

Tercer Juzgado de Policía Local
Antofagasta



Antofagasta, trece de enero de dos mil dieciséis.

VISTOS:

1.- Que, a fojas dieciocho y siguientes, comparece doña GRACIELA ESTER ESPINOZA CARDENAS, chilena, cédula de identidad N° 2.951.159-4, domiciliada en Pasaje Riñihue N° 4011, Población Oriente, Antofagasta, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "ANTOFAGASTA EMERGENCY MEDICAL SERVICE LIMITADA" y/o "S.O.S. LIMITADA", representado legalmente para estos efectos por el o la administradora del local o jefe de oficina doña WYNIFRED MARIELA TRIVICK CAÑAS, cuya profesión u oficio ignora, ambos con domicilio en calle Carrera N° 869, oficina 1, Antofagasta, por haber vulnerado las normas de la Ley N° 19.496, específicamente los artículos 3° letra e), 12, 16 letra b) y c), Y 23. Señala que el 28 de marzo de 2016 contrató los servicios del proveedor denunciado a través de la vendedora de dicha empresa, doña Antonella Fontana, y dada su avanzada edad utilizó los servicios sin ningún inconveniente hasta mediados del mes de agosto del presente año, de acuerdo a lo que se le había ofrecido en el plan. Expresa que, el viernes 12 de agosto, al solicitar la atención para tres beneficiarios la persona que atendió la llamada le indicó que ahora había que efectuar un copago de \$10.000.- por cada beneficiario si la atención era de día, y de \$15.000.- por cada beneficiario si era nocturna, sistema de copago que no figura en el contrato suscrito entre las partes, por lo que optó por dejar nula la llamada. Agrega que le indicaron que esta modalidad se había comunicado a través de carta enviada por correo la semana anterior, la que nunca recibió, por lo que al día siguiente llamó a doña Antonella Fontana manifestándole su descontento ya que se estaba incumpliendo el contrato, y ella le indicó que, efectivamente, la administración había adoptado esa modalidad de copago, lo que se había comunicado la semana anterior mediante carta a los usuarios, y que ella no era la única persona afectada y que la medida molestó a muchos usuarios. Expresa que el 17 de agosto interpuso reclamo ante el SERNAC, el cual nunca fue respondido por el proveedor "S.O.S. Limitada", y ella dejó de pagar los meses de septiembre y octubre de este año a la espera de la respuesta que supuestamente el denunciado daría al SERNAC, y porque considera que al pagar \$35.000.- por cada uno de los meses mencionados implícitamente estaría aceptando las nuevas condiciones impuestas por la empresa. Señala que estos hechos constituyen, a su entender, infracción a los artículos 3ª letra e), 12, 16 letras b) y c), Y 23 de la Ley N° 19.496, los que transcribe, por lo que solicita que en definitiva se deje sin efecto el contrato suscrito con el proveedor denunciado atendido el cambio unilateral de las condiciones pactadas originalmente, y se condene al proveedor como responsable de las infracciones señaladas en este libelo al máximo de las sanciones que contempla la ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación la compareciente deduce demanda civil en contra del

proveedor "ANTOFAGASTA EMERGENCY MEDICAL SERVICE LIMITADA", representado legalmente por doña WYNIFRED MARIELA TRIVICK CAÑAS, ya individualizados, y en mérito a los hechos antes expuestos y disposiciones que cita, solicita se condene al demandado al pago de las sumas de \$15.000.- por gastos de movilización y \$10.000.- por informe de DICOM, como daño material, y \$300.000.-, por concepto de daño moral, que corresponde a las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que le ha ocasionado la conducta de la empresa denunciada y demandada, amén de su atención descortés e indiferente en resolver conforme a la ley la situación anteriormente expuesta, y las infructuosas diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que le asisten como consumidora, con reajustes, intereses y costas.

