

Recoleta, dos de mayo de dos mil dieciséis

VISTOS Y CONSIDERANDO:

1º) Que por presentación de fs. 16 y sgts. el abogado Juan Carlos Luengo Pérez, en su calidad de Director Regional Metropolitano del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, ambos con domicilio en Teatinos 333, 2º piso, Santiago; denuncia a CLÍNICA DÁVILA Y SERVICIOS MÉDICOS S.A.- en adelante clínica o Clínica Dávila- R.U.T. N°96.530.470-3, representada por Mario Rivas Salinas, ambos domiciliados en Avda. Recoleta 464, Recoleta; como responsable de infringir los artículos 3 a) y b) de la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC), vulnerando los derechos básicos que dichos preceptos, consagran en favor de los consumidores, a la libre elección del bien o servicio y el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio y condiciones de contratación. Inculpa a la citada clínica de incumplir, a la vez, lo dispuesto por el artículo 30 de la misma ley, en cuanto obliga a los proveedores a dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan.

Basa su imputación en que el fiscalizador del Sernac, don Rodrigo Romo Labisch, el 28 de mayo de 2015, supervisó en internet la página web de la clínica, [www.davila.cl](http://www.davila.cl), el cumplimiento de las normas de la LPC relativas a las condiciones y aranceles ofrecidos a los consumidores por las prestaciones médicas, verificándose que no se visualizó información necesaria que permita conocer los valores de las prestaciones médicas ofrecidas, en los casos consignados en el acta del ministro de fe, que se lee a fs. 7 y 8. A saber:

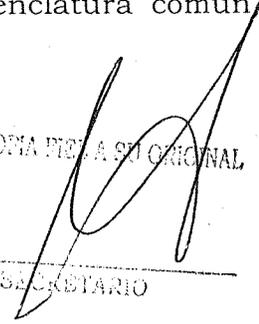
- Cuando sea contratado de manera particular, no se visualizó información de valores de las prestaciones médicas ofrecidas en horario hábil, tratándose de: a) Rx simple brazo, antebrazo, codo muñeca, dedos, pies. b) Rx tórax (frontal y lateral. c) Ecotomografía ginecológica pelviana femenina u obstétrica.
- Cuando sea contratado de manera particular, no se visualizó información de valores de las prestaciones médicas, en horario inhábil.
- Cuando sea contratado por el sistema Fonasa, no se visualizó información de valores de las prestaciones médicas ofrecidas, en horario hábil e inhábil.
- Cuando sea contratado por sistema Isapre, no se visualizó información de valores de las prestaciones médicas ofrecidas tanto en horario hábil como inhábil.

2º) Que habiéndose notificado legalmente la denuncia, doña Marisol Cárcamo Negueruela, en representación de Clínica Dávila, rindió declaración indagatoria, a través del escrito de fs. 38 a 43. Señala que no existen reclamos en contra de la clínica, en base a la materia denunciada; que aquélla mantiene un sistema de consulta de precios o tarifas en su página web en la que individualiza todas y cada una de las prestaciones que otorga, mediante su nomenclatura común

CERTIFICO QUE LA NÚMERO DE COPIA HECHA SU ORIGINAL



RECOLETA, SECRETARIO



como asimismo, el código y glosa que establece el arancel Fonasa, publicando el valor total de la prestación, sin recargos, permitiendo que el consumidor se informe y elija libremente, atenderse o no, en las dependencias de su representada; que si el fiscalizador del Sernac no encontró los valores de las prestaciones singularizadas, se debió a defectos en la búsqueda; que probablemente haya incurrido en un error en la nomenclatura utilizada, en el código asociado a dicha prestación u otra deficiencia que no puede imputarse a su representada.

