

Fojas 161-REGISTRO DE SENTENCIAS

17 NOV. 2016

REGION DE TARAPACA

IQUIQUE, diecisiete de noviembre de dos mil dieciséis.

VISTOS: Como se pide, certifique la Secretaria Abogado que en derecho corresponda. Notifíquese.


SECRETARIA ABOGADO


JUEZ TITULAR

SERNAC REGION TARAPACA
OFICINA DE PARTES
Fecha: 23/11/16
Folio: 181 Línea: 745
Ota: npp

IQUIQUE, diecisiete de noviembre de dos mil dieciséis.

Certifico que la resolución de fojas 159 de autos, se encuentra firme y ejecutoriada. Doy fe.


SECRETARIA ABOGADO

IQUIQUE, diecisiete de noviembre de dos mil dieciséis.

VISTOS: En mérito del comprobante de ingresos acompañado a fojas 159 vta. que da cuenta del pago de la multa impuesta en autos, archívese los antecedentes. Notifíquese.


SECRETARIA ABOGADO


JUEZ TITULAR

Iquique, a treinta y uno de mayo del año dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fojas 1 y siguientes, rola denuncia infraccional por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores deducida por doña ANA MARÍA LUKSIC ROMERO, en representación de SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, REGION DE TARAPACÁ, ambos domiciliados para estos efectos en calle Baquedano N° 1093 de esta ciudad y comuna de Iquique, en contra CLÍNICA IQUIQUE S.A., representado para efectos del artículo 50 letra C, inciso tercero y 50 letra D de la Ley N° 19.496, esto es, por la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, don RUBEN HIDALGO ORTEGA, Contador Auditor, para estos efectos ambos domiciliados en Libertador Bernardo O'Higgins N°103 de Iquique. De acuerdo a los siguientes antecedentes de hecho y derecho: la denunciante en cumplimiento al mandato legal que le impone el artículo 58 inciso primero, y con el objeto de verificar el cumplimiento del mismo cuerpo legal se verifico que en ejercicio de las facultades establecidas en el artículo 59 bis ambos de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en su calidad de Ministro de fe, como Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor (provisoria y transitoria), con fecha 2 de junio del año 2015, aproximadamente a las 12:24 horas, ingreso a las dependencias de la denunciada donde certifico que: En relación a las prestaciones ambulatorias relativas a exámenes e imágenes, No se logró visualizar información necesaria que permita conocer los valores de las prestaciones médicas; en consecuencia, no tiene a disposición del público en sus dependencias los valores de las prestaciones médicas ofrecidas, en caso que el servicio sea contratado por el consumidor en horario hábil, ya sea de manera particular o a través del sistema Fonasa o afiliado a una Isapre, para que cada consumidor los cotice directamente como lo exige la normativa; en consideración a los hechos certificados por ésta Ministro de Fe, éstos constituyen claras y abiertas infracciones a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Esgrime que la denunciada comete infracción a los artículos 3 inciso primero letra a), b) y artículo 30 de la Ley 19.496, indica que uno de los aspectos esenciales a la

hora de perfeccionar un acto de consumo es el precio o tarifa del mismo por lo anterior, este aspecto se encuentra regulado por las normas citadas, las cuales buscan asegurar al consumidor el acceso a la información detallada y específica referida al precio de los servicios ofrecidos, agrega que esta norma contempla el derecho de información en dos aspectos la oportunidad y la veracidad, señala que el estándar que la Ley a dispuesto para todo proveedor en materia de información, es que sea un profesional en su materia, incluida la profesionalidad en la entrega de información; agrega que a juicio del SERNAC las normas sobre Protección de los Derechos del Consumidor son de responsabilidad objetiva, por lo que no requieren dolo ni culpa en la conducta del infractor, solo basta el hecho constitutivo de ella para que se configure la infracción; señala que la naturaleza de la responsabilidad es consecuencia de su naturaleza profesional de la actividad del proveedor, como justa contrapartida a las ganancias de que ella obtiene, el proveedor tiene un deber de cuidado propia de la actividad onerosa, advierte la denunciante que la sanción a las normas infringidas se encuentran establecidas en el artículo 24 inciso 1 de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, por lo que solicita a SS., condenar a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas aplicándoles el máximo de la multa.

A fojas 13, rola copia simple de Acta de Ministro de Fe suscrita por doña Ana María Luksic Romero, de fecha 2 de junio del año 2015.

A fojas 16, rola copia de Resolución N°143, de fecha 31 de diciembre de 2014, del Servicio Nacional del Consumidor.

