

1 INDEPENDENCIA, veintisiete de Octubre de dos mil dieciséis.

2 VISTO:

3 1.- Que, a fojas 13, don Juan Carlos Luengo Pérez, abogado,
4 Director Regional Metropolitano, por el Servicio Nacional
5 del Consumidor, interpuso una denuncia infraccional en
6 contra del Hospital Clínico de la Universidad de Chile,
7 basado en el hecho que el día 31 de Mayo de 2015 un
8 funcionario de esa repartición ingresó a su página web, con
9 el objetivo de inspeccionar el cumplimiento de las normas
10 contenidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de
11 los Consumidores (LPC), relativas a las condiciones y
12 aranceles informados a los consumidores por las
13 prestaciones médicas ofrecidas por dicha institución de
14 salud, constatando que no se logró visualizar información
15 para conocer los valores de las prestaciones médicas
16 ofrecidas en horario inhábil, cuando sea contratado como
17 particular, como tampoco el valor de las prestaciones
18 ofrecidas en horario hábil o inhábil, cuando sea contratado
19 como parte del sistema de FONASA o siendo afiliado de
20 alguna Isapre, lo que constituye una infracción a las
21 normas del art. 3, inciso 1º, letras a) y b) y art. 30 de
22 la referida Ley.

23 2.- A fojas 33, don Jorge Hasbún Hernández, médico
24 cirujano, en su calidad de Director General del "Hospital
25 Clínico de la Universidad de Chile", ambos con domicilio en
26 calle Santos Dumont n°999, de esta comuna, confiere
27 patrocinio y poder al abogado habilitado don Moisés
28 González Soto y poder al abogado don Rolando Neira
29 Sotomayor, de su mismo domicilio.

30 3.- A fojas 121 don Edoardo Ogno Rodríguez, por la parte
31 denunciada, contesta la denuncia de autos y acompaña
32 documentos.

33 4.- A fojas 198 se agregó el acta de la audiencia de
34 contestación y prueba, que se dio por evacuada con la
35 comparecencia de los apoderados de las partes, oportunidad
36 en que no se produjo conciliación y se rindió prueba
37 testimonial y documental.

38 5.- A fojas 205 se ordenó ingresar los antecedentes para
39 dictar sentencia.

1 **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

2 **EN CUANTO A LAS TACHAS:**

3 **PRIMERO:** Que, a fojas 200 y 202, se tachó, respectivamente,
4 a los testigos don Nino Tapia Camposano y a don Cristián
5 Carrasco Roa, por la causal establecida en el art. 358 n°5
6 del Código de Procedimiento Civil, por ser trabajadores
7 dependientes de la parte que los presenta a declarar;

8 **SEGUNDO:** Que el art. 14 de la Ley n°18.287 faculta al Juez
9 para apreciar la prueba conforme a las reglas de la sana
10 crítica, por cuanto no le son aplicables las reglas de la
11 prueba legal tasada, establecida en el Código de
12 Procedimiento Civil, de manera que se hace improcedente
13 pronunciarse sobre las tachas planteadas;

14 **EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:**

15 **TERCERO:** Que la denuncia de fojas 13 tiene como sustento
16 básico, el hecho que el "Hospital Clínico de la Universidad
17 de Chile" no mantiene a disposición del público, vía página
18 o plataforma web, información para conocer los valores de
19 las prestaciones médicas ofrecidas en horario inhábil,
20 cuando sea contratado como particular, como tampoco el
21 valor de las prestaciones ofrecidas en horario hábil o
22 inhábil, cuando sea contratado como parte del sistema de
23 FONASA o siendo afiliado de alguna Isapre;

24 **CUARTO:** Que, por su parte, al contestar la denuncia, en su
25 presentación de fojas 121, el apoderado de la parte
26 denunciada invocó, en primer lugar, la incompetencia de
27 este tribunal para conocer de la materia y, en cuanto al
28 fondo del asunto debatido, señaló que el "Hospital Clínico
29 de la Universidad de Chile" no es un prestador privado de
30 salud, sino que público, por lo cual debió quedar excluido
31 de la inspección realizada por el SERNAC. Por otra parte,
32 sostiene en su defensa que la fijación de los aranceles por
33 las prestaciones de salud que realiza no son fijados por el
34 hospital, sino que por las entidades que las financian,
35 según el régimen previsional de salud de los pacientes que
36 se atienden y si son de FONOSA, se sujeta al arancel
37 referencial fijado por ese Fondo de Salud, el cual es
38 informado a sus afiliados al momento de requerirse los
39 presupuestos y valores asociados a las atenciones de salud

1 y/o procedimientos de diagnóstico o terapéuticos
2 ambulatorios o que requieran hospitalización y lo mismo
3 ocurre con los pacientes de las ISAPRES, en que el arancel
4 ya está fijado e informado por cada una de esas
5 instituciones a sus respectivos afiliados. Sostiene,
6 además, que el hospital cumple con su deber de informar a
7 sus pacientes conforme a la normativa especial que rige la
8 materia, argumentando que el hospital no ha infringido el
9 derecho de los consumidores, esto es, sus pacientes, de
10 elegir la forma y modalidades del servicio de salud que
11 deseen contratar y cuando los pacientes no saben el costo
12 de las prestaciones de salud, cobertura de su sistema de
13 salud previsional y carga financiera asociada, en el
14 hospital se les brinda la orientación adecuada, para que
15 acudan a FONASA o a su ISAPRE a recabar la información que
16 necesiten para tomar la decisión que más se ajuste a sus
17 expectativas. Finalmente se indica que la fiscalización
18 sólo se verificó un día, el 31 de Mayo de 2015, a las 12:45
19 horas y el Acta pertinente sólo hace referencia a un hecho
20 y a un determinado momento, en el cual precisamente se
21 produjo un problema técnico informático que provocó que el
22 sistema web estuviera desactualizado respecto a los cambios
23 de información que se hacen en cada detalle de su portal
24 web, de manera tal que si acaeció lo señalado en el Acta
25 del Ministro de Fe, se debió únicamente a problemas
26 técnicos que no se pudieron solucionar con la eficacia
27 respectiva y provocó un retraso y lentitud en todas las
28 actualizaciones del sistema. Por todo lo expuesto, se
29 solicita el rechazo absoluto de la denuncia interpuesta por
30 el SERNAC, con costas;

31 **QUINTO:** Que, en relación a la incompetencia alegada al
32 contestar la denuncia, cabe consignar que tal materia ya
33 fue resuelta por este tribunal, a fojas 153, al
34 pronunciarse sobre la excepción pertinente, oportunidad en
35 que se rechazó la incompetencia alegada, por lo cual
36 resulta absolutamente improcedente pronunciarse en esta
37 instancia, sobre la alegación de incompetencia del
38 tribunal;

1 **SEXTO:** Que, en cuanto al fondo del asunto debatido, cabe
2 precisar, en primer lugar, que la discusión se centra en
3 determinar si efectivamente el "Hospital Clínico de la
4 Universidad de Chile" mantiene a disposición del público,
5 vía página o plataforma web, información para conocer los
6 valores de las prestaciones médicas ofrecidas en horario
7 inhábil, cuando sea contratado como particular, como
8 tampoco el valor de las prestaciones ofrecidas en horario
9 hábil o inhábil, cuando sea contratado como parte del
10 sistema de FONASA o siendo afiliado de alguna Isapre,
11 materia específica que fue objeto de la denuncia de autos,
12 para lo cual se debe considerar, en primer lugar, que en su
13 defensa planteada a fojas 121, el referido centro
14 hospitalario reconoció que efectivamente se produjo un
15 problema técnico informático que provocó que el sistema web
16 estuviera desactualizado respecto a los cambios de
17 información que se hacen en cada detalle de su portal web,
18 problema que no se pudo solucionar con la eficacia
19 respectiva y provocó un retraso y lentitud en todas las
20 actualizaciones del sistema;

21 **SEPTIMO:** Que, para acreditar el fundamento de sus dichos,
22 la parte denunciante del SERNAC acompañó, a fojas 7, un
23 "ACTA MINISTRO DE FE", elaborado por doña Suley Vergara
24 Cancec, funcionaria de la entidad denunciante, en el cual
25 indica que procedió a visitar el sitio web del "Hospital
26 Clínico de la Universidad de Chile", constatando que no se
27 logró visualizar información que permita conocer el horario
28 de vigencia del valor de la prestación tanto del valor
29 hábil como del valor inhábil, adjuntando un "pantallazo" de
30 dicha página web, agregado desde fojas 9 a 12, actuación
31 que fue plenamente corroborada por dicha funcionaria, al
32 declarar como testigo en autos;

33 **OCTAVO:** Que, por su parte, el art. 30 de la Ley n°19.496,
34 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,
35 dispone: "Los proveedores deberán dar conocimiento al
36 público de los precios de los bienes que expendan o de los
37 servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus
38 características deban regularse convencionalmente. El
39 precio deberá indicarse de un modo claramente visible que

1 permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de
2 su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar
3 el acto de consumo. Igualmente se enunciarán las tarifas de
4 los establecimientos de prestación de servicios. Cuando se
5 exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se
6 deberá indicar allí sus respectivos precios. El monto del
7 precio deberá comprender el valor total del bien o
8 servicio, incluidos los impuestos correspondientes. Cuando
9 el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de
10 los productos que desea adquirir, los establecimientos
11 comerciales deberán mantener una lista de sus precios a
12 disposición del público, de manera permanente y visible.”;

