

PROCESO N° 18.538/2.013-KM

ESTACIÓN CENTRAL, a uno de agosto de dos mil trece

VISTOS:

- Que a fs. 29 y siguientes, **RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN**, abogado, Director Regional (S) Metropolitano de Santiago del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, 2° piso, comuna de Santiago, interpone denuncia infraccional contemplada en la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos del Consumidor, en contra de **CLÍNICA BICENTENARIO S.A., representada legalmente por ALEJANDRO BERNSTEIN ROTGER**, ambos con domicilio en Avda. Libertador Bernardo O'Higgins N° 4850, comuna de Estación Central. Funda sus antecedentes en que el día 28 de Enero de 2.013, el servicio a su cargo, realizó un monitoreo tanto en el establecimiento como en el sitio web de la denunciada, constatando en éste último, que no se publican los precios de las prestaciones de salud que ofrecen;
- Que a fs. 60 y siguientes, **ERASMO RECABARREN PINOCHET**, abogado, en representación de Clínica Bicentenario S.A., contesta denuncia por escrito, señalando que la supuesta contravención cometida por su representada, no podría ser sancionada bajo el amparo de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor, por cuanto es una materia regulada por la Ley N° 20.584, sobre los derechos y deberes en las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, añadiendo que el reclamo debe realizarse directamente con el prestador del servicio, que es la Superintendencia de Salud, por medio de la Intendencia de Prestadores, la cual puede intervenir, fiscalizar y sancionar, no así el Servicio Nacional al Consumidor. Agrega que en caso de aplicar lo dispuesto en la Ley N° 19.496, lo señalado en el artículo 30 no le afecta por cuanto la obligación de los proveedores de dar conocimiento al público de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, establece una expresión, la que ocurre cuando tales precios por sus características deban regularse convencionalmente. Concluye finalmente que la publicación de un listado de precios de prestaciones que finalmente no es el valor que deberá pagar el paciente como

Fojas 196/ciento noventa y seis

consecuencia de la aplicación de las coberturas de su seguro de salud, más que ayudar a la elección del centro donde recuperar la salud, le lleva a una confusión mayor;

- Que a fs. 189, con fecha 12 de Junio de 2.013, se celebró el comparendo de conciliación, contestación y prueba, rindiéndose la que consta en autos;

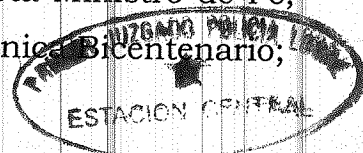
- Que a fs. 194, con fecha 10 de Julio de 2.013, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

1.- Que el Servicio Nacional del Consumidor, a fs. 29, señala que al efectuar un monitoreo tanto en el establecimiento de la Clínica Bicentenario S.A., ubicada en Avda. Libertador Bernardo O'Higgins N° 4.850, comuna de Estación Central, como en su sitio web, constató que en este último, no se publican los precios de las prestaciones de salud que ofrece. En tanto la Clínica Bicentenario S.A., señala la improcedencia de la denuncia por no serle aplicable las disposiciones contenidas en la Ley N° 19.496, afectándole en cambio lo señalado en la Ley N° 20.584 que regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en Relación con Acciones Vinculadas a su Atención de Salud.

2.- Por consiguiente, se discute la efectividad que los hechos hayan ocurrido en la forma planteada en la denuncia y si así hubiere ocurrido, corresponde determinar la responsabilidad que le cabría a la **CLÍNICA BICENTENARIO S.A., representada legalmente por ALEJANDRO BERNSTEIN ROTGER**, en cuanto a haber actuado con negligencia como proveedor de un servicio, causando perjuicio a sus clientes.

3.- Que para acreditar y fundamentar sus dichos la parte de SERNAC, rindió la siguiente prueba documental: a) Copias de Resolución Exenta N° 1217/2012, N° 1883/2012 y N° 367/2013, todas del Servicio Nacional del Consumidor; b) Copia Informe mesa de trabajo sobre "Transparencia en los Sistemas de Salud"; c) Copia Acta Ministro de Fe, Folio 15/2013; d) Copias de la página electrónica de Clínica Bicentenario;



Fojas 197/ciento noventa y siete

e) Seis copias simples de fallos condenatorios sobre hechos similares a los autos.

4.- Que para acreditar y fundamentar sus dichos la parte de Clínica Bicentenario, rindió la siguiente prueba documental: a) Documento obtenido de la página web de la Biblioteca del Congreso Nacional referente a la historia de la Ley N° 20.555; b) Listado arancel particular 2.013 de Clínica Bicentenario; c) Impresiones página electrónica www.clinicabicentenario.cl, en que consta la aplicación para solicitar un presupuesto detallado y específico.