A fojas 10, rola copia de Resolución N°143, de fecha 31 de diciembre 2014, del Servicio Nacional de Consumidor.

A fojas 19, rola copia de Resolución N°016, de fecha 14 de enero del año 2013 del Servicio Nacional de Consumidor.

A fojas 27, rola que comparece doña Ana Maria Luksic Romero, periodista, domiciliada en Baquedano N°1093 de Iquique, quien exhortada a decir verdad expone que en su calidad de Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor Ratifica la acción interpuesta.

A fojas 29, rola copia simple de Resolución N°197, de fecha 18 de diciembre de 2013 del Servicio Nacional de Consumidor.

A fojas 37, rola que comparece don Rubén Hidalgo Ortega, contador auditor, domiciliado en O'Higgins N°103 de Iquique, quien exhortado a decir verdad expone que en su calidad de Jefe Comercial de Clínica Iquique S.A., viene en No Ratificar la acción interpuesta, agregando que no es efectivo que los aranceles no estén publicados puesto que los mismos se encuentran disponibles en los tres ingresos que tiene la clínica que son Urgencias, Admisión de pacientes Hospitalizados y Admisión de pacientes Ambulatorios.

A fojas 46, rola Audiencia de Comparendo de Estilo con la asistencia de la parte denunciante Servicio Nacional del Consumidor, representado por su apoderada, abogada, Marlene Peralta Aguilera y de la parte denunciada, representada por su apoderado, abogada, doña Karen Muños Bustos. La parte denunciada contesta denuncia infraccional por escrito. **PRUEBA:** El Tribunal recibe la causa a prueba y fija como punto sustancial, pertinente y controvertido "Efectividad del hecho denunciado. **PRUEBA TESTIMONIAL:** La parte denunciante presenta como testigo a doña Ana Luksic Romero, periodista, domiciliada en Ramírez N°1277 departamento L de Iquique quien juramenta a decir verdad expone que el día dos de junio del 2015 aproximadamente a las 12:24 horas, me dirigí a las dependencias de la Clínica Iquique donde pudo percatarse que no se encuentra de manera visible los precios de las prestaciones médicas relativas a imágenes y exámenes. Repreguntada la testigo responde que el día que visito la clínica estuvo en Urgencias, en el sector de la entrada a la clínica y en donde se toman los exámenes médicos, al no poder constatar de manera visible que no estaban a disposición del público los precios de los exámenes se entrevistó con el Jefe de la Clínica Iquique don Rubén Hidalgo Ortega. Contrainterrogada la testigo señala que no tiene conocimiento de los acuerdos resultados y acuerdos de la mesa técnica de trabajo transparencia en los sistemas de salud de octubre 2012 entre Sernac y las Clínicas prestadores de salud. **PRUEBA DOCUMENTAL:** La parte denunciante ratifica los documentos acompañados en la denuncia infraccional, asimismo en este acto viene en acompañó: 1. Copia simple de resolución exenta N°016 de 14.01.2013; 2. Copia legalizada de constancia de visita de Ministro de Fe; 3. Anexo fotográfico de visita de Ministro de Fe doña Ana María Luksic Romero, de fecha 2.06.2015; la parte denunciada acompañó los siguientes documentos: 1. Copia de mesa técnica de trabajo "Transparencia en los

sistemas de Salud". 2. Copia protocolo de formato de precios aprobado por Sernac; 3. Copia de correo de Gerente de Clínicas Chile A.G a los asociados; 4. Impresión de aranceles establecidos en la página web. **DILIGENCIAS:** No son solicitadas.

