

Providencia, a doce de abril de dos mil dieciséis.

VISTOS:

La denuncia de fojas 15, 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 de la FUNDACIÓN ARTURO LÓPEZ PÉREZ, representada legalmente por Marcos Simpson Álvarez, ambos domiciliados para estos efectos en calle Rancagua N° 878, 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 cumplimiento del mandato legal consagrado en el artículo 58 de dicha 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 el proveedor, 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, en este caso, Carolina Norambuena Arizábalos, quien ingresó a la página web, www.falpc.cl, el 29 de mayo de 2015 y certificó, que no se logró visualizar información necesaria que permita conocer los valores de cada una de las prestaciones médicas ambulatorias ofrecidas, categorizadas como "consultas", tanto en horario hábil como inhábil, ya sea que se contraten como particular, siendo parte del sistema de Fonasa o estando afiliado a alguna Isapre. Que en el caso del examen denominado, "Toma de muestra de sangre venosa, adultos" y "orina completa", calificadas como "exámenes", sólo se informa el precio cuando es contratado por un particular, aunque sin distinguir con respecto al horario. Tratándose de la prestación médica individualizada como "hemograma", también categorizada como "examen", simplemente no se informa el precio y en las prestaciones denominadas, "Imágenes", sólo se indica el arancel

cuando éstas son contratadas como particular y no cuando ellas son contratadas por un consumidor que es parte de Fonasa o se encuentra afiliado a alguna Isapre. Que de esta manera, la denunciada no tiene en su plataforma web, a disposición del público, los valores de todas las prestaciones médicas ofrecidas, para que cada consumidor cotice directamente. Manifiesta asimismo, que el artículo 3 inciso 1º 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 establecimiento de su valor, características básicas y otros aspectos esenciales para su contratación, siendo un derecho básico e irrenunciable para el consumidor, el que esta información sea veraz y oportuna, es decir, correcta y fidedigna y proporcionada antes de perfeccionarse el acto de consumo y siendo el precio, uno de los elementos esenciales a la hora de perfeccionar un acto de consumo. En el caso de autos, la información respecto al valor de los servicios ofrecidos por el proveedor, no es oportuna, porque no se exhiben totalmente las condiciones bajo las cuales el consumidor contrataría, de modo que éste debe hacer un esfuerzo, ya sea ingresando una "consulta" a través de la página web o bien, concurriendo personalmente a las dependencias del centro hospitalario o realizando llamados telefónicos, para averiguar el valor de la mayoría de las prestaciones ofrecidas. Que de esta forma, la información proporcionada por el proveedor en su página web, no representa una herramienta útil para que los consumidores tomen una decisión racional, por lo que el potencial consumidor no puede decidir entre dos o más competidores. Agrega, que el deber de entregar información es la manifestación de una garantía constitucional en materia económica: el derecho a la libertad y que un manejo de la información ajeno a la profesionalidad que impone la ley, se traduce en conductas específicas, como la entrega de información parcelada, información de aspectos no relevantes para la toma de decisiones o información falsa, entre otros, conductas que develan un actuar reñido con la profesionalidad con que deben actuar los proveedores de este rubro. Finalmente, indica que en conformidad al acta entregada por el Ministro de

Fe, la empresa denunciada no cumple con indicar en su totalidad los valores de las prestaciones de servicios médicos ni la información necesaria para conocer el horario que debe ser entendido como hábil o inhábil, que permita ejercer al consumidor, de manera efectiva, su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto o contrato. Añade, 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 le impone. Manifiesta en último término, que las normas sobre protección de los derechos de los consumidores son de responsabilidad objetiva, por lo que no requieren de dolo ni de culpa en la conducta del infractor, bastando para que se configure, el solo hecho constitutivo de ella, como en las infracciones de tránsito, agregando, que en este sentido, el acta levantada por la ministro de fe del Sernac da cuenta de hechos objetivos, que se contraponen a los distintos imperativos legales que en materia de información de precios al consumidor establece la legislación, los que, de acuerdo a lo dispuesto en el inciso 41 del artículo 59 de la Ley N°19.496, constituyen una presunción legal. Termina diciendo, que la naturaleza objetiva de la responsabilidad es consecuencia de la naturaleza profesional de la actividad del proveedor, que, como justa contrapartida a las ganancias que obtiene, lo obliga a responder de las consecuencias dañosas para terceros, que su ejercicio pueda traer consigo, característica que se encuentra consagrada en la definición de proveedor que entrega la ley. 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 de aquél, producto del conocimiento que requiere para poder desarrollar un giro comercial determinado. En definitiva, solicita se condene a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas, al máximo de las multas contempladas en la Ley N°19.496, con expresa y ejemplar condena en costas y,

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

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

2.- Que la FUNDACIÓN ARTURO LÓPEZ PÉREZ se allanó a fojas 60 a la denuncia de autos, en todas sus partes, con el fin de poner término al presente litigio y la parte del SERNAC no se opuso a dicha solicitud ni a los términos en que fue planteada.

