

15
Causa Rol N° 16.376-3-2015

Las Condes, quince de Enero de dos mil quince, 2016.

Vistos:

A fojas 11 y siguientes **JUAN CARLOS LUENGO PEREZ**, abogado, Director Regional Metropolitano del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y en su representación, domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2°, Santiago, en el ejercicio de las facultades y obligaciones que le impone el inciso 1° y siguientes del artículo 58 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en orden a "velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, como difundir los derechos y deberes de éste y realizar acciones de información y educación del consumidor", interpone denuncia infraccional en contra de **CLINICA ARAUCO SALUD**, razón social **ARAUCO MEDICINA INTEGRAL S.A.**, sociedad representada por **EDUARDO LLANO VIZCAYA**, domiciliados en Avda. Presidente Kennedy N° 5413, Las Condes, por supuestas infracciones a los artículos 3 inciso 1° letras a) y b) y 30 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Funda la denuncia en que María Soledad Padruno Castañeda, funcionaria de ese Servicio, en su calidad de Ministro de Fe (artículo 59 bis), ingresó a la página web www.clinicaarauco.cl de la denunciada el día 17 de Agosto de 2015, con el objeto de inspeccionar el cumplimiento de las normas de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, relativas a las condiciones y aranceles informados a los consumidores por las prestaciones médicas ofrecidas por los distintos proveedores, constatando que esta **CLINICA** no tenía a disposición del público en su plataforma web, los valores de las prestaciones médicas ofrecidas, en caso que el servicio sea contratado por el consumidor en horario hábil o inhábil a través del sistema FONASA, o como afiliado a alguna Isapre, para que cada consumidor los cotice directamente, lo que no permite al consumidor ejercer su derecho a elección y a recibir una información veraz y oportuna, infringiendo los artículos 3° inciso 1° letras a) y b) y



30 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

A fojas 33 **EDUARDO JOSE LLANO VIZCAYA**, contador auditor, en representación de **CLINICA ARAUCO SALUD LIMITADA**, presta declaración indagatoria, exponiendo que su representada ha dado cabal cumplimiento a la Ley N° 20.584 que regula los derechos y deberes de los pacientes, encontrándose a disposición del público que lo solicite todos los aranceles en todos los puntos de atención de la clínica (cajeros, informaciones, recepción y admisión). Añade que no otorgan prestaciones en horario inhábil, que solamente tienen tarifas en horario hábil, indicando que a la fecha de la denuncia en la página web efectivamente no exhibían los aranceles de las distintas prestaciones, situación que a la fecha ha sido solucionada. Finalmente señala que la Ley N° 20.584 que los rige en esa materia no exige la publicación de aranceles en la web, como tampoco tener una página web al respecto.

Con fecha 17 de Noviembre de 2015, a fojas 90 se lleva a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de las partes, ocasión en que llamadas a conciliación y sin acuerdo sobre el particular, la parte denunciante **SERNAC**, ratifica la denuncia de fojas 11 y siguientes y su rectificación de fojas 30, solicitando sea acogida en todas sus partes, con costas.

Por su parte la denunciada mediante presentación agregada a fojas 71 y siguientes, opone la excepción dilatoria de incompetencia del Tribunal, fundada en que los hechos imputados se enmarcan dentro de una relación de prestación de servicios de salud, regulada en la Ley N° 20.584, cuerpo legal promulgado y publicado con posterioridad a la Ley N° 19.496 y opone la excepción de falta de legitimación pasiva en razón de que la denuncia se hace a nombre de la sociedad **ARAUCO MEDICINA INTEGRAL S.A.** persona jurídica distinta a **ARAUCO SALUD LIMITADA**, sociedad ésta última que administra la Clínica Arauco Salud y en subsidio contesta, solicitando se rechace la denuncia con costas.

El Tribunal, en atención a la naturaleza de la excepción promovida da traslado a la denunciante y se suspende el comparendo de rigor.



A fojas 99 y siguientes **SERNAC** evacúa el traslado conferido y a fojas 111 el Tribunal rechaza la excepción dilatoria de incompetencia.

