

ILUSTRE MUNICIPALIDAD  
DE COPIAPÓ

**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL**  
**COPIAPÓ**

**CERTIFICADO**

**REGISTRO DE SENTENCIAS**

**27 OCT. 2016**

**REGION DE ATACAMA**

El Secretario Abogado del Primer Juzgado de Policía Local de Copiapó,  
Certifica: Que la Causa Rol N° 6652/2015, caratulada "**SERNAC con CLINICA  
ATACAMA SOCIEDAD POR ACCIONES**", sobre LEY N° 19.496 PROTECCION  
AL CONSUMIDOR, que la sentencia de fojas 89 y siguientes se encuentra firme y  
ejecutoriada.

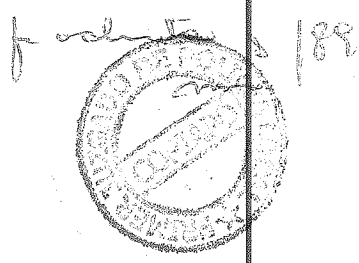
**Copiapó, dieciocho de octubre de dos mil dieciséis.-**



**ALAMIRO ANDRÉS ALFARO ZEPEDA**

Secretario Abogado Titular

Copiapó, cinco de Septiembre de dos mil dieciséis.-



**VISTOS:**

A fojas uno don **EDUARDO MARIN CABRERA**, periodista, Director Regional de Atacama del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, y en su representación, ambos domiciliados en calle ATACAMA N° 898, de la comuna de COPIAPO, interpone denuncia infraccional en contra de **CLÍNICA ATACAMA SOCIEDAD POR ACCIONES**, representada para estos efectos por don **LUIS GUTIERREZ ROJAS**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle INFANTE N° 861, de la comuna de Copiapó, , por infringir los artículos 3 letras b) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores. Fundamenta su denuncia en que el Servicio tomó conocimiento del reclamo de fecha 28/07/2015 efectuado por doña **AIDA TORREBLANCA MANZANARES**, el que da cuenta que con fecha 09/07/2015 la consumidora se realizó un examen de endoscopia digestiva alta en la Clínica Atacama. Indica que el día 20/07/2015 fue a retirar el examen, pagando incluso una diferencia que se había generado, momento en que le entregan el informe de la endoscopia, el que venía sin imágenes, por lo que consulta respecto a esta circunstancia, siendo informada que su examen era el único que presentaba ese problema. Agrega que la Clínica le habría señalado que el mismo día dieron aviso del hecho, el cual se debió a que por un error no se habían tomado las imágenes, porque no se habrían percatado que la maquina estaba con problemas. Finalmente, señala que la consumidora se entrevistó con el Gerente, quién no dio ninguna solución al caso, solo tomando sus datos e indicando que contestarían su reclamo, sin que ello hubiere ocurrido. Solicita se aplique el máximo de multa establecido en la Ley N° 19.496, con costas. Asimismo designó como abogada patrocinante y le confirió poder a doña **DAISY SEPULVEDA BAHAMONDE**, de su mismo domicilio.

A fojas cincuenta y uno consta el comparendo de contestación, conciliación y prueba al cual asistieron ambas partes, audiencia que fue suspendida atendida la interposición de excepción de incompetencia. Por la parte denunciada compareció don **LUIS H. GUTIÉRREZ ROJAS**, C.I. N° 10.513.764-8, en representación de **CLINICA ATACAMA SpA.**, Rut N° 76.938.510-K, ambos domiciliados en calle Infante N° 861, de ésta ciudad. Asimismo designó como

El secretario del tribunal  
certifica que la presente es  
copia fiel del original que se  
ha tenido a la vista

El Secretario

abogado patrocinante y le confirió poder a don **CARLOS MORALES GONZÁLEZ**, C.I. N° 16.015.562-0, domiciliado en calle Chañarcillo N° 1101, de esta ciudad.

