

SAN BERNARDO, Diecisiete de Agosto de dos mil quince.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a foja 1 y siguientes, doña **NORA ELIZABETH ROCHA CARRERAS**, empleada, con domicilio en Pasaje Lago Rupanco N° 0832, comuna de San Bernardo, interpone denuncia infraccional en contra de la Sociedad **INTEGRAMEDICA CENTROS MEDICOS S.A.**, representada legalmente para los efectos del artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley N° 19.496, por el jefe de oficina y/o administrativo doña **ELIDA GOIZUETA**, médico, ambos con domicilio en Avenida Jorge Alessandri N° 20040, Mall Plaza Sur, comuna de San Bernardo, la que funda en que con fecha 29 de agosto de 2014, siendo aproximadamente las 11.00 horas de la mañana, concurre a **INTEGRAMEDICA CENTROS MEDICOS S.A.**, ubicado en Avenida Jorge Alessandri Rodríguez N° 20040, Mall Plaza Sur, con el fin de realizarse dos exámenes médicos, una eco-tomografía abdominal y un electrocardiograma. Indica, que una vez en las dependencias del centro de salud y para efectos de realizarse el electrocardiograma, ingresa a un box, siendo atendida, por una tecnóloga-médica, la cual le señala que se tenía que recostar sobre una camilla para que el examen fuera realizado. Para ello era necesario subir con la ayuda de una escalera pequeña que se encontraba debajo de la camilla, puesto que ésta se encontraba a una altura de un metro aproximadamente. Ya encontrándose sobre la camilla, la tecnóloga médica procede a colocarle un electrodo en la parte izquierda de su cuerpo, subiéndose a la escalera antes indicada, para posteriormente bajarse de ella y deslizarla con sus pies por debajo de la camilla luego de colocarse el electrodo, sin avisarle en ningún momento. Una vez realizado el examen, la tecnóloga-médica le paso unos "Clinic", para limpiarse el gel que tenía en el cuerpo, señalándole que una vez que terminara, se colocara la ropa y se bajara de la camilla, luego de darle esa indicación, la tecnóloga hizo abandono del box, dejándola sola en el interior, no cumpliendo en ningún momento con los protocolos básicos de la asistencia de salida, ya que siempre debe estar presente un auxiliar, para el evento de que el paciente pueda necesitar cualquier tipo de ayuda. Habiendo terminado de limpiarse y vestirse, intenta bajarse de la camilla, y debido a que la funcionaria del centro de salud había deslizado la escalera sin avisarle, dejándola por debajo de la camilla, es que pierde el equilibrio cayendo de rodillas al suelo. Debido al fuerte golpe, grita de dolor, por lo que vuelve a ingresar la tecnóloga médica, no tomándole mayor importancia a la situación, señalándole que volviera el próximo martes por los resultados del electrocardiograma. Al tratar de



salir del "box", y con un gran dolor en sus rodillas, no pudo seguir caminando, producto del sufrimiento, acude a una recepcionista del centro de salud, expresándole lo ocurrido recientemente, y ésta llama a una enfermera, la que la reingresa nuevamente a un "box", luego de revisarla y preguntarle nuevamente lo sucedido, llamaron a una doctora, la que luego de revisarla por segunda vez, le señala que debían realizar una radiografía, la que arroja una **fractura de rótula**. Indica, que debido a la magnitud de la lesión, la doctora le indica que debía inmovilizar su rodilla, señalándole que volviera el día lunes. Agrega, que así, las cosas, y al expresarles constantemente el gran dolor que tenía en su rodilla, la doctora se comunica con INTEGRAMEDICA, sucursal Santa Lucía, ubicada en Victoria 411, comuna de San Bernardo, con el fin de que la revisara un especialista, en traumatología, debido a que en ese momento no había ese especialista en el centro médico. Luego de verificar la existencia de un traumatólogo en la otra sucursal la trasladaron en un móvil particular, acompañada por una asistente o enfermera, la cual estuvo con ella hasta que la atiende un especialista. Una vez en el centro médico, la atiende el doctor Marcos Paleo, el cual ratifica lo señalado en la radiografía y le indica que debería enyesarle la pierna por un tiempo mínimo de 30 días. Debido al dolor y a su movilidad reducida, producto del yeso, tuvo que llamar a su hermana doña Vilma Rocha Carreras, para que la asistiera, siéndole imposible poder desplazarse por cuenta propia. Posteriormente, y luego de sucedido el accidente, **personal de INTEGRAMEDICA, se comunica con ella con la intención de ofrecerle una indemnización económica**, aunque nunca señalaron la cantidad de dinero dispuesta para la indemnización, como tampoco la fecha efectiva del pago de esta indemnización. Así, también le indicaron que **realizaría** un listado de todos los gastos en que había incurrido, los que serían reembolsados por la institución, lo que no sucede. Agrega, que luego de insistir varias veces, logra comunicarse con la Doctora Elida Goisqueta, la que le señala, de forma verbal, que ellos correrían con todos los gastos, respecto de las consultas médicas, exámenes y la rehabilitación, una vez que le retirarán el yeso. En este contexto, con fecha 5 de septiembre, acude nuevamente al centro médico, a cambiar el yeso que inmovilizaba su pierna, porque le causaba un gran dolor en el empeine, el que fue reemplazado por un inmovilizador, siendo atendida por las funcionarias, Marisela Carrizo y Evelyn Madariaga. Posteriormente, y con fecha 29 de septiembre de 2014, se emite una orden del Traumatólogo, para evaluación de kinesiólogo. Así las cosas, y por su lesión ocurrida en el accidente, es que les solicita de forma verbal a Intagramedica, un certificado de lo ocurrido para poder presentarlo en su Isapre, y