Agrega que los consumidores tienen la obligación correlativa de informarse responsablemente sobre los servicios y precios requeridos y, dada la compleja naturaleza de las prestaciones que otorga, la clínica informa los valores de éstas y corresponde al consumidor informarse de las condiciones relativas al precio final a pagar conforme a las coberturas que otorguen tanto las Isapre como Fonasa, elemento que escapa absolutamente a la información que Clínica Dávila se encuentra obligada a informar, ya que desconoce las condiciones particulares de bonificaciones de cada consumidor, razón por la que su representada informa los valores como atención particular. En síntesis, que la clínica ha cumplido con la obligación de publicar los valores que cobra por las prestaciones toda vez que la norma que regula la materia no distingue entre el precio que debe pagar un consumidor en horario hábil e inhábil, como tampoco si está afiliado a una Isapre o Fonasa.

3º) Que, convocadas las partes a comparendo de contestación y prueba, éste se llevó a efecto con la asistencia de la apoderada del Sernac y la apoderada del Clínica Dávila, según consta en acta de fs. 107.

La parte denunciante ratificó los fundamentos de la acción interpuesta y solicitó la aplicación del máximo de las sanciones legales.

La defensa de la denunciada, en tanto, contestó mediante la presentación que rola entre fs. 55 y 73. Solicita el rechazo de la denuncia, con costas, fundada en los argumentos ya reseñados en el considerando precedente, agregando que si el Sernac no encontró publicados en la página web de su representada los precios de las prestaciones indicadas en la denuncia es "porque utilizó una nomenclatura antojadiza y no la nomenclatura y codificación que le otorga el órgano competente para ello, que se encuentra compilada en el documento Arancel Fonasa..."; que al 28 de Mayo de 2015, y en todo momento, se individualiza en la página web "cada una de las prestaciones que otorga mi representada a través del nombre común, del código y la glosa que establece al efecto el arancel Fonasa, publicando el valor total de la prestación. A modo de demostración, la parte exhibe recuadros estampados en su escrito, a fs. 61 y 62, con el nombre de la prestación, códigos, arancel ambulatorio y arancel hospitalizados, correspondientes a las prestaciones singularizadas en la denuncia. Añade que, Clínica Dávila, ajusta la nomenclatura de las prestaciones a lo dispuesto en el Arancel establecido por Fonasa denominado "Modalidad libre

CERTIFICO QUE LA PRESENTE  
RECOLETA,  
  




Finalmente, la parte denunciada, Clínica Dávila, presentó en calidad de testigo a María José Gómez García, quien se identificó como ingeniera civil biomédica y que trabaja hace tres años en Clínica Dávila, en virtud de lo que fue tachada por la actora, por las causales de inhabilidad de los números 4,5 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil. La testigo declaró entre fs. 110 y 112; quedando la resolución de las tachas para definitiva.

5º) Que, por escrito de fs. 135, la parte del Sernac, objetó el mérito probatorio de la copia de "listado de precios otorgados por Clínica Dávila, que se encontraba a disposición del público en su página web, al primer semestre de 2015"; y de la "copia de aranceles 2016 de Clínica Dávila" que se encuentra actualmente disponible en la página web de ésta. Las impugna por constituir copias simples, lo que imposibilita saber su fecha cierta, ni entrega datos acerca de su autenticidad, integridad y veracidad; solicitando que no se les otorgue valor probatorio. Por los mismos conceptos, impugna los restantes documentos aportados por la denunciada, agregando que no hacen más que corroborar el deber que se impone a los proveedores de otorgar una información veraz y oportuna respecto de los bienes y servicios ofrecidos.

6º) Que con carácter de medida para mejor resolver, el Tribunal instó a que la denunciada, acompañara antecedentes de los valores publicados el día 28 de mayo de 2015, en su portal web. Al efecto, la parte denunciada acompañó un legajo titulado "Precios publicados en página web de Clínica Dávila a Mayo de 2015", firmado por Mario Rivas Salinas, Gerente General, documento que se custodia en Secretaría del Tribunal en razón de su volumen. La actora, por escrito de fs. 148 y 149, objetó su mérito probatorio por tratarse de copias simples, falta de fecha cierta, de autenticidad, integridad y veracidad.

7º) Que estimándose innecesaria la práctica de nuevas diligencias, se han traído los autos para dictar sentencia.