A fojas cincuenta y nueve se resolvió la excepción de incompetencia interpuesta, y se tuvo por contestada la denuncia de conformidad al primer otrosí de la minuta escrita de fojas cuarenta. En dicha minuta la parte denunciada indica que la denuncia es improcedente toda vez que no son efectivas las infracciones imputadas, las que se sustentan en supuestos que carecen de fundamentación jurídica y lógica. Indica que en el examen médico de endoscopia digestiva alta respecto de la consumidora, se cumplió cabalmente con todos los derechos de la consumidora, entregándosele en todo momento una información veraz y oportuna. Agrega, que a la Sra. Torrealba se le informaron todos los pasos necesarios para la correcta y segura toma del examen, el cual se desarrolló bajo todos los protocolos médicos dispuestos para ello, entregándole al día siguiente el informe médico respectivo. Indica que la circunstancia de carecer de imágenes el informe válidamente emitido, no puede considerarse como una infracción, toda vez que la finalidad y objeto del examen no es la contemplación de las imágenes capturadas durante su realización, sino que la obtención de un informe evacuado por el facultativo que lo realiza, en el que plasma lo observado directamente en el equipo utilizado para este fin. Solicita se rechace la denuncia infraccional, con costas.

A fojas setenta y tres consta la audiencia de continuación del comparendo de contestación, conciliación y prueba, al cual asistieron ambas partes, y rindieron prueba documental y testimonial. Además en dicha audiencia se citó a absolver posiciones a don **LUIS GUTIÉRREZ ROJAS**, para el día 09 de agosto de 2016, a las 09:30 horas.

A fojas ochenta consta la absolución de posiciones de don **LUIS GUTIÉRREZ ROJAS**.

A fojas ochenta y dos consta escrito de doña **DAISY SEPULVEDA BAHAMONDE** en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, solicitando se tengan presentes sus observaciones respecto a la prueba rendida y lo que expone en su escrito.

El secretario del tribunal  
certifica que la presente es  
copia fiel del original que se  
ha tenido a la vista

El Secretario

**CONSIDERANDO.-**

**I. EN CUANTO A LAS TACHAS.-**

**PRIMERO.-** Que la parte denunciante tachó a los testigos don **GUILLERMO DE LA PAZ GAJARDO**, C.I. N° 5.078.266-4, y a doña **CATALINA SALINAS**, C.I. N° 17.027.507-1, por ser dependientes de la parte que los presenta.

**SEGUNDO.-** Que habiéndose conferido traslado a la parte denunciada, esta solicitó se rechacen las tachas de acuerdo a las reglas de la sana crítica.

**TERCERO.-** Que en el interrogatorio ambos testigos señalaron ser trabajadores la Clínica Atacama, el primero indicó ser el Director Médico, y la segunda ser enfermera de procedimiento y endoscopia. Estos dichos, a juicio del Tribunal son suficientes para establecer que los testigos presentados por la parte denunciada, carecen de imparcialidad para declarar en estados, por configurarse la causa de inhabilidad relativa contemplada en el numeral 5° del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por lo que se acoge la tacha interpuesta, y se declara que los testigos don **GUILLERMO DE LA PAZ GAJARDO**, y doña **CATALINA SALINAS**, son inhábiles para declarar en estos autos.