poner en su conocimiento lo acontecido, pero lamentablemente, no se le responde, por lo que su Isapre **le niega su licencia médica**, debido a que fue imposible presentar los documentos en los plazos establecidos. En consecuencia, y a la fecha de presentación de esta querrela, aún no ha recibido respuesta ni compensación alguna por los daños que le ocasionó la caída en el centro médico, pues, si bien es cierto, que se realizó las sesiones de kinesiólogo en dicho centro médico de forma gratuita, es lo mínimo que le corresponde a una entidad que es claramente responsable del daño que le ha causado, ya que es clara y manifiesta la falta de servicio por parte del centro Médico. Sin perjuicio de lo anterior, hace presente, que toda la situación se ha visto agravada por su manifiesta intención de desentenderse de su responsabilidad del asunto, en el entendido de que cada vez que solicitó conversar con alguien de Integramédica respecto a todos los gastos en que debió incurrir y le dieron respuestas evasivas y dilatorias. Cabe señalar además, que producto del accidente, más de todo el tiempo que la querellada ha demorado en responder de la forma en que va a indemnizar todos los gastos, y producto de todos los problemas que le ha generado la situación, cayó en una profunda **depresión**, por la incertidumbre emocional respecto de cómo seguirán las cosas una vez terminada su rehabilitación, debido a que es muy probable que el daño a su rodilla sea crónico y su calidad de vida se ha visto disminuida considerablemente, producto del accidente, lo que a su vez se complementa con la constante evasiva para dilucidar la forma en que se le indemnizarán todos los gastos en que ha incurrido, y todo el dinero que ha dejado de percibir producto de este lamentable hecho. Señala, como normas infringidas el artículo 23 de la Ley N° 19.496, solicitando se condene a la querellada al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de dicha ley, con expresa condena en costas.

Asimismo, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de **INTEGRAMEDICA CENTROS MEDICOS S.A.**, ya individualizada, a fin de que sea condenada a pagar la suma de \$3.000.000.- (tres millones de pesos), por concepto de daño emergente, y la suma de \$20.000.000.- (veinte millones de pesos), por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas.

Que, a fojas 40, rola agregada al proceso la certificación del Sr. Receptor actuante en autos, de la notificación de la denuncia y demanda de foja 1 y siguientes, proveído de fojas 23, resolución de fojas 24, a doña ELIDA GOIZUETA, Jefa de Oficina de Integramedica Centros Médicos S.A.

Que, a fojas 68 y siguientes, rola el acta de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se lleva a efecto con la asistencia de don RODRIGO



HOCES REYES, en representación de doña NORA ROCHA CARRERAS, y don MANUEL DIAZ RODRIGUEZ, en representación de INTEGRAMEDICA S.A.

La parte denunciante y demandante, ratifica en todas y cada una de sus partes, las acciones impetradas a foja 1 y siguientes, solicitando sean acogidas con expresa condena en costas.

La parte denunciada y demandada, de manera previa a continuar con la audiencia de estilo, solicita al Tribunal se sirva resolver las excepciones planteadas.

Se ordena la suspensión de la audiencia.

Que, a fojas 76 y siguientes, rola agregada al proceso, la sentencia incidental, que rechazó el incidente de nulidad, el incidente de corrección del procedimiento, la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal, y la excepción dilatoria planteada por la parte denunciada y demandada.

