

**TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
LAS CONDES**

Causa Rol N° 17.650-7-2014

LAS CONDES, veintiuno de enero de dos mil quince.

VISTOS:

A fs. 10 y siguientes, el **Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante **Sernac**, virtud de la acción que le confiere el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, deduce denuncia infraccional en contra de **Centro Dental Norden**, rut. 76.059.493-8, representada legalmente por don Robert Brehens, ambos con domicilio en calle Reyes Lavalle N° 3.330, Las Condes, por infracción al artículo 1 inciso 2° número 3, artículo 3 inciso primero letras a) y b), y artículo 30 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores; **denuncia que fue notificada a fs. 22 de autos.**

Funda la respectiva denuncia en que con fecha 9 de septiembre de 2014, en ejercicio de las facultades que le concede el inciso 1° del artículo 58 de la Ley N° 19.496, doña Hada Ríos Olavarría, funcionaria del Sernac que reviste la calidad de Ministro de Fe, concurrió a las dependencias de la denunciada, pudiendo constatar en dicha oportunidad que en la clínica no se exhibe lista de precios de los servicios ofrecidos, no cuenta con material impreso que contenga dicha lista y tampoco exhibe la lista de las especialidades ofrecidas, lo que impide a los consumidores cotizar directamente y, así, poder tomar una decisión informada antes de contratar los servicios.

A fs. 23, comparece don **Roberto Juan Behrens Fuchs**, c.i.n° 7.164.899-0, domiciliado en calle Reyes Lavalle N° 3330, Las Condes, en representación de **Centro de Atención Odontológica Norden S.A.**, en adelante **Centro Dental Norden**, quien señala que es efectivo que tanto los precios de los servicios como las distintas prestaciones no se exhiben en la sala de recepción, por cuanto son más de 500, por lo que ello hace imposible su publicación en un panel, pero que cuentan con material impreso disponible en recepción con todas las prestaciones con su respectivo arancel. Agrega que, también existe un listado impreso de las especialidades que se prestan en el centro y que, a mayor abundamiento en la página web del centro dental aparece en forma detallada las especialidades y los cuidados que deben tener los pacientes en cuanto a los tratamientos a realizarse. Finalmente señala que todo paciente que ingresa a la clínica previamente debe concretar una primera cita y ésta es de evaluación diagnóstica y sin costo para el paciente, y luego de dicha cita se le entrega un presupuesto con de los tratamientos que se debe efectuar.

A fs. 68, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de los apoderados de ambas partes, quienes solicitan de común acuerdo la suspensión de la audiencia.

A fs. 79 y siguientes, se lleva a efecto continuación de comparendo de estilo con la asistencia del apoderado del Semac, quien ratifica su denuncia de fs. 10 y siguientes, y la asistencia del apoderado de la denunciada Centro Dental Norden, quien contesta la denuncia; rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

A fs. 80 y siguientes, rola presentación del Semac.

Y encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

Primero: Que, el denunciante **Sernac** funda su denuncia en el hecho de que la denunciada **Centro Dental Norden** habría incurrido en infracción a los artículos 1 inciso 2° número 3, 3 inciso primero letra a), 3 inciso primero letra b) y 30 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al no entregar una información veraz y oportuna sobre los servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes, y al no poner en conocimiento del público los precios de los servicios ofrecidos 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. Ello por cuanto al momento de ser fiscalizado el centro dental denunciado, por ministro de fe dependiente del Sernac, no exhibía en sus dependencias, lista de precios de los servicios ofrecidos ni lista de las especialidades ofrecidas, lo que impide a los consumidores cotizar directamente y, así, poder tomar una decisión informada antes de contratar los servicios.

Segundo: Que, al respecto la parte denunciada **Centro Dental Norden**, al momento de contestar la denuncia, señala no haber incurrido en infracción alguna a la Ley N° 19.496 por cuanto los servicios prestados por la clínica serían de aquellos que por sus características deben ser regulados en forma convencional, tal como lo dispone el artículo 30 en su inciso 1° de la Ley del Consumidor, y por ello no se encuentran sujetos a la obligación de mantener un listado de precios. Agrega que, no se encuentra obligado a contar con un lista de precios de sus tratamientos dada la naturaleza y precio de las distintas prestaciones que puede requerir un tratamiento, lo que impide tener una estimación anticipada del valor que ésta tendría, ya que puede variar de una persona a otra dependiendo del número de

prestaciones que requiera. Finalmente solicita que, en el evento que el Tribunal estimare ha incurrido en las infracciones denunciadas, se rebaje sustancialmente el monto de la multa, en atención a que sería la primera vez que habría incurrido en la infracción y a que ha prestado colaboración durante el transcurso del proceso.