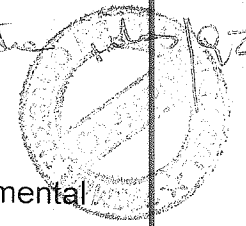
**II. EN LO INFRACCIONAL.-**

**CUARTO.-** Que respecto de los hechos denunciados, la parte denunciante rindió la documental consistente en: a) Formulario único de atención de público, caso N° R2015W4711624, ante el porta [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl); b) Fotocopia de boletas electrónicas, N° 1675 y N° 133748, emitidas por Servicios Médicos Medisic Ltda., por Clínica Atacama SpA, respectivamente; c) Fotocopia de boleta electrónica N° 134265 emitida por Clínica Atacama SpA; d) Fotocopia de detalle cuenta por N° orden, de fecha 20/07/2015, emitida por Clínica Atacama SpA; e) Fotocopia de informe de endoscopia digestiva alta, de fecha 09/04/2015, emitido por el Dr. Ricardo Obando H., médico endoscopista; f) Fotocopia de solicitud de exámenes, emitido por Cedimed; g) Bitácora de caso, correspondiente al reclamo N° R2015W471624; h) Impresión de carta referencia R2015W471624, emitida por Juan Medina Vargas, abogado Web Center del Sernac; documentos no objetados por la parte contraria.

El secretario del tribunal  
certifica que la presente es  
copia fiel del original que se  
ha tenido a la vista

El Secretario

f. Montenegro 10/2/12



**QUINTO.-** Que la parte denunciada y demandada rindió la documental consistente en: a) Copia de la resolución exenta del Ministerio de Salud, en sus páginas 13 a 15; documento no objetado por la contraria.

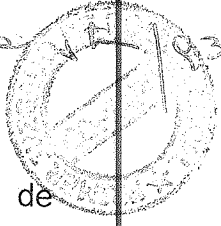
**SEXTO.-** Que la parte denunciada y demandada rindió la testimonial consistente en la declaración de los testigos don **GUILLERMO DE LA PAZ GAJARDO**, C.I. N° 5.078.266-4, y doña **CATALINA SALINAS**, los que han sido declaradas inhábiles para declarar en estos autos, conforme a lo razonado en el numeral I. de esta sentencia.

**SÉPTIMO.-** Que en la absolución de posiciones de fojas 80, don **LUIS GUTIÉRREZ ROJAS** declaró que es efectivo que doña Aida Torreblanca Manzanares se realizó un procedimiento de endoscopia digestiva alta en el Clínica Atacama el día 09/07/2015; que es efectivo que ésta pagó íntegramente el valor del procedimiento; que respecto al procedimiento se debe entregar un informe además las imágenes cuando se solicita, pero es el informe el que se cobra y no las imágenes; que no está seguro si la Clínica informa a los consumidores que los resultados que se entregan constan en imágenes e informe; que es efectivo que en el caso de doña Aida Torreblanca solo se entregó informe de endoscopia, sin imágenes; que es efectivo que la falta de imágenes se debió a que la máquina que realiza la captura de imágenes presentaba desperfectos; que se verificó el equipo, se le informó al paciente que no se iban a capturar imágenes, y que la paciente asintió que se le tomara el examen, esto lo informó el médico; que es efectivo que doña Aida Torreblanca se entrevistó con él para obtener solución al problema; y finalmente, que no recuerda respecto a que a pesar de contar con los datos de la consumidora nunca se contactaron con ella para dar respuesta a su reclamo.

**OCTAVO.-** Que de la apreciación que hace el Tribunal de los antecedentes de autos, especialmente de formulario único de atención de público de fojas 7, de la fotocopia de las boletas electrónicas de fojas 8 y 9, del detalle cuenta por N° orden de fojas 10, del informe de endoscopia digestiva alta emitido por el Dr. Ricardo Obando H. de fojas 65, de la solicitud de exámenes de fojas 66, y de la absolución de posiciones de don **LUIS GUTIÉRREZ ROJAS**, se desprende que efectivamente doña **AIDA TORREBLANCA MANZANARES** se realizó un procedimiento de endoscopia digestiva alta en el Clínica Atacama el día 09/07/2015, pagando una cantidad de \$70.000.-, procedimiento efectuado por el

El secretario del tribunal  
certifica que la presente es  
copia fiel del original que se  
ha tenido a la vista

El Secretario

f. n. 10/11/93  


Dr. Ricardo Obando H, Médico Endoscopista. En efecto, en el informe de endoscopia alta de fojas 65, consta que el procedimiento se efectuó exitosamente, informe el cual se observa la descripción del examen realizado y la conclusión médica a que arribó el facultativo a cargo, mencionando además como observación que el equipo no capturó imágenes.