A fojas 138, rola que el Tribunal provee en merito al proceso y conforme a lo dispuesto en artículo 17 de la Ley 18.287, causa en esta de fallo.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, a esta Magistratura le ha correspondido conocer de la denuncia infraccional deducida por doña ANA MARIA LUCKSIC ROMERO, en representación de SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGION DE TARAPACA, en contra de CLÍNICA IQUIQUE S.A., representado para efectos del artículo 50 letra C, inciso tercero y 50 letra D de la Ley N° 19.496, esto es, por la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, don RUBÉN HIDALGO ORTEGA, infracción a los artículos 3 inciso primero letra a), b) y artículo 30 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SEGUNDO: Que, la denunciante señala que en cumplimiento al mandato legal que le impone el artículo 58 inciso primero, y con el objeto de verificar el cumplimiento del mismo cuerpo legal se verifico que en ejercicio de las facultades establecidas en el artículo 59 bis ambos de la Ley 19.496, en su calidad de Ministro de fe, que con fecha 2 de junio del año 2015, aproximadamente a las 12:24 horas, ingreso a las dependencias de la denunciada donde certifico que: En relación a las prestaciones ambulatorias relativas a exámenes e imágenes, No se logró visualizar información necesaria que permita conocer los valores de las prestaciones médicas; en consecuencia, no tiene a disposición del público en sus dependencias los valores de las prestaciones médicas ofrecidas, en caso que el servicio sea contratado por el consumidor en horario hábil o inhábil, ya sea de manera particular o a través del sistema Fonasa o afiliado a una Isapre, para que cada consumidor los cotice directamente como lo exige la normativa; constituyendo claras y abiertas infracciones a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Esgrime que la denunciada comete infracción a los artículos 3 inciso primero letra a), b) y artículo 30 de la Ley 19.496, agrega que uno de los aspectos esenciales a la hora de perfeccionar un acto de consumo es el

precio o tarifa del mismo, por lo anterior, este aspecto se encuentra regulado por las normas citadas, las cuales buscan asegurar al consumidor el acceso a la información detallada y específica referida al precio de los servicios ofrecidos, agrega que esta norma contempla el derecho de información en dos aspectos la oportunidad y la veracidad, señala que el estándar que la Ley a dispuesto para todo proveedor en materia de información es que sea un profesional en su materia, incluida la profesionalidad en la entrega de información; indica que a juicio del SERNAC las normas sobre Protección de los Derechos del Consumidor son de responsabilidad objetiva, por lo que no requieren dolo ni culpa en la conducta del infractor, solo basta el hecho constitutivo de ella para que se configure la infracción; señala que la naturaleza de la responsabilidad es consecuencia de su naturaleza profesional de la actividad del proveedor, como justa contrapartida a las ganancias de que ella obtiene, el proveedor tiene un deber de cuidado propia de la actividad onerosa, advierte la denunciante que la sanción a las normas infringidas se encuentran establecidas en el artículo 24 inciso 1 de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, por lo que solicita a SS., condenar a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas aplicándoles el máximo de la multa.

TERCERO: Que, la parte denunciada infraccional contesto por escrito en Audiencia de Comparendo de Estilo exponiendo que: 1) Clínica Iquique es reconocida como una clínica que otorga a sus pacientes y familiares una atención resolutive, confiable y acogedora, 2) Clínica Iquique posee convenios con múltiples instituciones de salud previsual y Fonasa través de los cuales puede acceder a valores preferenciales al contratar los servicios prestados en la clínica; 3) Que siempre Clínica Iquique ha mantenido en sus ingresos principales del establecimiento los valores de las prestaciones por cada una de las secciones de la institución tanto al ingreso del área de urgencias, en admisión de pacientes hospitalizado y admisión de pacientes ambulatorios sendos carteles en donde se explican los valores de los servicios otorgados tanto día hábil como inhábil, a mayor abundancia sus clientes como el público general puede acceder a través de la página web de la empresa al listado completo y detallado de los aranceles; 4) Que resulta del ilógico y verídico el análisis de la Ministro de Fe; 5) Que ellos cumplen de manera veraz y oportuna la entrega de información necesaria para

formar consentimiento exento de vicios en el consumidor; 6) Que la información entregada por la Clínica mantiene un nivel de cumplimiento superior al establecido reglamentariamente pues ha pasado por el análisis y estándares de la Asociación Gremial de Clínicas de Chile, 7) Es ilógico que el Servicio presente una denuncia infraccional después que haya aprobado el protocolo de publicación de aranceles de la Asociación Gremial de Clínicas de Chile, junto a la Superintendencia de Salud; 8) Que Sernac se encuentra en conversaciones con la Asociación de Clínicas de Chile AG., para generar de manera conjunta un nuevo formato de publicación de precios, por lo que Sernac ha resuelto un periodo de vacancia y actuación hasta el 31 de marzo del 2016; 9) Sernac ha estado actuando en contra de los acuerdos pactados de buena fe con la Asociación Gremial de Clínicas de Chile; 10) Además indica que en razón de su rubro no puede publicar todos y cada uno de los valores que se pueden producir por aplicación de cada uno de los convenios personales de los pacientes con sus instituciones de salud previsionales a los costos de las prestaciones ofrecidas.

