

67

Providencia, a diecisiete de marzo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

La denuncia de fojas 20, formulada por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en adelante Sernac, representado por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, en contra del centro médico VIDA INTEGRA ALAMEDA, cuya razón social es OMESA S.A., representada legalmente por Arturo Peró Costabal, domiciliados para estos efectos en calle Pérez Valenzuela N°1245, comuna de Providencia, por haber infringido los artículos 3 inciso primero, letras a) y b) y 30 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en virtud de las siguientes consideraciones: Que el Sernac, en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de la aludida ley y con el objeto de verificar las normas relativas a las condiciones y aranceles informados a los consumidores por las prestaciones médicas ofrecidas por los distintos proveedores, procedió, en virtud de lo señalado en el artículo 59 bis de la aludida ley, a designar a un funcionario de su repartición como ministro de fe, Miguel Valenzuela Bustos, quien ingresó a la página web de la denunciada, www.vidaintegra.cl, el 27 de mayo de 2015 y certificó, que no se logró visualizar información necesaria que permita conocer el valor del examen denominado "Toma de muestra de sangre venosa, adultos", en relación con el arancel Vida Integra o con el valor Copago con Instituciones en Convenio, para que cada consumidor pudiese cotizarlo directamente, así como tampoco, la información necesaria para conocer el valor de las prestaciones médicas ofrecidas, en aquellos casos en que se contrate por un consumidor afiliado a alguna Isapre o a través de FONASA. Manifiesta asimismo, que el artículo 3 inciso 1° letra a), tiene como fundamento el respeto a la libertad de decisión del consumidor, siendo de carga de la empresa que provee los servicios, el establecer su valor,

64

características básicas y otros aspectos esenciales para su contratación, de manera veraz y oportuna, es decir, la información debe ser correcta y fidedigna y debe proporcionarse antes de perfeccionarse el acto de consumo. Que esto no ocurriría en el caso de autos, pues en la plataforma web de la denunciada, no se exhiben totalmente las condiciones bajo las cuales el consumidor contratará, por lo que éste debe hacer un esfuerzo y concurrir personalmente a las dependencias del centro hospitalario o realizar llamados telefónicos, para averiguar el valor de las prestaciones ofrecidas. Es más, tratándose de los valores de las prestaciones para consumidores con isapre, la misma página de la denunciada indica, que para conocerlos debe dirigirse a "su centro médico". Que por lo tanto, el potencial consumidor no puede decidir racionalmente entre dos o más competidores, al no tener información o bien, la necesaria para conocer el rango de los precios asociados a ciertos productos. Que el deber de entregar información es la manifestación de una garantía constitucional en materia económica. Finalmente, indica que la empresa denunciada no cumple con indicar en su totalidad los valores de prestación de servicios médicos, que permitan al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto o contrato. Señala también, que estas exigencias constituyen una obligación activa para el proveedor, quien, en su carácter de profesional del giro que desarrolla, no puede menos que conocer la normativa analizada y cumplir a cabalidad los mandatos que la misma ley le impone. Añade, que las normas sobre protección de los derechos de los consumidores son de responsabilidad objetiva, por lo que no se requiere de dolo ni de culpa en la conducta del infractor, bastando solo el hecho constitutivo de ella, como en las infracciones de tránsito. Por último, manifiesta que en el caso que nos ocupa, las actas levantadas por los ministros de fe del Sernac dan cuenta de hechos objetivos, que se contraponen a los distintos imperativos legales, los que, de acuerdo a lo dispuesto en el inciso 41 del artículo 59 de la Ley N°19.496, constituyen una presunción legal. Entiende así, que el proveedor tiene un deber de cuidado propio de su actividad onerosa, que

encuentra su fundamento en la asimetría de información existente en una relación de consumo, a favor del proveedor, producto del conocimiento que requiere y se supone posee, para poder desarrollar un giro comercial determinado. En definitiva, solicita se condene a la denunciada al máximo de las multas contempladas en la Ley N°19.496, con expresa y ejemplar condena en costas y,

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

EN LO INFRACCIONAL:

1.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba se realizó en presencia de ambas partes.