13 **NOVENO:** Que, el análisis de los antecedentes y elementos
14 procesales mencionados precedentemente, de conformidad con
15 la sana crítica, ha logrado formar la plena convicción de
16 esta sentenciadora, en cuanto al hecho que el “Hospital
17 Clínico de la Universidad de Chile” efectivamente incurrió
18 en infracción al recién citado art. 30 de la Ley n°19.496,
19 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, toda
20 vez que, según su propio reconocimiento, se produjo un
21 problema técnico en su plataforma web, que no se pudo
22 solucionar con la eficacia necesaria y provocó un retraso y
23 lentitud en todas las actualizaciones del sistema, hecho
24 que se ve corroborado con los documentos acompañados al
25 proceso y referidos precedentemente, razones que llevarán a
26 la condena infraccional del mencionado establecimiento
27 hospitalario;

28 **DECIMO:** Que, como contrapartida a lo indicado, la parte
29 denunciada no rindió prueba suficiente e idónea, que
30 permitiese desvirtuar la responsabilidad que le cabe en la
31 infracción cometida, por cuanto la prueba testimonial que
32 aportó al proceso, consistente en las declaraciones de don
33 Nino Tapia Camposano y de don Cristián Carrasco Roa, no ha
34 logrado formar la convicción necesaria en esta
35 sentenciadora, toda vez que los testigos, si bien señalan
36 que se exhiben las listas de precios, reconocieron también
37 el hecho que el día de la fiscalización se produjo un
38 desperfecto técnico o tecnológico en la información que se

1 sube a la página web, específicamente en el proceso de
2 transformación de la planilla excel al formato PDF;

3 **DECIMO PRIMERO:** Que, por otra parte, cabe consignar que se
4 desestimaré el argumento de defensa sostenido por el
5 hospital, en cuanto a que no es un prestador privado de
6 salud, sino que público y, por ello, no correspondería la
7 fiscalización del SERNAC, considerando que el art. 1,
8 numeral 2 de la Ley n°19.496, define a los proveedores como
9 "las personas naturales o jurídicas, de carácter público o
10 privado, que habitualmente desarrollen actividades de
11 producción, fabricación, importación, construcción,
12 distribución o comercialización de bienes o de prestación
13 de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o
14 tarifa.", con lo cual queda de manifiesto que, aun
15 tratándose de una institución de carácter público,
16 igualmente está sometida a la regulación de la referida
17 Ley;

18 **DECIMO SEGUNDO:** Que, tampoco podrá considerarse como válido
19 el otro argumento expuesto por el hospital denunciado, en
20 el sentido que corresponde a FONASA y a la ISAPRE a la cual
21 esté afiliado el consumidor, otorgar los valores y
22 coberturas que brindan a sus afiliados, toda vez que tal
23 situación tiene plena aplicación en la relación ente el
24 consumidor y las referidas instituciones, pero no por ello
25 se puede pretender que exima al hospital de su obligación
26 de exhibir la lista de precios de los servicios ofrecidos,
27 por cuanto se debe también considerar a los consumidores
28 que pretendan atenderse en el hospital y que no están
29 afiliados a FONASA o a alguna ISAPRE;

30 **DECIMO TERCERO:** Que no se condenará en costas a la parte
31 denunciada del "Hospital Clínico de la Universidad de Chile"
32 pues si bien ha sido vencida en este juicio, esta
33 sentenciadora estima que tuvo motivos plausibles para
34 litigar.

35 Por estas consideraciones y teniendo además presente lo
36 dispuesto en los arts. 14 y 17 de la ley N°18.287; arts. 1,
37 3, 4, 24, 26, 27, 30, 50, 51, 53, 56 y 61 de la Ley
38 n°19.496, sobre Protección de los Derechos de los
39 Consumidores,

1 **SE RESUELVE:**

2 **A.-** Que se acoge en todas sus partes la denuncia de fojas
3 13, formulada por el Servicio Nacional del Consumidor,
4 condenando al "**HOSPITAL CLINICO DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE**",
5 al pago de una multa de 15 Unidades Tributarias Mensuales, a
6 beneficio municipal, por su contravención a las normas del
7 art. 30 de la Ley n°19.496;

8 **B.-** Que cada parte pagará sus costas.

9 Notifíquese a las partes, por cédula.

10 Tómese nota en el Libro de Ingresos.

11 Rol 30.438-2015-OMF.

12

13

14 Dictada por doña CLAUDIA VELIZ BASCUNAN. Jueza Subrogante.

15

16

17 Autorizada por doña MARIA ROSA SEPÚLVEDA SÁNCHEZ.

18 Secretaria Subrogante.