CUARTO: Que, la parte denunciante acompaño como medios de prueba en autos: i) Acta de Ministro de Fe suscrita por doña Ana María Luksic Romero, de fecha 2 de junio del año 2015; ii) Copia de Resolución N°143, de fecha 31 de diciembre de 2014, del Servicio Nacional del Consumidor; iii) Copia de Resolución N°143, de fecha 31 de diciembre 2014, del Servicio Nacional de Consumidor; iv) Copia de Resolución N°016, de fecha 14 de enero del año 2013 del Servicio Nacional de Consumidor; v) Copia simple de Resolución N°197, de fecha 18 de diciembre de 2013 del Servicio Nacional de Consumidor; vi) Declaración de la testigo, sin tacha, doña Ana Maria Luksic Romero; vii) Copia simple de resolución exenta N°016 de 14.01.2013; viii) Copia legalizada de constancia de visita de Ministro de Fe; ix) Anexo fotográfico de visita de Ministro de Fe doña Ana Luksic Romero, fecha 2.06.2015.

QUINTO: La parte denunciada apporto en autos: i) Copia de mesa técnica de trabajo "Transparencia en los sistemas de Salud". ii) Copia protocolo de formato de precios aprobado por Sernac; iii) Copia de correo de Gerente de Clínicas Chile A.G a los asociados; iv) Impresión de aranceles establecidos en la página web.

04 ENE. 2017

SEXTO: Que, la letra b) del artículo 3 de la Ley 19.496 establece ~~son derechos y deberes básicos del consumidor:~~ ^{CERTIFICO: que la presente es fiel del original que he tenido a la vista} a) *La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;*

b) *El derecho 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;*”.

Por su parte el artículo 30 de la misma norma en sus incisos primero y segundo dispone: *“Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.*

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”.

SEPTIMO: Que, el artículo 59 bis de la Ley 19.496, en sus incisos 3 y 4 establecen *“Los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor que tengan carácter de ministro de fe, sólo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en esta ley que consignen en el desempeño de sus funciones, siempre que consten en el acta que confeccionen en la inspección respectiva.*

Los hechos establecidos por dicho ministro de fe constituirán presunción legal, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el Título IV de esta ley.”

OCTAVO: Que, la parte denunciada no rindió ninguna probanza en autos que desvirtúen la denuncia infraccional de autos y los hechos certificados por la Ministra de Fe doña Ana Luksic Romero.

NOVENO: Que, de acuerdo a los antecedentes allegados este proceso, estos permiten presumir con la gravedad y presión suficientes que es efectiva la infracción materia de autos, toda vez que el día 2 de junio del año 2015 la Ministra de Fe, doña Marta Daud Tapia, constato que diversos que la denunciada no cumplió con lo dispuesto en la Ley 19.496 en relación al deber de brindar información veraz y oportuna en cuanto al valor de los servicios ofrecidos a los consumidores.

DECIMO: : Que, el Tribunal apreciará la prueba conforme a las reglas de la sana crítica que son ante todo, las del correcto entendimiento humano, donde interfieren las reglas de la lógica y las de la experiencia del juez, que conducen al

descubrimiento de la verdad por la recta razón y el criterio racional puesto en juicio, por dichas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en los artículos 1 N°3; 3 letras B; 50 C y 50 D de la Ley N° 19.496, la Ley 15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local y la Ley 18.287 de Procedimiento ante estos mismos Tribunales

SE RESUELVE:

- A) HA LUGAR a la denuncia interpuesta por doña ANA MARIA LUKSIC, en representación de Servicio Nacional del Consumidor, Región de Tarapacá, y SE CONDENA a CLÍNICA IQUIQUE S.A., representado para efectos del artículo 50 letra C, inciso tercero y 50 letra D de la Ley N° 19.496, esto es, por don RUBEN HIDALGO ORTEGA, al pago de una multa de 50 Unidades Tributarias Mensuales, a beneficio municipal como responsable de la infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor. La multa impuesta debe ser cancelada dentro del plazo de 5 días de notificada la presente sentencia, bajo apercibimiento de despachar orden de reclusión nocturna en contra del respectivo representante legal.
- B) Una vez ejecutoriada la presente sentencia, remítase copia autorizada de esta al Servicio Nacional del Consumidor.
- C) Notifíquese.

Sentencia dictada por la Sra. Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Iquique, doña BLANCA GUERRERO ESPINOZA.

Autoriza la Sra. Secretaria Abogado del Segundo Juzgado de Policía Local de Iquique, doña ERIKA BRIONES GALVEZ.