

Yosne Repulse
Sta Rosa cocto c. / Apoderada Yosne Repulse
Boquerón No 343

ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
ARICA, 15/04/2017
2do. JUZGADO DE POLICIA 1 y 2 AL

RECEPTORA

Causa Rol N°905 (SG)

Arica, 24 de Marzo de dos mil diecisiete.

VISTOS

A fojas 19, Claudio Adam Orrego Chávez, Operador de Maquina Pesada, Cédula Nacional de Identidad N° 11.941.266-8, con domicilio en calle Las Torcazas N° 2264, de Arica, quién interpone denuncia infraccional en contra de **CLINICA CORPORACIÓN MEDICA DE ARICA S.A.** Rol Único Tributario N° 96.613.220-5, representada por Fernando Cisterna Cárdenas, ignora profesión, ambos con domicilio en calle Juan Noe N° 1370, piso N° 5, de Arica, por las eventuales infracciones a la Ley N° 19.496 que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores., quien señala que el 09 de Julio de 2016, se encontraba trabajando en su domicilio ubicado en el Kilómetro 15 del valle de Lluta, produciéndose un accidente ocasionado por una mala maniobra con el reglete que se encontraba manipulando en ese momento, causándose un corte de gran profundidad y extensión en su mano derecha, todo alrededor de las 11:30 horas.

Producto de ello, inmediatamente Antonio Ayarza quién se encontraba trabajando con él lo traslado de urgencia a la Clínica San José ubicada en calle Juan Noé N° 1370, de Arica. Una vez que ingresó a la clínica lo hicieron pasar inmediatamente a la sala de Urgencia para tratar la herida, mientras le realizaban los exámenes médicos para efectuar la curación de su mano derecha.

Alrededor de las 12:20 horas mientras esperaba que le realizaran la curación ingresó el funcionario de la clínica Héctor Quintana preguntándole si anteriormente había sido atendido en la clínica ante lo cual le respondió que anteriormente en esa clínica había sido atendida su hija producto de lo cual se encontraba pagando las letras correspondientes por la atención médica que había recibido en su oportunidad.

Héctor Quintana me expresó que por políticas de la clínica no podían prestar el servicio de urgencia si mantenía deudas con esa clínica ante lo cual le expresé que me encontraba pagando en las fechas correspondientes y no mantenía ningún atraso reiterando don Héctor Quintana que no me atenderían en la clínica por mantener deudas atrasadas sacándolo de la sala de Urgencias e indicándole que se dirigiera a la posta central de Arica, debiendo señalar

Es Copia Fiel de su Original
17 ABR 2017
ARICA, SECRETARIA

que su herida se encontraba abierta aun, ya que no recibía atención en la clínica.

Atención de Urgencia por la cual pago el valor de \$6.000 correspondiente a una irrigación de 750 cc de suero fisiológico y un vendaje.

Que producto de ello, no tuvo otra alternativa y se dirigió inmediatamente por sus propios medios a la posta de Urgencia del Hospital de Arica.

Que, el mismo día 09 de Julio de 2016 producto del gran dolor que mantenía en su mano y la preocupación que ocurriera algo peor su señora e hijo concurren alrededor de las 22:00 horas nuevamente a la Clínica San José consultando la posibilidad de ser atendido en la clínica donde una funcionaria de atención al público le expresó de manera textual "ahora usted me va a matar con lo que le voy a decir, su esposo si se puede atender en la clínica porque no consta con ninguna deuda", producto de lo cual su señora vino rápidamente a avisarle de lo ocurrido trasladándolo nuevamente aun con la herida de su mano abierta a la Clínica San José, para que le realizara curación después de haber pasado alrededor de 10 horas sin atención.

Finalmente alrededor de las 00:17 horas del día 10 de Julio de 2016 le realizaron la curación de su mano cerrando la herida poniéndole puntos para suturar ésta, sin embargo le indicaron que producto del gran tiempo sin haber recibido la atención médica se habían causado mayores complicaciones las que podrían ocurrir en el futuro con su mano, ya que estuvo bastante tiempo la herida expuesta y solamente con un vendaje.

Por todo lo sucedido, su hijo Claudio Orrego Pérez, realiza un reclamo formal el 10 de Julio de 2016 en la Clínica San José, quienes mediante carta de fecha 15 de Julio, le indican que "Se encontraban al tanto de lo acontecido y se tomaran las acciones pertinentes para que este tipo de situaciones no vuelvan a ocurrir" producto de esta respuesta, su hijo acude a SERNAC para interponer el respectivo reclamo por la situación acontecida, ingresando el reclamo con fecha 25 de Agosto de 2016.

Los hechos expuestos permiten establecer las eventuales infracciones a los artículos 3 letra c), d) y e), 12, 13, 23 y 24 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, solicitando tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de **CLINICA CORPORACIÓN MEDICA DE ARICA S.A.** ya individualizada, acogerla a tramitación y en definitiva condenar al infractor al máximo de la multa establecida en la ley.

Es Copia Fiel de su Original
ARICA, 17 ABR 2017
JURATARIO

En el mismo acto interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **CLINICA CORPORACIÓN MEDICA DE ARICA S.A.** Rol Único Tributario N° 96.613.220-5, representada por Fernando Cisterna Cárdenas, ignora profesión, ambos con domicilio en calle Juan Noe N° 1370, piso N° 5, de Arica por los perjuicios que se indican, por la suma total de \$ 8.000.000, la cual se desglosa : 1) Daño emergente por la suma de \$1.000.000.- por el daño que le ha ocasionado la situación denunciada configurado por: a) Procedimiento quirúrgico realizado en la Clínica San José ascendentes a \$950.000.- y b) \$50.000.- por los gastos en movilización.; 2) Daño Moral por la suma de \$7.000.000.- por menoscabo psicológico y físico que le produjo la falta de diligencia de la Clínica producto de haber negado su atención de Urgencia, señalando que mantenía deudas cuyos pagos se encontraban al día mas aún cuando la urgencia y su no atención podían haber significado la perdida del dedo pulgar de la mano.

En virtud de lo expuesto y las disposiciones legales citadas solicita tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **CLINICA CORPORACIÓN MEDICA DE ARICA S.A.**, acogerla en todas sus partes y en definitiva condenar a la contraria al pago de la suma de \$8.000.000.- más intereses y reajustes y las costas de la causa.

A fojas 24, el Tribunal tuvo por deducidas ambas acciones citando a las partes a una audiencia de contestación, conciliación y prueba para el día 08 de Noviembre de 2016, a las 10:00 horas.

A fojas 26, se hace parte en la causa el Servicio Nacional del Consumidor XV Región Arica – Parinacota.

A fojas 54, se efectuó la audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte denunciante infraccional y demandante civil de indemnización de perjuicios Claudio Orrego Pérez, la parte denunciante infraccional del Servicio Nacional del Consumidor XV Región Arica – Parinacota, representada por la Abogada Yazna Zepeda Lay y la parte denunciada y demandada civil de **CLINICA CORPORACIÓN MEDICA DE ARICA S.A.**, representada por el Abogado Raúl Castro Cruz.

La parte denunciante y demandante civil de Claudio Orrego Pérez ratifica en todas sus partes ambas acciones. La parte denunciante de SERNAC XV Región, ratifica su presentación de fojas 26 de autos.

La parte denunciada y demandada civil contesta por escrito ambas acciones a fojas 49 y solicita se tenga como parte integrante de la presente audiencia dicha presentación, solicitando en definitiva el rechazo de la

denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, conforme con los antecedentes señalados en el escrito acompañado.

La contestación por escrito a fojas 49, permite señalar a la denunciada que el denunciante ingreso el 09 de Julio de 2016, a las 11:35 horas recibiendo la atención de urgencia y se le otorga el alta a las 12:59 horas.

Reconoce que es efectivo que el funcionario Héctor Quintana le señaló al denunciante que podría tener problemas con la hospitalización, atendido que existiría una cuenta impaga, hecho que en definitiva era incorrecto.

Posteriormente a las 23:00 horas del mismo día reingresa al Servicio de Urgencia de la Clínica aceptando la interconsulta con el médico traumatólogo e ingresa a Hospitalización.

Los hechos señalados no configuran una infracción a la Ley de Protección al Consumidor atendido que el denunciante y demandante civil recibió la atención de Urgencia por parte de la Clínica, sin embargo, el paciente tomó la dedición de no acceder a la interconsulta y hospitalización, conforme a lo anterior la Corporación Médica de Arica S.A. no ha infringido la Ley del Consumidor solicitando tener por contestada la denuncia y en definitiva rechazarla en todas sus partes, con costas, solicitando rechazar al mismo tiempo la Demanda Civil por cuanto como se ha expresado la clínica no ha infringido la Ley y los daños alegados no tienen relación de causa – efecto con la conducta de la clínica, menos los montos que desde todo punto de vista son excesivos y demuestran el afán de lucro de el demandante solicitando en definitiva rechazarla en todas sus partes.

El Tribunal tuvo por interpuestas ambas acciones y por contestada la demanda civil de indemnización de perjuicios.

En el mismo acto el Tribunal a fojas 54, llama a las partes a una conciliación, la que no se produce.

El Tribunal recibe la causa a prueba y fija como puntos de ella los siguientes:

- 1) Efectividad de los hechos denunciados.
- 2) Monto y naturaleza de los daños.

A fojas 55, la prueba testimonial de la parte denunciante y demandante civil:

La testimonial a fojas 56, de Pilar del Carmen Pérez Tapia, labores de casa, Cédula Nacional de Identidad N° 12.209.389-1, con domicilio en calle Las Torcazas N° 2264, de Arica, quien previamente juramentada expone:

Es Copia Fiel de su Original
17 ABR 2017
ARICA,.....
SECRETARÍA

emergencia en se instante nos comunicamos con el hijo de él y venía con su polola luego ellos se quedaron esperando la atención de don Claudio y yo me dirijo a la obra hasta ahí estuve con ellos ese día".

La testimonial a fojas 59, de Pía Renne Catalina Peñailillo Guardia, Cédula Nacional de Identidad N° 16.468.354-0, con domicilio en Kilómetro 15, parcela 12, del lote 10, de la Colonia Julio Fuenzalida Casa del valle de Lluta.

La parte denunciada y demandada civil viene en deducir tacha en contra de la testigo Pilar del Carmen Pérez Tapia, solicitando sea declara testigo inhábil en virtud de lo dispuesto en el artículo 358 N° 1, del Código de Procedimiento Civil,

La parte denunciada y demandada civil viene en tachar al testigo por la causal del artículo 358 N° 1, del Código de Procedimiento Civil, esto es, parientes de afinidad de la parte que lo presenta toda vez que el testigo declaro que se encuentra casada con el hijo del demandante y denunciante civil quien ha solicitado su testimonio de acuerdo con la lista de testigos de fojas 44, conforme con lo anterior solicito declarar inhábil al testigo para declarar y en definitiva restarle todo valor probatorio a su declaración.

El Tribunal confiere traslado.

El SERNAC evacua el traslado.

El Tribunal deja para la definitiva la resolución de las tachas formuladas.

La parte denunciada y demandada civil no rindió prueba testimonial.

A fojas 62, la parte denunciante y demandante civil acompaña los documentos

- 1.- Formulario único de atención R2016O1033691 de fecha 25 de Agosto de 2016.
- 2.- Carta de respuesta de la Clínica San José a reclamo efectuado del día 10 de Julio de 2016.
- 3.- Carta respuesta de la Clínica San José a reclamo presentado SERNAC, con fecha 9 de Septiembre de 2016, junto a registro de atención de urgencias.
- 4.- Certificado de egreso administrativo N° 008221 de fecha a 18 de Agosto de 2016.
- 5.- Copia de boleta de ventas y servicios N°001845, de fecha 13 de Julio de 2016, otorgada por el doctor Pablo Castillo Bravo.
- 6.- Examen médico hemograma solicitud N° 22524068, de fecha 10 de Julio de 2016.
- 7.- Examen médico hemograma solicitud N° 22524009, de fecha 10 de Julio de 2016.

"De lo que le pasó a mi esposo, que no lo quisieron atender por una supuesta deuda que le indicó un funcionario cuando lo recibió en la clínica, todo lo que paso en el día, le hicieron la curación básica en la clínica, y nada más, y el joven le indico que no lo podían atender ya que tenía una supuesta deuda, lo tuvimos que llevar a la posta donde también no lo atendieron durante todo el día, estuvimos hasta las 22.00 horas donde asistimos a la Clínica nuevamente para ver si podíamos hacer algo, y hablamos con las funcionarias que estaban en ese momento y le explicamos lo que había sucedido en la mañana. Por lo tanto la funcionaria ingreso los datos viendo que no había ninguna deuda y que si se podía atender y ahí lo fuimos a buscar a la posta y lo trajimos a la Clínica nuevamente, donde ahí si le realizo todo lo que tenían que hacer.