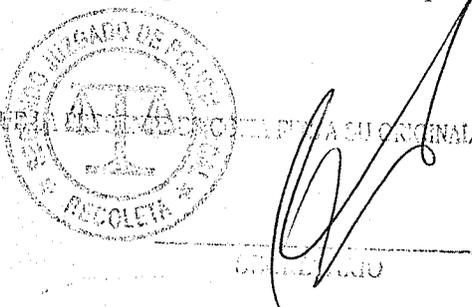
8º) Que, como cuestión previa, corresponde pronunciarse respecto de la tacha opuesta por la denunciante en contra de la testigo Sra. María José Gómez García.

Las causas de inhabilidad invocadas corresponden a las de los números 4, 5 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil. En síntesis, consisten en tener, la testigo, la calidad dependiente de la parte que la presenta y por carecer de la imparcialidad necesaria para declarar por tener en el pleito, interés directo o indirecto.

La defensa de la denunciada, pidió el rechazo de dichas tachas, arguyendo que no se configuraría, en la testigo, las inhabilidades referidas por tratarse de una profesional con conocimientos y capacidad suficiente para declarar en forma libre y espontánea, sin influencia por algún vínculo de subordinación o dependencia respecto de la Clínica, pues la testigo "sólo refirió trabajar en Clínica Dávila, sin embargo en ningún momento señaló quien sería su empleador"; que

CERTIFICO QUE EL ORIGINAL DE ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA EN LA COLECCIÓN DE LA SECRETARÍA DEL TRIBUNAL DE RECOLETA.

RECOLETA,



tampoco hay antecedentes para estimar que habría parcialidad en la testigo, por tener algún interés en el pleito, directo o indirecto, que sea de carácter pecuniario.

Analizando las respuestas de la Srta. Gómez García, ésta reconoció que trabaja hace tres años en Clínica Dávila, en calidad de jefa de desarrollo comercial, teniendo a su cargo la mantención de los aranceles e informarlos al departamento de marketing, para su publicación, a través de una empresa de comunicación externa. Además, reconoció que recibe instrucciones de la gerencia de la clínica.

Tales antecedentes, a juicio de este sentenciador, son suficientes para estimar que las causas de inhabilidad invocadas se configuran en la testigo. La función que cumple para la clínica es habitual, remunerada y dice relación directa con el principal punto de controversia de autos. Todo ello redundará en que la testigo no tenga una posición desinteresada e imparcial, por lo que se hará lugar a las tachas opuestas.

9º) Que el pronunciamiento en torno al mérito probatorio de la documental aportada por las partes -tanto la allegada a los autos, como la que se halla en custodia- queda condicionado por el análisis y apreciaciones expresadas en las últimas motivaciones de este fallo.

10º) Que, el hecho sustancial sobre que versa la controversia de autos, radica en si Clínica Dávila, el 28 de mayo de 2015, cumplía, o no, con la exigencia que impone a los proveedores, el artículo 30 de la Ley 19.496, de modo que no se vean vulnerados los derechos básicos e irrenunciables de los consumidores consagrados por el artículo 3 del mismo cuerpo legal, en sus letras a) y b), esto es, derecho a la libre elección del bien o servicio y 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.

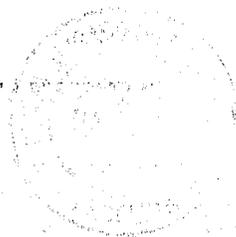
El precitado artículo 30, reza: "Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.

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.

Igualmente se enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios. Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios.

El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes. La misma información, además de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios, deberá ser indicada en los sitios de Internet en que los proveedores exhiban los bienes o

CERTIFICADO QUE...



RECOLETA

servicios que ofrezcan y que cumplan con las condiciones que determine el reglamento.

Cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos que desea adquirir, los establecimientos comerciales deberán mantener una lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible”.

11º) Que la defensa de la parte denunciada, cuestiona la existencia del hecho denunciado, por ende de la infracción, atribuyendo a error en la búsqueda por parte del fiscalizador del Sernac, Sr. Rodrigo Romo Labisch; que en la página web de su representada, se singulariza todas y cada una de las prestaciones que otorga acorde a la nomenclatura común, códigos y glosa establecidos por el Arancel Fonasa Modalidad de Libre Elección. Agrega que corresponde a los consumidores informarse responsablemente sobre los servicios y precios pues, dada la compleja naturaleza de las prestaciones que la clínica otorga, el usuario debe informarse de las condiciones relativas al precio final conforme a las coberturas que otorguen tanto las Isapres como Fonasa.