5.- Que no obstante lo señalado por el representante de la Clínica Bicentenario, es plenamente aplicable en autos las disposiciones de la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; así el artículo 3 letra a) de la Ley N° 19.496, expresa claramente que son derechos y deberes básicos del consumidor: a) "La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo"; en tanto que la letra b) señala 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. En lo pertinente, el artículo 23 inc.1, agrega que comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio; en tanto el artículo 30 manifiesta que "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



Fojas 198/ciento noventa y ocho

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 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. Aceptando por tanto, la efectiva aplicación de las normas contenidas en la Ley del Consumidor al caso en estudio, cabe agregar que las clínicas e instituciones de salud privada tienen la obligación de disponer el listado de los precios de sus prestaciones e insumos para generar mayor transparencia y permitir a los consumidores tomar decisiones informadas, discusión que ya se dio durante el año 2012 en una mesa de trabajo en que participaron el Ministerio de Economía, el Servicio Nacional del Consumidor, la Superintendencia de Salud y clínicas e Isapres, cuya principal conclusión se citó precedentemente, estableciendo de esa manera un nuevo estándar en la entrega de información, originada en un estudio del SERNAC que detectó importantes diferencias en los precios en prestaciones e insumos de las distintas clínicas e instituciones de salud privada versus las dificultades de los consumidores para comparar y saber exactamente el costo del producto o servicio. Entonces la obligación de transparentar la información, para que esta sea oportuna y de calidad, conociendo con anticipación el valor de sus prestaciones se convierte en un derecho básico del consumidor, al amparo de la Ley N° 19.496, para exigir que así ocurra y en contraposición las clínicas e instituciones de salud privada deberán exhibir los precios de sus prestaciones e insumos de forma permanente y visible, tanto en el establecimiento físico como a través de internet.

6.- Que conforme a lo señalado en el artículo 14 inc.1 de la Ley N° 18.287, el juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, y que al apreciar la prueba de acuerdo con dichas reglas, conforme a lo señalado en el inc. 2, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas,

Fojas 199/ciento noventa y nueve

científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador.

7.- Que en la especie, de los antecedentes de la causa, ponderados en la forma señalada por la disposición legal transcrita, emanan pruebas múltiples, graves, precisas, concordantes y conexas, que conducen lógicamente a concluir a este Sentenciador que la **CLÍNICA BICENTENARIO S.A.**, no entregó la información requerida, en cuanto a señalar las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios, a través de su sitio de Internet, en especial facilitar al consumidor la opción de conocer por sí mismo el precio de los productos o servicio que desea adquirir, ya sea en forma directa o mediante un link creado para tal efecto, no manteniendo la lista de sus precios a disposición del público, de manera expedita, permanente y visible. Así la denunciada actuó con negligencia, causando un menoscabo a sus clientes, por entregar un servicio deficiente, no incluyendo, principalmente, la información de los precios de sus prestaciones médicas en su página electrónica, negligencia que solo puede atribuirse a ésta, quien no dio cumplimiento a su obligación legal y reglamentaria, en cuanto a brindar el servicio en las mejores condiciones, lo que en el acto no ocurrió, con las consecuencias ya señaladas en autos, la cual configura una infracción sujeta a sancionar conforme lo dispone en lo específico, el artículo 3 letras a) y b), 23 inc.1 y 30, todos de la Ley del Consumidor N° 19.496, con relación al artículo 24 de la misma ley, motivo por lo cual, este sentenciador acogerá la denuncia de autos, en la forma como se dispondrá en la parte resolutive de esta sentencia.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 14, 17 y 23 de la Ley N° 18.287, 3 a) y b), 23, 24 y 30, de la Ley N° 19.496; 1.698 y 2.329 del Código Civil y lo señalado en la Ley N° 15.231.



SE DECLARA

PRIMERO: Que se condena a **CLÍNICA BICENTENARIO S.A.**, representada legalmente por **ALEJANDRO BERNSTEIN ROTGER**, ambos con domicilio en Avda. Libertador Bernardo O'Higgins N° 4850, comuna de Estación Central, al pago de una multa de **TRES UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letra a) y b), 23 y 30 de la Ley N° 19.496.

ANÓTESE.

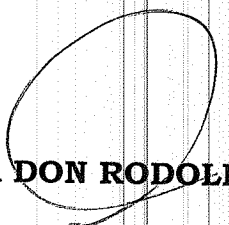
NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

DESPÁCHESE ORDEN DE RECLUSIÓN NOCTURNA EN CONTRA DE ALEJANDRO BERNSTEIN ROTGER, REPRESENTANTE LEGAL DE CLÍNICA BICENTENARIO S.A., SI NO PAGARE LA MULTA IMPUESTA, DENTRO DE QUINTO DÍA, POR VÍA DE SUSTITUCION Y APREMIO.

REMÍTASE COPIA AUTORIZADA DE LA PRESENTE SENTENCIA, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS, DE LA LEY N° 19.496.

ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

DICTADO POR DON PATRICIO AMPUERO CORTES, JUEZ TITULAR


AUTORIZA DON RODOLFO CEPEDA MARIN, SECRETARIO TITULAR.

Avenida Ecuador N° 4336, segundo piso