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 la FUNDACIÓN ARTURO LÓPEZ PÉREZ, concluye, que dicha 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 veraz y oportuna, el precio de los servicios que ofrece, en todas sus modalidades, así como tampoco, las horas que se entienden como hábiles, de manera de permitir a los consumidores, el ejercicio real y efectivo del derecho a elección de las prestaciones médicas que ofrece.

4.- Que el sentenciador tendrá especialmente en cuenta, al determinar la multa a aplicar, la favorable actitud de reconocimiento de la infracción por parte de la denunciada, 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 la FUNDACIÓN ARTURO LÓPEZ PÉREZ, 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 y características de los servicios ofrecidos.

Anótese y notifíquese,

Rol 39.787-F

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DOÑA MARÍA TERESA LOBOS DE LA CARRERA.

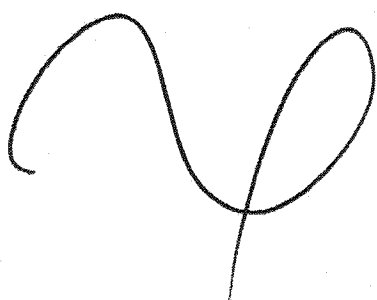
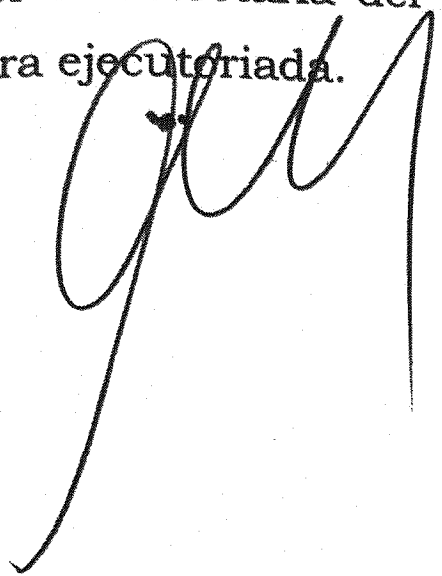


PROVIDENCIA, a primero de junio de dos mil dieciséis.

Vistos,


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

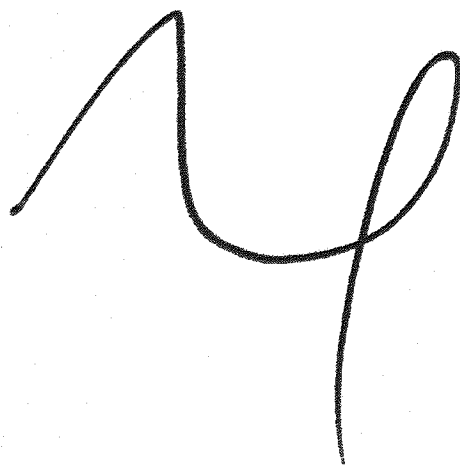
ROL N° 39.787 -F



CERTIFICO:

Que han transcurrido los plazos que la ley confiere para la interposición de recursos contra la sentencia definitiva, sin que ellos hayan sido hechos valer por las partes.

Providencia, 10/6/16 



MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA

FOLIO 0505323 ⁶⁸

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
Formulario 2

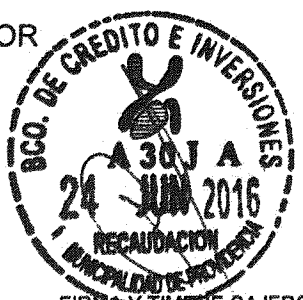
ROL: 039787
2015 - 02

Fecha Emisión : 24-06-2016
Usuario :

: FUNDACION ARTURO LOPEZ PEREZ
: RANCAGUA 878
: PROVIDENCIA
: ACT. F - FSS
: LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
PARTE :
FECHA DE EMISION : 29-05-2015

ORDEN DE INGRESOS MUNICIPALES

CUENTA	NOMBRE	MONTO
2140904004	INFRACCIONES A LA LEY D	136.889
TOTAL A PAGAR		136.889



FIRMA Y TIMBRE CAJERO
JUZGADO

Fecha de pago : 24-06-2016
Cajero : TEBCOC2