12º) Que, a juicio del Juez infrascrito, atribuir a la falta de experticia del fiscalizador, en la búsqueda de la información, no es sustentable. En conformidad a lo dispuesto por el artículo 1º nº 3 de la Ley 19.496, al proveedor le corresponde proporcionar la información básica comercial, lo que se traduce en el deber de suministrar los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones, para que el público consumidor tenga un acceso claro, expedito y oportuno respecto de los bienes y servicios que ofrece. No se requiere que el destinatario de la información comercial básica, posea habilidades o conocimientos especiales para explorar un sitio web y conocer lo publicado. La comunicación vía internet, conforme al mandato legal, debe ser amigable para el usuario, en general. La exigencia del artículo 30 de la LPC, es que el consumidor pueda conocer “por sí mismo” los precios de los servicios que ofrece un establecimiento, lo que implica que el acceso a la información sea lo más simple posible para decidir sobre el acto de consumo. La información que debe proporcionarse en esta materia, requiere que sea comprensible y completa, atendiendo que el consumidor no tiene la experticia del proveedor y que se encuentra, generalmente, en una condición de vulnerabilidad, no sabe hasta qué punto es necesaria la atención de salud. Ese ha sido uno de los objetivos de la precitada Mesa Técnica de Trabajo, evitar la asimetría en la información proporcionada por los prestadores de salud.

Por otro lado, el organismo denunciante, Sernac, tiene la atribución y capacidad suficiente para realizar supervisiones informáticas en distintas áreas del consumo. Así, en el ejercicio de sus funciones, es como ha realizado estudios comparativos de aranceles de ciertas prestaciones médicas ofrecidas en distintas clínicas, en base a “precios de lista” y precios “convenios con Isapres”, por ejm.- Alegar que el supervisor, en su búsqueda, utilizó una nomenclatura “antojadiza”, no es atendible. La Superintendencia de Salud, ha dispuesto instrucciones, para

CERTIFICO QUE LA PRESENTE COPIA FIESE A SU ORIGINAL



SECRETARIO

RECOLETA,

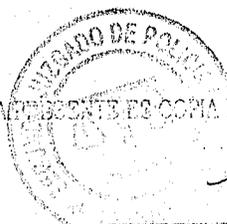
comunicar y para detectar la información pertinente al arancel de prestaciones de salud, implementando un sistema estandarizado de códigos alfanuméricos asignados a cada prestación médica, cada código con nominación propia, clasificados en grupos predefinidos, en el Arancel Fonasa en su Modalidad de libre elección. Dichas instrucciones tiene carácter imperativo, no sólo para el área pública de salud, sino que también para las Isapres y prestadores privados. El objetivo de la Mesa Técnica de Trabajo –aludida en el considerando cuarto- “Transparencia en los Sistemas de Salud”, destinada a definir normas técnicas para transparentar los precios que cobran las clínicas y estandarizar paquetes de prestación que permitan a los consumidores adoptar una decisión informada, dado lo complejo del servicio requerido: prestaciones de salud.

13º) Que a fin de ponderar el descargo de la defensa de la clínica, en cuanto a que, en su página web, ha mantenido en todo momento, los valores de todas y cada una de las prestaciones que ofrece, utilizando el nombre, código y glosa establecida en arancel Fonasa, este Juez ha debido revisar los argumentos del escrito de contestación de fs. 55 y sgts. (Escrito) y examinar de modo pormenorizado el mérito del “Acta Ministro de Fe” de fs. 7 y 8 (Acta), en relación con la documental agregada a los autos y los instrumentos que se hallan en custodia, consistentes en el Listado de Precios vigentes al primer semestre de año 2015 (Listado); Libro Arancel Fonasa MLE 2015 (Libro); Precios publicados en página web de Clínica Dávila a mayo 2015 (Precios) y Aranceles 2016 de Clínica Dávila (Aranceles). Realizado dicho análisis, se verificó:

A) Existe diferencia de precios informados para ciertas prestaciones:

✓ Imagenología	Código Prestación	Fuente	Arancel Ambulatorio	Arancel Hospitalizado
Radiografía brazo, antebrazo, codo	04-01-054	Escrito	\$ 10.850	\$ 16.270
		Precios	\$ 11.230	\$ 16.830
Radiografía de tórax	04-01-070	Escrito	\$ 22.260	\$ 33.380
		Precios	\$ 23.030	\$ 34.550
Ecotomografía abdominal	04-04-003	Acta	\$ 29.720	No consta
		Precios	\$ 31.410	\$ 47.120
Mamografía bilateral	04-01-010	Acta	\$ 25.280	No consta
		Precios	\$ 26.720	\$ 40.080
Ecotomografía Ginecológica	04-04-006	Escrito	\$ 16.080	\$ 24.120
		Precios	\$ 16.660	\$ 24.990
✓ Exámenes				
Toma de muestra sangre	03-07-011	Acta	\$ 960	No consta
		Precios	\$ 1.000	\$ 1.500

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL AL ORIGINAL



SECRETARIO

RECOLETA,

Hemograma	03-01-045	Acta	\$ 3.490	No consta
		Precios	\$ 3.690	\$ 5.530
Orina completa	03-01-022	Acta	\$ 2.160	No consta
		Precios	\$ 2.280	\$ 3.440

B) El "Listado" no contiene la nota: "Las tarifas expresadas en este documento corresponden a horario hábil. En horario inhábil estas tarifas se recargan en un 50%", nota que sí contiene el legajo "Precios".

C) En "Aranceles" correspondiente a 2016, se advierte que los precios publicados corresponde a aranceles particulares, no así en el "Listado" ni en "Precios", correspondientes al año 2015.

D) Ni en el "Listado", ni en "Precios" de la Clínica, se aplica la denominación de ciertas prestaciones o no obedece a la selección definida por la autoridad. Ejemplos: La nominación "brazo, antebrazo, codo, muñeca, mano, de" (sic), en el legajo "Precios" (pág.30). En el arancel Fonasa lo identifica dentro del grupo Imagenología, denominada: "Radiografía de brazo, antebrazo, codo muñeca, manos, dedos", bajo el código 0401054.- El legajo "Precios", enumera las prestaciones con un criterio de selección confuso, ya que consiste en una extensa nómina de correlación numérica (códigos), enunciando algunos grupos de prestaciones por orden alfabético, sin que sea clara la naturaleza misma de la prestación (radiografía, medicamento, consulta, etc.)

14º) Que, hecha esta apreciación comparativa de los antecedentes, conforme a la sana crítica, este sentenciador ha adquirido la convicción de que en la publicación por internet de Clínica Dávila, respecto de las prestaciones de salud singularizadas en el acta de fs. 7 y 8, el día 28 de mayo de 2015, se visualizó sólo la lista de arancel particular establecida para horario hábil y que el fiscalizador no halló información respecto de las prestaciones clasificadas como "Imágenes" o "Imagenología", porque la clínica no ocupó la denominación reglamentaria.

Al no identificarse el bien o servicio ofrecido, cumpliendo con las normas reglamentarias, o el no indicar claramente la naturaleza de la prestación de salud, y su precio, no se satisface la información básica comercial definida por el artículo 1º nº3 de la Ley 19.496, información cuyo acceso, al usuario debe ser clara, expedita y oportuna.

La situación recién señalada, a la vez, queda subsumida en la hipótesis a que se refiere el artículo 30 del citado cuerpo legal, configurándose, especialmente contravención a su inciso 4º, en cuanto tratándose de información por internet, obliga a poner en conocimiento al público, el precio, incluidos los impuestos y las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios.