2.- Que la parte de OMESA S.A., se desistió en ella de la presentación de fojas 41, en virtud de la cual contestaba la acción entablada en su contra, toda vez que, después de una mejor revisión de los antecedentes, decidió allanarse a la denuncia, con el sólo ánimo de poner término al presente proceso, sin reconocer ningún tipo de responsabilidad en los hechos denunciados, allanamiento al que el Sernac no se opuso.

3.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, en especial, el allanamiento a la denuncia manifestado por OMESA S.A., concluye, que la empresa denunciada infringió lo dispuesto por el artículo 3 letras a) y b) y 30 de la Ley N°19.496, al no indicar, de manera previa y verazmente, el precio de los servicios que ofrece, de modo de permitir a los consumidores, el ejercicio real y efectivo del derecho a elección.

4.- Que el sentenciador tendrá especialmente en cuenta, la favorable actitud de reconocimiento de la infracción por parte de la denunciada, al determinar la multa a aplicar, con el fin de morigerarla.

Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y demás normas citadas,

SE DECLARA:

Que se condena, sin costas, a VIDA ÍNTEGRA ALAMEDA, ONESA S.A., a pagar una multa de 3 UTM (Tres Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letras a) y b) y 30 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, esto es, por no informar, de manera veraz y oportuna, el valor de los servicios ofrecidos.

Rol 39.786-P

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DOÑA MARÍA TERESA LOB DE LA CARRERA.

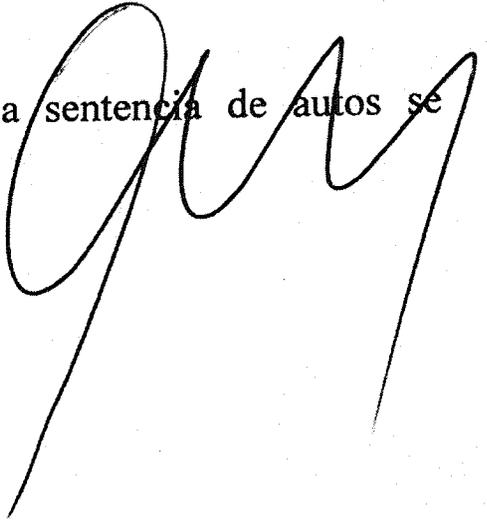
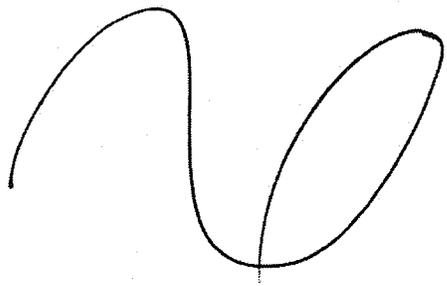
PROVIDENCIA, doce de abril de dos mil dieciséis

A lo principal: Téngase presente. Al primer otrosí: Por acompañado documento. Al segundo otrosí: Estese al mérito de autos.

Vistos:

Certifíquese, por la Secretaria del Tribunal, si la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada.

Rol N°39.786-P-2015

certifico:

que la sentencia se encuentra
ejecutoriada puesto que han
transcurrido los plazos que la
ley confiere para la interposición
de recursos, así que ellos
haber sido hechos valer por
las partes.

Provincia, 13/4/16 *mf*



67
68

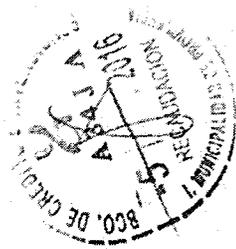
0458266

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
Formulario 2

ROL: 039786
2015 - 02

Fecha Emisión : 05-04-2016
Usuario :

NOMBRE : OMESSA S.A
DIRECCION : PEREZ VALENZUELA 1245
MUNICIPALIDAD : PROVIDENCIA
CONCEPTO : - LGJ
DESCRIPCION : LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
NUMERO DE PARTE :
FECHA INFRACCION : 27-05-2015
CATEGORIA :



ORDEN DE INGRESOS MUNICIPALES

CUENTA	NOMBRE	MONTO
2140904004	INFRACCIONES A LA LEY D	135.948
TOTAL A PAGAR		135.948

Fecha de pago : 05-04-2016
Cajero : TEBCOC1

FIRMA Y TIMBRE CAJERO
CONTRIBUYENTE

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA