveedor denunciado CUnicaEl Loa con el objeto de inspeccionar el cumplimiento de las normas contenidas en la Ley 19.496 relativas a las condiciones y aranceles ofrecidos a los consumidores por las prestaciones médicas ofrecidas por los distintos proveedores y se pudo constatar; en relación a las prestaciones ambulatorias, no se logró visualizar información necesaria que permita conocer los valores de la prestación medica ofrecida en día

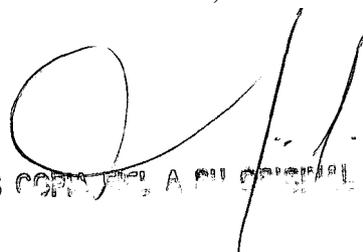
  
ES COPIA FIDEL A SU ORIGINAL

**Juzgado de Policía Local  
Calama**

hábil siendo parte del sistema Fonasa, salvo el caso de una sola prestación correspondiente a consultas de medicina general; tampoco se logró visualizar información necesaria que permita conocer los valores de la prestación medica ofrecida en día hábil, siendo afiliado a alguna Isapre. En consecuencia la denunciada no tiene a disposición del público en sus dependencias, los valores de las prestaciones médicas ofrecidas en caso de que el servicio sea contratado por el consumidor en horario hábil, para que cada consumidor cotice directamente, por tanto viene en vulnerar los artículos 3 inciso primero letras a) y b) Y artículo 30 de la Ley 19.496.

**CUARTO:** Que, para acreditar los hechos de la denuncia rola documental de fojas 1 a 10 inclusive, en la cual constan; acta de ministro de fe de fecha 02 de junio de 2015; copia simple de resolución exenta N°0194 de fecha 17 de diciembre de 2013; copia simple de resolución exenta N°016 de fecha 14 de enero de 2013

**QUINTO:** Que, la parte denunciada Viene en contestar denuncia de autos, solicitando el rechazo de la misma por inexistencia de las infracciones señaladas, toda vez que el denunciante acusa falta de información de los precios de los servicios ofrecidos, porque al no existir información no se permite la libre elección del bien o servicio al consumidor, cuestión que obedece a una interpretación errónea por parte del director del servicio, toda vez que el artículo 3 inciso primero letra a) sanciona la vulneración a la libre elección, es decir sanciona la imposibilidad de elegir un bien o servicio, la imposición de una obligación de contratar un determinado servicio y no otro, esa es la esencia y la correcta interpretación de la norma, ahora respecto de la interpretación a la norma contenida en el artículo 3 inciso 1 letra b) de la Ley 19.496 que establece el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y características relevantes de los mismos y el deber de informarse responsablemente de los mismos , ahora

  
ES CORRECTA A...

**Juzgado de Policía Local  
Calama**

bien independiente del precio de lista que Clínica El Loa informa a los clientes, no necesariamente es el precio final que paga, toda vez que dependerá del plan de salud que tenga contratado cada usuario con su respectiva isapre y es justamente esa información y ayuda que se le entrega al usuario quien a través de los sistemas de bonos IMED se le informa al cliente el valor final de copago y que es menor al precio de lista, incluso con cero costo, por otra parte los clientes Fonasa pagan de acuerdo al arancel nivel 3 que es el valor del convenio que Clínica el Loa tiene vigente con el fondo nacional de salud, valores que son fijados y publicitados por Fonasa y que igualmente se le informa al cliente. Ahora de acuerdo a la gran variedad de servicios y la especialidad de da uno de ellos que presta Clínica El Loa, entre exámenes de laboratorio, intervenciones quirúrgicas, urgencias tratamientos médicos por mencionar algunos resulta imposible publicar en un panel el detalle de cada uno de ellos, aun así para el cumplimiento de esta obligación es que clínica El Loa cuenta con un sistema computacional avanzado denominado CLINIWIN que contiene los valores de la totalidad de los exámenes y servicios que entrega y realiza la clínica a sus clientes contando con 31 funcionarias dedicadas a esa labor, de realizar la orden médica o programa médico donde constan todos los valores que importan la intervención o tratamiento de cada persona. Ahora respecto de la tercera infracción esto es la referida al artículo 30 de la Ley 19.496 que establece la obligación de que el precio deberá indicarse 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, esta defensa rechaza absolutamente la procedencia que se le condene a pagar multa por este concepto dado que no existe ninguna posibilidad que el cliente no tenga conocimiento del precio antes de perfeccionar el acto de consumo.

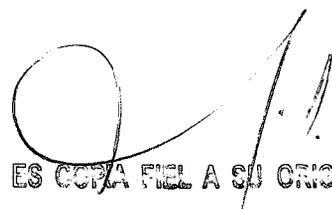
**SEXTO:** Que, en cuanto a los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, según lo autoriza el artículo 14 de la ley 18.287,