La infracción a lo dispuesto en dicho precepto legal, atenta contra el equilibrio en la relación proveedor-consumidor y atenta contra los derechos básicos de los

CERTIFICADO QUE



RECOLETA,

consumidores consagrados en las letras a) y b) del artículo 3° de la misma ley, esto es, derecho a una información veraz y oportuna y derecho a la libre elección del bien o servicio; derechos irrenunciables anticipadamente.

En consecuencia, se hará lugar a la denuncia, correspondiendo establecer la sanción legal en conformidad al artículo 24 del precitado cuerpo legal; y

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto por los artículos 14 y 17 de la ley 18.287, 1, 3, 28, 30, y 50 y sgts. de la Ley 19.496;

RESUELVO:

Ha lugar a la denuncia de fojas 16 y sgts. en cuanto se condena a CLÍNICA DÁVILA Y SERVICIOS MÉDICOS S.A., ya individualizada, al pago de una multa, a beneficio fiscal, equivalente a 20 Unidades Tributarias Mensuales, dentro de quinto día, bajo apercibimiento de reclusión de su representante legal o administrador, como responsable de incurrir en la infracción referida en el último considerando de esta sentencia.

Notifíquese esta resolución y, una vez ejecutoriada, comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor, oficiándose.

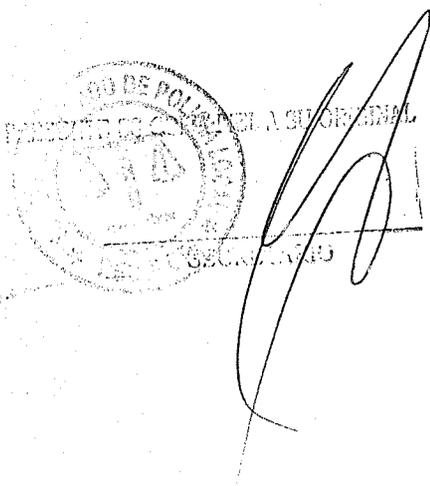
Regístrese y archívese, en su oportunidad.

Rol N° 40.570-3

DICTADA POR LUIS ALFONSO LETELIER URCELAY, JUEZ TITULAR.

AUTORIZA DIONISIO VIO BARRAZA, SECRETARIO.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES UNA COPIA VERDADERA DE LA ORIGINAL.



RECOLETA,

C.A. de Santiago

Santiago, veintiuno de septiembre de dos mil dieciséis.

A fojas 203, téngase presente.

**Vistos:**

Por compartir los argumentos vertidos por el tribunal a quo en la sentencia en alzada y, atendido lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley N°18.287, **se confirma** la sentencia apelada de dos de mayo del año en curso, escrita a fojas 153 y siguientes, dictada por el Segundo Juzgado de Policía Local de Recoleta.

**Regístrese y devuélvase.**

N°Trabajo-menores-p.local-1041-2016.

Pronunciada por la **Quinta Sala** de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Manuel Muñoz Pardo e integrada por los Ministros señor Miguel Vázquez Plaza y señora Javiera González Sepúlveda.

En Santiago, veintiuno de septiembre de dos mil dieciséis, autoriza la resolución que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.



SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
 AV. RECOLETA 2774, Piso 3°  
RECOLETA

004170

Recoleta, 19 OCT 2016

Notifico a Ud. que en el proceso Rol N° 40.570-3-2015 se ha dictado con fecha 18/10/2016, la siguiente resolución:

Por recibidos los autos con esta fecha. Cúmplase,

REGISTRO DE SENTENCIAS  
 18 OCT. 2016  
 REGION METROPOLITANA

SECRETARIO  
 RECOLETA



SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL ROL N° 40.570-3-2015  
 AV. RECOLETA N° 2774, PISO 3°  
RECOLETA

CERTIFICADA N°: \_\_\_\_\_/

FRANQUEO CONVENIDO  
 CENTRAL CLASIFICADORA

**SEÑOR (A):**  
**LUENGO PEREZ JUAN CARLOS**  
**TEATINOS 333 PISO 2**  
**SANTIAGO**

IS

RECIBIDO  
 03 NOV 2016  
 SERNAC

CORREOS DE CHILE  
 1 180329 713504  
 NO VALIDO COMO  
 FRANQUEO