2.- Que, a fojas veintisiete, rola comparendo de prueba con la asistencia de la denunciante y demandante civil, doña Graciela Ester Espinoza Cárdenas, y en rebeldía de la parte denunciada y demandada civil, ya individualizados en autos. La parte denunciante y demandante civil ratifica la denuncia infraccional y demanda civil de fojas 18 y siguientes de autos, solicitando sean éstas acogidas en todas sus partes, con expresa condenación en costas. El tribunal tuvo por evacuado el traslado en rebeldía de la parte denunciada y demandada civil. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce por la rebeldía del demandado civil. Recibida la causa a prueba, la parte denunciante y demandante civil ratifica los documentos acompañados de fojas 1 a 17 de autos, con citación de la contraria.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo contravencional:

Primero: Que, con el mérito de la denuncia infraccional, de fojas 18 y siguientes, y documentos acompañados a los autos de fojas 1 a 17, no objetados, se encuentra acreditado en el proceso que el día 28 de marzo de 2016 doña Graciela Ester Espinoza Cárdenas suscribió con el proveedor denunciado "S.O.S. Limitada", representado por doña Wynifred Mariela Trivick Cañas, un contrato de prestación de servicios de carácter médico, los que se detallan en dicho documento, por un valor mensual de \$35.000.-, contrato que tenía una duración de un año, pero el 12 de agosto de 2016, al solicitar atención para tres beneficiarios, la persona que le recibió su llamada le indicó que ahora había que enterar un copago por la suma de \$10.000.- por cada beneficiario si la atención era de día, y de \$15.000.- por cada beneficiario si era nocturna, modificación hecha al contrato en forma unilateral por el denunciado, por lo que solicita se deje sin efecto dicho contrato por las razones expresadas, y se condene al denunciado por infringir las disposiciones de la Ley N° 19.496, con costas.

Segundo: Que, a fojas veintisiete, en el comparendo de prueba el tribunal tuvo por evacuado el traslado conferido en rebeldía del proveedor denunciado y demandado.

Tercero: Que, con los antecedentes reunidos en esta causa, todos ellos apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, el tribunal concluye que los hechos denunciados en autos constituyen una infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23, sancionada en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, puesto que conforme está establecido en la primera de las normas citadas, todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio, norma que está probado en el proceso que el denunciado no cumplió puesto que, con fecha 12 de agosto de 2016, al ser solicitado el servicio médico contratado uno de sus dependientes indicó que había que efectuar un copago de \$10.000.- por cada beneficiario si la atención era diurna, y de \$15.000.- por cada beneficiario si la atención era nocturna, pago que no está contemplado en el contrato suscrito originalmente por las partes y que corresponde a una modificación unilateral de sus cláusulas hecha por el denunciado de manera absolutamente ilegal. Por último, los hechos relatados anteriormente demuestran claramente la negligencia con que actuó el denunciado y/o sus dependientes en la prestación del servicio requerido, ya que no otorgaron el servicio solicitado de conformidad al contrato suscrito entre las partes, pretendiendo cobrar un copago nunca establecido contractualmente por las partes, imponiendo la voluntad unilateral del proveedor, lo que indudablemente causó a la actora un menoscabo debido a la irregularidad con que se operó en este procedimiento originándole perjuicios morales evidentes.

Cuarto: Que, de conformidad con lo antes expuesto este tribunal concluye que los hechos precedentemente analizados son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sancionada en la forma establecida en el artículo 24 del mismo cuerpo legal, por lo que en mérito a la denuncia de fojas dieciocho y siguientes condenará al proveedor "ANTOFAGASTA EMERGENCY MEDICAL SERVICE LIMITADA", y/o "S.O.S. LIMITADA", representado por doña WYNIFRED MARIELA TRIVICK CAÑAS, en la forma que se indicará en lo resolutivo de este fallo.

En cuanto a lo patrimonial:-

Quinto: Que, en el primer otrosí del escrito de fojas 18 y siguientes, doña GRACIELA ESTER ESPINOZA CARDENAS, ya individualizada, dedujo demanda civil en contra del proveedor "ANTOFAGASTA EMERGENCY MEDICAL SERVICE LIMITADA", representado por doña WYNIFRED MARIELA TRIVICK CAÑAS, también individualizados, solicitando que en mérito a los hechos expuestos en su presentación y disposiciones legales que cita, se deje sin efecto el contrato suscrito entre las partes, y se condene en definitiva al demandado a pagar a esa parte las sumas de \$15.000.- por gastos de movilización y \$10.000.- por informe de DICOM, como daño material, y \$300.000. -, por daño moral, con más reajustes e intereses, y costas de la causa.

Sexto: Que, el tribunal tuvo por evacuado el traslado de la demanda en rebeldía del demandado.

Séptimo: Que, con el mérito de los antecedentes reunidos en autos, 10 expresado en los considerandos que preceden, de la prueba rendida por las partes, y habiéndose tenido por tipificadas las infracciones materia de la denuncia de autos cometidas por el proveedor "ANTOFAGASTA EMERGENCY Iv1EDICALSERVICE LIMITADA", el tribunal acogerá la demanda civil interpuesta en autos y resolverá el término, con fecha 31 de agosto de 2016, del contrato de prestación de servicios suscrito entre las partes, debiendo restituírsele a la actora cualquier suma que, como cuota mensual, haya pagado al demandado con posterioridad a esa fecha, y en cuanto al daño moral pedido fijará prudencialmente la indemnización a pagar por este concepto en la suma de \$300.000.-, correspondiente a las molestias, angustia y aflicción que estos hechos necesariamente deben haber causado en la demandante, afectando su yo interno ante la situación en que se vio envuelta por el incumplimiento de 10 convenido y la negligencia de la demandada, causando un daño psicológico a la actora difícil de cuantificar. Que, respecto a 10 demandado por daño material en que se pide se condene al demandado al pago de gastos de movilización por \$15.000.-, no se acogerá la demanda por no haberse rendido prueba alguna para acreditar ni su existencia ni su monto, y respecto del pago por el informe solicitado por la actora a DICOM, dicho gasto no es de responsabilidad del demandado puesto que ese antecedente no tiene ninguna relevancia en esta causa, siendo solicitado voluntariamente por la actora.

y visto, además, 10 dispuesto en los artículos 1º, 2º, 13 letra a), 14 letra B N° 2, 50 Y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1º, 3º, 11, 14, 16 17, 18, 22, 23 Y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 3º letras e), 12, 23, 24, 50 Y siguientes de la Ley N° 19.496, Y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

1.- Que, se acoge la denuncia infraccional deducida a fojas 18 y siguientes, y se CONDENA al proveedor "ANTOFAGASTA EIv1ERGENCY Iv1EDICAL SERVICE LIMITADA", y/o "S.O.S. LIMITADA", representado por doña WYNIFRED MARIELA TRIVICK CAÑAS, ya individualizados, al pago de una MULTA de CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos denunciados en autos que son constitutivos de infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

2.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en la Tesorería Municipal de Antofagasta en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

3.- Que, se ACOGE la demanda civil interpuesta a fojas 18 y siguientes, por doña GRACIELA ESTER ESPINOZA CARDENAS, ya individualizada, en contra del proveedor "ANTOFAGASTA EMERGENCY MEDICAL SERVICE LIMITADA", y/o "S.O.S. LIMITADA", representado por doña WYNIFRED MARIELA TRIVICK CAÑAS, también individualizados, y se dispone el término del contrato de prestación de servicios suscrito entre las partes con fecha 28 de marzo de 2016, a contar del día 31 de agosto de 2016, debiendo

restituírsele cualquier suma que con posterioridad a esa fecha la actora hubiere pagado al demandado por concepto de cuota mensual establecida en el contrato original, y se condena al demandado a pagar a la actora la suma de \$300.000.- por daño moral, como indemnización por los perjuicios que le fueron causados con la conducta infraccional del demandado y/o sus dependientes, la que devengará intereses corrientes a contar de la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada, rechazándose dicha demanda en cuanto a lo pedido por daño material, de conformidad con lo expuesto en el cuerpo de esta sentencia.

4.- Que, no se condena en costas a la parte perdedora por no haber sido totalmente vencida.

5.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 22.838/2016

Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por don FIDEL INOSTROZA NAITO, Secretario Titular.