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

aplicable a estos autos conforme lo dispone el artículo 50 B) de la Ley 19.496., permite a este tribunal concluir: Que, efectivamente la denunciada ha incurrido en infracción a los artículos 3º letra a y b y artículo 30 de la Ley que protege los derechos de los consumidores, toda vez que el principio de libertad contractual, consagrado en nuestro ordenamiento civil y en la gran mayoría de las legislaciones, se deriva que un consumidor puede elegir libremente las relaciones contractuales con cualquier otro sujeto, ahora la concreta posibilidad para el consumidor de influir sobre dicha relación de consumo va implícita en la libre elección del bien o servicio, acto que no puede ser impuesto por un profesional de la información como lo es el proveedor, toda vez que un sistema de economía de mercado es fruto de la libre elección de los consumidores quienes deben tomar su decisiones adquisitivas en atención al precio o calidad de los bienes o servicios ofertados, situación no acontecida en estos autos, ahora bien la desigualdad de información que en este caso opera a favor del proveedor, suministra una ventaja tal que el equilibrio de la relación de consumo deseado por la Ley 19.496, se pierde. Por otra parte el deber de informar el precio o tarifa consagrado en el artículo 30 de la ley en comento encuentra su fundamento en el derecho básico a una información veraz y oportuna, al cual la misma Ley 19.496 le ha otorgado el carácter de básico, tratándose de una garantía que constituye uno de los fundamentos más importantes de este estatuto protector del usuario y que permite el ejercicio de la denominada jerarquía del consumidor de gran importancia en una economía de mercado como la nuestra, de esta forma la contratación de un servicio sobre todo los proporcionados por un establecimiento hospitalario como lo es el proveedor denunciado requiere por parte del consumidor de una decisión efectivamente libre, donde previamente al momento de contratar se haya determinado su valor y características básicas, situación que no se cumplió por parte del proveedor denunciado toda vez que de prueba documental rolante a fojas 5 se desprende fehacientemente que la Clínica El Loa no cumple con indicar en su totalidad los valores de prestación de



  
ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

**Juzgado de Policía Local  
Calama**

seMclos médicos señalándose al respecto que (*La información conJignada se encontrabadisponible en un computador,previa consulta a una fljexecutivade atención depúblico a quien el público debe consultar para saber los valores de las respectivas prestaciones médicas..*~. por consiguiente ha resultado probada la infracción a la Ley de Protección al Consumidor atribuida al proveedor denunciado.

**SEPTIMO:** Que, atendido lo expuesto, se acogerá la denuncia de autos, por haberse acreditado la existencia de infracción a los artículos 3º letra a) y b) Y articulo 30º de la Ley que protege los derechos del consumidor.

**OCTAVO:** Que, En cuanto a las costas, atenido que habiendo tenido ambas partes motivos plausibles para litigar, cada una de las partes pagará sus costas.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1º; 14; 15; 17 inciso 2º, 23, 24 de la ley 18.287; 3º letra a) y b) yart. 30 de la ley .19.496 y articulo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal, SE DECLARA:

- I. Que se rechaza la objeción de documento planteada por la parte denunciante a fojas 102.
- II. Que se rechazan las tachas planteadas por la parte denunciante a fojas 103, 107 Y 110.
- III. Que se acoge la denuncia de autos y en consecuencia se condena a la denunciada Clínica El Loa, representada legalmente por doña Ana Correa Mellado a una multa ascendente a 30 UTM por haber infringido los artículos 3 letra a) y b) y articulo 30 de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- IV. Que cada una de las partes pagara sus costas.
- V. Dese cumplimiento en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad

**VAV**  
ES CADA UNO A SU OFICIAL

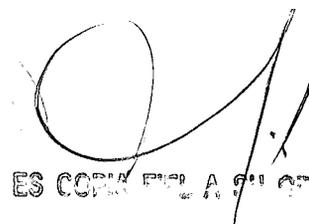
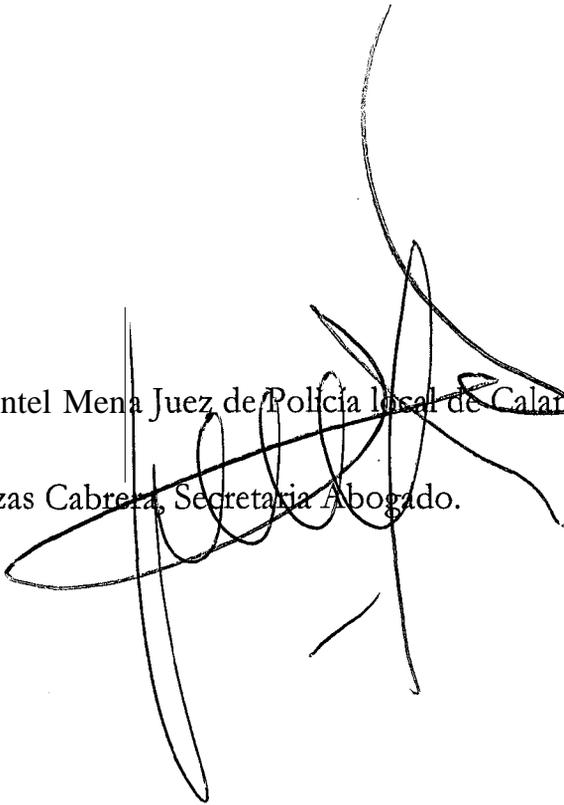
CALAMA

Juzgado de Policía Local  
Calama

Rol N° 3.119

Dictada por Manuel Piñtel Mena Juez de Policía Local de Calama

Autoriza Makarena Terrazas Cabreza, Secretaria Abogado.



ES COPIA DEL ORIGINAL