Con fecha 22 de Diciembre de 2015 a fojas 145 se lleva a efecto la continuación del comparendo, oportunidad en que la denunciada reitera su contestación agregada a fojas 71 y siguientes.

En lo que dice relación con las pruebas rendidas, **SERNAC** presentó a la testigo **MARIA SOLEDAD PADRUNO CASTAÑEDA**, quien depone a fojas 145 y 146, siendo tachada de contrario y acompañó con citación los documentos agregados de fojas 1 a 10 y de fojas 114 a 118, a su vez la denunciada acompañó los documentos rolantes de fojas 45 a 70 y a fojas 119 y siguientes, los que de ser atinentes y necesarios serán considerados.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a la tacha:

1°. Que, a fojas 145, el apoderado de la denunciada **CLINICA ARAUCO SALUD**, tachó a la testigo **PADRUNO CASTAÑEDA** por la causal contemplada en el N° 4 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por carecer de la imparcialidad necesaria para declarar por cuanto con la parte que lo presenta tiene una relación de carácter laboral, en su calidad de trabajador dependiente y en subsidio por la causal del N° 5, por ser dependiente de quien la presenta .

2°. Que el apoderado de la parte denunciante **SERNAC**, se opuso a la tacha, toda vez que la deponente tiene conocimiento personal y directo de los hechos y, además de acuerdo al artículo 59 bis de la Ley N° 19.496, corresponde al Director del Servicio designar a quienes revisten la calidad de Ministro de Fe, el que en este caso, solo puede ser detentado por un funcionario público, habiendo sido designada al efecto la indicada testigo.

3°. Que, si bien se advierte el vínculo de subordinación y dependencia de la testigo con la parte que la presenta, ésta comparece en su calidad de Ministro de Fe y para los efectos de ratificar el Acta que fue redactada y firmada por ella, razón por la que la tacha deducida será rechazada.



En cuanto a la excepción de falta de legitimación pasiva:

4°. Que la denunciada opuso en el primer otrosí de la presentación de fs. 71 y siguientes la excepción de falta de legitimación pasiva, aduciendo que la denuncia infraccional fue hecha a nombre de sociedad **ARAUCO MEDICINA INTEGRAL S. A.**, Rut 99.543.240-5, en circunstancias que quien administra la Clínica Arauco Salud es la sociedad **ARAUCO SALUD LIMITADA**, Rut 76.110.809-3, siendo una persona jurídica distinta.

5°. Que, en rigor de verdad, según se lee a fs. 11, el SERNAC interpone denuncia infraccional en contra de "**CLINICA ARAUCO SALUD**". (cuya razón social es Arauco Medicina Integral S. A., añade), la cual, , es el proveedor de servicios y prestaciones de carácter médico, según, por lo demás, lo señala la propia denunciada a fs. 78, al indicar que **CLINICA ARAUCO SALUD** es administrada por la sociedad **ARAUCO SALUD LIMITADA**. Luego: la **CLINICA ARAUCO SALUD, sujeto pasivo en estos autos, existe con esa individualización.**

6°. Que, por consiguiente, la denunciada de autos, **CLINICA ARAUCO SALUD**, existe como tal y con tal denominación, lo que permite concluir que la acción infraccional se encuentra bien dirigida.

7°. Que, sin embargo, es preciso tener en consideración que **CLINICA ARAUCO SALUD** es el órgano único y visible ante los consumidores que requieren sus servicios, según se lee al concurrir al establecimiento, como también en su publicidad.

8°. Que, en fin, siendo indubitado que la acción infraccional ha sido dirigida en su contra y que ha sido debidamente emplazada como tal, según consta de fs. 44, representada precisamente por el mandatario que opone la excepción, forzoso resulta concluir que, contrariamente a lo sostenido, ha sido bien demandada.

9°. Que por estas razones procede rechazar la excepción relacionada en el considerando 4°.

En cuanto al fondo:

10°. Que, en estos autos, la denuncia se fundamenta en una supuesta infracción a los artículos 3 inciso 1° letras a) y b) y 30 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de



los Derechos de los Consumidores, por parte de la sociedad **CLINICA ARAUCO SALUD** en los hechos que se investigan, al no informar en su página web los aranceles y/o valores de las prestaciones médicas que ofrece en caso que el servicio sea contratado por el consumidor como particular, a través de Fonasa o como afiliado de alguna Isapre en horario hábil e inhábil.

11°. Que, como fluye de los artículos 3 letras a) y b) y 30 del cuerpo legal citado, el consumidor tiene derecho a una libre elección y a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos, siendo obligación de los proveedores dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrecen, debiendo indicar claramente el precio y/o tarifas del bien o servicio.

12°. Que, para una mayor claridad, resulta conveniente determinar qué se entiende por entregar al consumidor una información veraz y oportuna. Al respecto etimológicamente la palabra veraz es un adjetivo que hace referencia a la cualidad de algo que se ajusta a la verdad, lo que necesariamente implica que la información que se entrega sea cierta y contrastable, fidedigna, verídica, creíble, transparente, probada y exacta, en definitiva que exista una correspondencia entre lo que se afirma y los hechos mencionados, que establezca igualdad y equilibrio entre las palabras y la realidad. Por su parte el término "oportuno" implica que se hace o sucede en tiempo, en el momento adecuado, debido y conveniente, que es apropiado, apto, acertado y pertinente.

13°. Que, atendido lo considerado precedentemente, el derecho a la información del consumidor, constituye una obligación para el proveedor, quien en este caso a través de su página web, debe dar a conocer las características de los servicios que ofrece y los costos de éstos a fin de proporcionar seguridad y que el consumidor pueda ejercer libremente su derecho de elección y tomar una decisión razonada en los servicios que requiere, para utilizarlos correctamente.

14°. Que, a mayor abundamiento, el artículo 8° de la Ley N° 20.584 que regula los



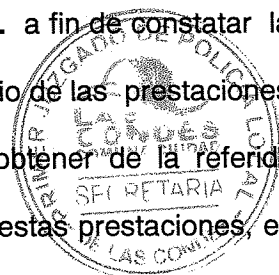
derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, en su letra a) obliga al prestador institucional a proporcionar información suficiente, oportuna, veraz y comprensible, en forma visual, verbal o por escrito de las prestaciones de salud que ofrece, los mecanismos a través de los cuales se puede acceder a ellas, **así como el valor de las mismas.**

15°. Que, al respecto, la denunciada **CLINICA ARAUCO SALUD**, reconoce que efectivamente no publica en su página web los aranceles de la Clínica, sin reconocer haber incurrido en infracción ya que la información requerida se encuentra a disposición del público que lo solicite en todos los puntos de atención de la clínica (cajeros, informaciones, recepción y admisión) y que no otorgan prestaciones en horario inhábil.

16°. Que, a fin de acreditar los hechos la parte de **SERNAC**, presentó a la testigo **PADRUNO CASTAÑEDA**, quien depone a fojas 145, la que si bien fue tachada de contrario, ésta compareció en su calidad de Ministro de Fe y para el solo efecto de ratificar el Acta de fojas 9 y siguientes y rindió la documental consistente en la indicada Acta levantada con fecha 17 de Agosto de 2015 a las 10:58 horas, en la que se contienen seis impresiones de la página web de la Clínica, documentos agregados de fojas 6 a 8 y no objetados.

Por su parte, **CLINICA LAS CONDES**, rindió la prueba documental que consta de fojas 45 a siguientes consistente en copias de escrituras de constitución y de modificación de estatutos de la sociedad **MEGASALUD ORIENTE LIMITADA** y finiquito entre **ARAUCO MEDICINA INTEGRAL Y OTROS** con **ARAUCO SALUD LIMITADA**.

17°. Que, el análisis de la prueba rendida permite al Tribunal dar por establecido que con fecha 17 de Agosto de 2015, la Ministro de Fe **PADRUNO CASTAÑEDA** ingresó a la página Web de **CLÍNICA ARAUCO SALUD S.A.** a fin de constatar la información dirigida al público consumidor concerniente al precio de las prestaciones médicas que otorga la Clínica, como también que no pudo obtener de la referida página web información alguna sobre los precios o valores de estas prestaciones, en



horario hábil e inhábil, en forma particular o a través de FONASA o ISAPRE, acompañando al efecto seis impresiones de la página web, las que rolan de fojas 6 a 8.