Tercero: Que, a fin de acreditar sus dichos la parte del **Sernac** rinde a fs. 76 y siguiente prueba testimonial con la declaración de la testigo Hada Blanca Eunice Ríos Olavarría, testigo no tachada, legalmente examinada, y que da razón de sus dichos, y la siguiente prueba documental: 1) A fs. 1, Acta de Ministro de Fe, levantada con fecha 9 de septiembre de 2014 a las 12:05 hrs., por la Ministro de Fe doña Hada Ríos Olavarría, en las dependencias de la denunciada; y 2) A fs. 73, folleto publicitario de la empresa denunciada; **documentos no objetados en autos.**

Por su parte **Centro Dental Norden** a fin de acreditar sus dichos rinde la siguiente prueba documental: 1) A fs. 27 y siguientes, copia de Acta confeccionada por el Notario Público de Santiago don Patricio Raby Benavente, de visita efectuada el día 26 de noviembre de 2014 a las dependencias del centro dental denunciado; 2) A fs. 28 a 30, fotografías acompañadas a la referida acta de listados de aranceles de las distintas prestaciones que se encontraban exhibidos en dicha oportunidad y a disposición del público; y 3) A fs. 31 a 46, ejemplar que contiene listado con aranceles de prestaciones, que se encontraba a disposición del público al momento de la visita efectuada por el notario Raby al centro dental denunciado el día 26 de noviembre de 2014; y 4) A fs. 74, folleto publicitario del Centro Dental Norden que detalla las especialidades que brinda el centro; **documentos no objetados en autos.**

Cuarto: Que, del análisis de la prueba documental acompañada en el proceso el Tribunal ha podido dar por establecido que efectivamente con fecha 09 de septiembre de 2014 la ministra de fe doña Hada Ríos Olavarría

se constituyó en las dependencias del Centro Dental Norden , a solicitud del Semac, para constatar si dicha clínica contaba con listado de precios a disposición del público de manera permanente y visible, y que en dicha visita la referida ministra de fe constató los siguientes hechos: que en la sala de recepción de la clínica no se exhiben precios, que no hay material impreso que publicite precios y que no existe listado de especialidades a la vista, lo que se encuentra acreditado mediante fotografías acompañadas al acta.

Quinto: Que, lo consignado en dicha acta fue ratificado por la propia ministra de fe ante el Tribunal, con su declaración de fs. 76 y siguientes.

Sexto: Que, del tenor de la referida certificación, como de la declaración de la ministro de fe, esta sentenciadora concluye que efectivamente la denunciada, al momento de ser fiscalizada no exhibía en sus dependencias listado de precios de los servicios ofrecidos ni lista de las especialidades ofrecidas, lo que impide a los consumidores cotizar directamente y, así, poder tomar una decisión informada antes de contratar los servicios.

Séptimo: Que, en virtud de lo señalado precedentemente, aparece de manifiesto que la parte denunciada de Centro Dental Norden incurrió en infracción a lo dispuesto en los artículos 3 inciso primero letras a) y b) y 30 de la Ley N° 19.496, por lo que debe acogerse la denuncia de fs. 13 y siguientes deducida en su contra.

Octavo: Que, los descargos formulados por la denunciada en cuanto a que por las características de los servicios ofrecidos éstos deben ser regulados en forma convencional, y por ello no estarían sujetos a la obligación de mantener un listado de precios, no desvirtúan la convicción a la que arribó el Tribunal, por cuanto dichas características no obstan para que existan precios estándar de los distintos tratamientos dentales ofrecidos y esto sean publicados y exhibidos, sin perjuicio de las variables que

puedan ocurrir durante el tratamiento dental, de lo que se debe poner en conocimiento al paciente, previo cobro, para su aceptación.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 3, 24, 28, 35 58 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.827, se declara:

Que, se acoge la denuncia interpuesta a fs. 10 y siguientes y se condena a **Centro de Atención Odontológica Norden S.A.**, representada legalmente por don Roberto Juan Behrens Fuchs, al pago de una multa de **10 UTM** por infringir lo dispuesto en los artículos 3 inciso primero letras a) y b) y 30 de la Ley N° 19.496, con costas.

DESPACHESE, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del infractor, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

DESE Aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

ARCHIVASE en su oportunidad.

Dictada por doña: **Cecilia Villarroel Bravo**. Jueza Titular.

Ana María Toledo Díaz. Secretaria.