**NOVENO.-** Que respecto a las infracciones denunciadas por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, se debe tener presente que habiéndose realizado el examen contratado por la consumidora, en el cual el médico respectivo realizó su análisis y conclusión respectiva, no se aprecia en la especie, ni se ha acreditado por otro medio probatorio, que se hubiere prestado el servicio en forma negligente o que se hubiere causado un menoscabo a la consumidora, pues el examen contratado fue llevado a cabo y la paciente pudo conocer la conclusión médica respectiva. Por estos motivos, no resulta tener por acreditada la infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496 denunciada en estos autos. En el mismo sentido, tampoco resulta posible tener por acreditada una infracción al artículo 3 letra e), pues no habiéndose causado un perjuicio a la consumidora debido a un actuar negligente de la parte denunciada, no corresponde establecer una infracción respecto de dicho artículo.

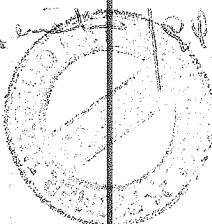
**DÉCIMO.-** Que respecto a la infracción al artículo 12 de la Ley N° 19.496, no consta en el proceso, ni la denunciante rindió prueba respecto a que la Clínica denunciada hubiere ofrecido o pactado con la consumidora la toma de imágenes como elemento indispensable del examen de endoscopia alta al que fue sometida, cuestión imprescindible para constatar una infracción al artículo 12 en referencia.

**UNDÉCIMO.-** Que por todos estos motivos la presente denuncia no podrá prosperar, al no lograrse acreditar las infracciones denunciadas, en particular la existencia de un menoscabo al consumidor debido al actuar negligente de la parte denunciada, o la infracción a los términos o condiciones ofrecidos y pactados, o al derecho a la indemnización adecuada y oportuna de los perjuicios causados en caso de incumplimiento de obligaciones.

Y apreciando los antecedentes de autos de acuerdo con los principios de sana crítica, y lo previsto en los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496; y artículos 1, 9, 10, 11, 14, 16 y 17 de la Ley N° 18.287,

El secretario del tribunal  
certifica que la presente es  
copia fiel del original que se  
ha tenido a la vista

El Secretario

frente  


**SE DECLARA:**

I. **EN CUANTO A LAS TACHAS: SE ACOGEN** las tachas interpuestas a fojas 75 y 76, y se declara **INHABIL** para declarar en estos autos a los testigos don **GUILLERMO DE LA PAZ GAJARDO**, y doña **CATALINA SALINAS**, de conformidad al artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil.

II. **EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:** Se **RECHAZA** la denuncia de fojas uno, por no haberse acreditado los hechos denunciados, ni que la denunciada hubiere incurrido en infracción a las normas de la Ley N° 19.496, por lo que se **ABSUELVE** a **CLÍNICA ATACAMA SOCIEDAD POR ACCIONES**, representada para estos efectos por don **LUIS GUTIERREZ ROJAS**. Sin costas, por no haber tenido la parte denunciante motivo plausible para litigar.

**ANOTESE.**

**NOTIFIQUESE**, por carta certificada.

**ARCHIVASE**, en su oportunidad.

**ROL N° 6652 / 2015.-**

Sentencia dictada por don **Jean Pierre Bondi Ortiz de Zárate**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza don **Alamiro Andrés Alfaro Zepeda**, Secretario Abogado Titular.


*[Handwritten signatures and scribbles]*

copio siete Septiembre de dos mil diecinueve

En la ciudad de Copiapó, Chile, a la resolución que procede a Don Daisy

depedredo habundante a las 10:02 horas

Fue condecorada firmada por el secretario del tribunal.

*[Handwritten signature]*  


El secretario del tribunal certifica que la presente es copia fiel del original que se ha tenido a la vista  
El Secretario