La parte denunciada y demandada civil viene en deducir tacha en contra de la testigo Pilar del Carmen Pérez Tapia, solicitando sea declara testigo inhábil en virtud de lo dispuesto en el artículo 358 N° 1, del Código de Procedimiento Civil, es decir ser Cónyuge de la parte que lo presenta, restándole todo valor probatorio a su declaración. El Tribunal confiere Traslado a SERNAC XV Región quién expresa que los Jueces de Policía Local podrán apreciar la prueba en virtud de las reglas de la sana crítica, por lo que solicita el rechazo a la tacha interpuesta. El Tribunal deja para la definitiva la resolución de la tacha ordenando declarar a la testigo, quién señala que a su esposo no lo quisieron atender por una supuesta deuda que le indico un funcionario cuando lo recibió en la clínica por lo que hubo que llevarlo a la posta donde tuvo que estar hasta las 22 horas de ese mismo día sin atención, donde la funcionaria a esa hora le indico que no había deuda y que si lo podía atender, motivo por el cual lo fueron a buscar a la posta y lo trajeron a la clínica nuevamente.

La testimonial a fojas 57, de Juan Antonio Ayarza Tapia, Administrador de empresa, Cédula Nacional de Identidad N° 16.058.600-1, con domicilio en Población Punta Norte, Pasaje 4, casa N° 4437, de Arica, quién previamente juramentado expone:

"Los hechos trabajando en Lluta ocurrió el accidente acudo yo con don Claudio Orrego hacia la clínica soy yo el conductor en ese momento llegamos a la Clínica don Claudio ingresa y yo me dirijo a la casa de él a buscar a su señora para comunicarle los hechos y llevarle a la clínica, nos dirigimos a la Clínica con la señora Pilar, y don Claudio se encontraba afuera en la puerta y don Claudio le comunica a su señora que no lo pueden atender por una deuda que tenía con la Clínica, luego los tres nos dirigimos al Hospital ahí ingreso a

- 8.- Registro de atención de urgencia folio N° 703680, de fecha 9 de Julio de 2016.
- 9.- Examen médico de coagulación solicitud N° 22524009, de fecha 10 de Julio de 2016.
- 10.- Examen médico bioquímica sanguínea solicitud N° 22524009, de fecha 10 de Julio de 2016.
- 11.- Epicrisis de enfermería de fecha de ingreso 17 de Agosto de 2016.
- 12.- Set de 2 fotografías que revela el estado de la herida y su estado posterior a la cirugía.
- 13.- Registro de atención de urgencia numero de episodio N° 40358979, de fecha 9 de Julio de 2016. entregado por la Clínica la Sra. Jordana Pinto días posteriores al accidentes y antes del reclamo hecho en SERNAC.
- 14.- Copia de sentencia por la Ilustrísima corte de apelaciones de Antofagasta, recaída en la causa rol N°160 de 2011, de fecha 10 de Diciembre de 2014, que confirma sentencia de primera instancia dictada por el Tercer Juzgado de Policía Local de Antofagasta en la causa Rol 22246-2013.
- 15.- Copia de artículo publicado en la página web del SERNAC referido a sentencia dictada por la Corte de Apelaciones de Antofagasta que condena a la Clínica Antofagasta al pago de una indemnización de cinco millones de pesos a un consumidor por haberle negado la hospitalización por una presunta deuda que mantenía, lo cual resulto no ser efectiva, documento que acompaño en este acto.

Documentos que el Tribunal los tuvo por acompañados, con citación.

La parte denunciada y demandada civil a fojas 63, acompaña con citación:

1.- Registro de atención de Urgencia N° 40358979 de fecha 9 de Julio de 2016 hora de ingreso 11:35 horas

A fojas 76, rola la resolución del Tribunal que ordenó "Autos para Fallo".