18°. Que, además la denunciada al prestar declaración a fojas 33 y en su contestación de la demanda a fojas 71 y siguientes reconoce que a través de su página web no proporciona los aranceles de las prestaciones que otorga, información que entrega en forma directa en la Clínica.

19°. Que, al respecto, cabe precisar que la obligación de informar conlleva el deber de profesionalidad del proveedor, consagrado en el artículo 1 N° 2 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, derivado de la habitualidad de su giro, así como de la pericia o experiencia que representa, debiendo el proveedor efectuar las adecuaciones pertinentes de acuerdo a la particularidad de sus negocios, creando vínculos de credibilidad y confianza con los consumidores, sobre la base de la certeza desde la fase publicitaria y precontractual, elementos fundamentales para el usuario al momento de su elección y decisión, que en este caso se requiere.

20°. Que, ponderados los elementos de hecho y argumentos dados, se colige que, la Clínica a través de su página Web, no informa al público respecto de los precios de las prestaciones que ofrece y atendido lo dispuesto en el artículo 3 inciso 1° letra b) de la Ley N° 19.496, los consumidores tienen derecho a recibir una información veraz y oportuna al momento de contratar un servicio, entendiendo que debe ser clara, verdadera, inmediata, comprobable, transparente, confiable, honesta y fundada, ilustrando al consumidor en lo relativo a los productos y servicios promovidos, su precio y condiciones de contratación,

Que por lo demás, el artículo 30 del cuerpo legal citado, consagra el deber del proveedor de informar al público los precios de los servicios que ofrece, información determinante para el ejercicio de los derechos de los consumidores por cuanto el no contar con ella, impide claramente su libre elección y la debida utilización de los servicios que requiere, razones por las cuales se acogerá la denuncia.

21°. Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, sobre



Protección de los Derechos de los Consumidores la multa establecida para estas infracciones es de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales y, por tanto, el Tribunal, de acuerdo a las facultades que le otorga el artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, fijará la sanción prudencialmente de acuerdo a la norma citada.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE además lo prevenido en los artículos 1, 12, 23, 24, 50 y siguientes y 61 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; 13 y 14 de la Ley N° 15.231; 9, 14 y 17 de la Ley N° 18.287, **se declara:**

-Que se rechaza la tachadura deducida a fs. 145 por la denunciada respecto de la testigo María Soledad Padruno Castañeda, presentada por la denunciante.

- Que se rechaza la excepción de falta de legitimación pasiva opuesta por la denunciada en el primer otrosí de la presentación de fs. 71 y siguientes, relacionada en el considerando 4°-

-Que, **se acoge** la denuncia de fojas 11 y siguientes incoada por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y **se condena** a la sociedad **CLINICA ARAUCO SALUD LIMITADA**, representada por **EDUARDO LLANO VIZCAYA**, individualizados en autos, a pagar una multa de **cinco Unidades Tributarias Mensuales**, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letras a) y b) y 30 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

-Que, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, el representante de la infractora, sufrirá por vía de sustitución y apremio **quince noches de reclusión**, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal correspondiente, sin otro apercibimiento.

- Que cada parte pagará sus costas.

Remítase de conformidad al artículo 58 bis) de la Ley N° 19.496, copia autorizada de la presente sentencia, una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor.



Primer Juzgado de Policía Local Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

ANOTESE, REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.

Rol N° 16.376-3.

PRONUNCIADA POR DOÑA MARIA ISABEL READI CATAN. JUEZA TITULAR.

Autoriza don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE. SECRETARIO TITULAR.



PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL
AV. APOQUINDO 3.300, PISO 1
LAS CONDES

Las Condes, 09 de Febrero de 2016.

CERTIFICO que la sentencia que rola a fs. 151 y siguientes se encuentra ejecutoriada.

Rol N°16.376-15-2015


MARIA TERESA RUIZ GAJARDO
SECRETARIA (S)