CONSIDERANDO

Primero: Que en virtud de lo expuesto en la denuncia infraccional por eventuales infracciones a la Ley N° 19.496, que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores y la acción civil incoada igualmente a fojas 21 vuelta, más la audiencia de contestación, conciliación y prueba de fojas 54 y los medios de prueba rendidos en ella, el Tribunal ha llegado a la plena convicción que la causa directa y determinante de los hechos investigados ha sido la conducta infraccional de la **CLINICA CORPORACIÓN MEDICA DE ARICA S.Á.** Rol Único Tributario N° 96.613.220-5, representada por

Es Copia Fiel de su Original
ARICA 17 ABR 2017
[Firma]

Fernando Cisterna Cárdenas, ignora profesión, ambos con domicilio en calle Juan Noé N° 1370, piso N° 5, de Arica por negar injustificadamente el servicio de la primera atención médica, producto de que mantenía deudas con la clínica, por lo que no pudieron atenderlo de urgencia, negándole el servicio, cuando se presentó el día 09 de Julio alrededor de las 12:00 hrs. situación que luego se comprobó que mantenía sus cuentas al día, por lo que fue reingresado a la centro asistencial en comento después de 10 horas aproximadamente, causando detrimento y menoscabo al denunciante Claudio Adán Orrego Chávez, infringiendo con ello los artículos 3 letras c), d), 13, artículo 23 y 24, todos de la Ley N° 19.496, que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Segundo: Como consecuencia del razonamiento del considerando anterior el Tribunal acogerá ambas acciones, la acción civil de indemnización de perjuicios hasta por un monto de \$ 500.000, rechazándose las mayores pretensiones por daño emergente y daño moral no acreditados por la demandante en la etapa procesal correspondiente, más las costas de la causa.

Tercero: Que no existen otros antecedentes que ponderar y teniendo presente la facultad de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa en virtud del principio de la sana crítica.

RESUELVO:

EN CUANTO A LA TACHA DE TESTIGOS.

1.- **Se ACOGE** la tacha interpuesta a fojas 55, en contra de la testigo Pilar del Carmen Pérez Tapia, y la tacha interpuesta a fojas 59, en contra de Pía Renne Catalina Peñailillo Guardia, ya individualizadas, en virtud del artículo 358 N° 1 del Código de Procedimiento Civil.

EN CUANTO A LA ACCIÓN INFRACCIONAL.

2.- **Se CONDENA** a la **CLINICA CORPORACIÓN MEDICA DE ARICA S.A.** Rol Único Tributario N° 96.613.220-5, representada por Fernando Cisterna Cárdenas, ignora profesión, ambos con domicilio en calle Juan Noé N° 1370, piso N° 5, de Arica, a una multa ascendente a **CINCO Unidades Tributarias Mensuales**, por negar injustificadamente el servicio de atención médica, a Claudio Adán Orrego Chávez, producto de que mantenía deudas con la clínica, por lo que no pudieron atenderlo de urgencia, negándole el servicio, situación que luego se comprobó que mantenía sus cuentas al día, por lo que fue reingresado a la centro asistencial en comento después de 10 horas aproximadamente, causando grave detrimento y menoscabo al denunciante Claudio Adán Orrego Chávez, infringiendo con ello los artículos 3 letras c), d), 13, artículo 23 y

24, todos de la Ley N° 19.496, que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la notificación de la presente sentencia, despáchese en contra de Daniel Alfredo Castillo Galleguillos, ya individualizado, orden de arresto por cuatro días, de Reclusión Nocturna.

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUCIOS.

3.- Se **CONDENA** a **CLINICA CORPORACIÓN MEDICA DE ARICA S.A.** Rol Único Tributario N° 96.613.220-5, representada por Fernando Cisterna Cárdenas, ignora profesión, ambos con domicilio en calle Juan Noé N° 1370, piso N° 5, de Arica, hasta por un monto de \$ 500.000, rechazándose las mayores pretensiones por daño emergente y daño moral no acreditados por la demandante en la etapa procesal correspondiente, más intereses y costas desde la fecha de la denuncia infraccional hasta la fecha real y efectiva del pago.

Anótese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor XV Región Arica-Parinacota, Notifíquese y Archívese.***

Sentencia pronunciada por Ángela Soto Calle Juez Subrogante del Segundo Juzgado de Policía Local de Arica.



Es Copia Fiel de su Original

17 ABR 2017
ARICA, SECRETARIA