Que, a fojas 103 y siguientes, rola agregada al proceso el acta de continuación de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se lleva a efecto con la asistencia de doña NORA ROCHA CARRERAS, representada por don MARCELO CAMIRUAGA MEDINA, y de don MANUEL DIAZ RODRIGUEZ, en representación de INTEGRAMEDICA S.A.

La parte denunciada y demanda, contesta las acciones deducidas en su contra, mediante minuta escrita solicitando el rechazo de las mismas.

Llamadas las partes a conciliación por el Tribunal, ésta no se produce.

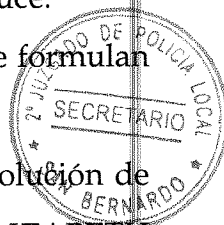
No se rinde prueba testimonial. Se rinde prueba documental y se formulan peticiones.

Que a fojas 109 y siguientes, rola el acta de la audiencia de absolución de posiciones, la que se lleva a efecto con la asistencia de doña NORA ELIZABETH ROCHA CARRERAS, quien comparece con su apoderado don MARCELO CAMIRUAGA MEDINA, y la parte de INTEGRAMEDICA S.A., representada por su apoderado don MANUEL DIAZ RODRIGUEZ.

Que, a fojas 137 y siguientes, rola el acta de la audiencia de exhibición de documentos, la que se lleva a efecto con la asistencia de don Manuel Díaz Rodríguez, en representación de INTEGRAMEDICA S.A., y don MARCELO CAMIRUAGA MEDINA, en representación de doña NORA ROCHA CARRERAS.

La parte de la Sra. Rocha Carreras dio cumplimiento a lo ordenado por el tribunal con fecha 05 de mayo de 2015, con el fin exhibir en este acto los siguientes documentos:

1. Contrato de trabajo celebrado entre la Sra. Rocha Carreras y La Corporación Municipal de Educación y Salud de San Bernardo.



2. Recetas médicas emitidas por la Doctora. Bustamante Ramos, en las siguientes fechas: 15 de octubre y 21 de octubre de 2014; 21 de octubre y 18 de noviembre de 2014;
3. Receta médica emitida por el doctor Trujillo Godoy, neurólogo, con fecha 17 de noviembre de 2014;
4. Respecto a los pagos de licencias y sus respectivos comprobantes estos no existen ya que fueron rechazados por su Isapre y no pagados;

Que, a fojas 150 y siguientes, rola el acta de la audiencia de absolución de posiciones la que se lleva a efecto con la asistencia de doña Elida Esther Goizueta, la parte de INTEGRAMEDICA S.A., representada por su apoderado don MANUEL DIAZ RODRIGUEZ, y en rebeldía de la parte de doña NORA ROCHA CARRERAS.

Que, a fojas 152, se ordena traer los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CONTRAVENCIONAL.

PRIMERO: Que, se ha formulado denuncia en contra de "INTEGRAMEDICA CENTROS MEDICOS S.A" por infringir lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SEGUNDO: Que, la parte denunciada y demandada, contestó la denuncia formulada en su contra, solicitando sea rechazada en todas sus partes, con expresa condena en costas, por cuanto, su parte niega categóricamente todas las afirmaciones contenidas tanto en la denuncia, como en la demanda civil, siendo de carga de la actora probar sus acciones. Asimismo, negó que dependientes de su parte, no hayan informado a la demandante acerca de la no existencia de la escalera para bajar de la camilla. Agregó, que no es efectivo que la tecnólogo médico a cargo, le haya indicado a la actora luego de finalizado el examen, que se colocara la ropa y se bajara de la camilla, ni que la haya dejado en el interior del BOX, incumpliendo el protocolo médico. Por el contrario, se cumplió el protocolo y se le advirtió a la actora que el examen no había terminado. Indicó, también, que no es habitual, que una paciente se caiga de la camilla, de no ser por su propio hecho o culpa. Agregó, que lo cierto es que la paciente, por su propia iniciativa, desatendió las instrucciones del personal, y antes del término completo del examen, al intentar bajarse de la camilla, no utilizó la escalera, lo que unido a su estatura física ocasionó su fractura de rótula. Señaló, además, que no es efectivo que la demandante se haya puesto a gritar de dolor, ni que no se le haya dado la



importancia necesaria a su situación, siendo ella, por el contrario, quien ocultó su caída, y en el apuro por irse, al llegar al ascensor, volvió para decirle a la cajera acerca de las molestias en su rodilla, razón por la cual, fue regresada al box y revisada, determinándose que debía ser trasladada al centro médico Santa Lucía para la certeza de su diagnóstico. Agregó, que tampoco, es efectivo que dependientes de su parte, le hayan ofrecido una indemnización, siendo la propia actora, la que manifestó al personal médico y en especial, a la directora del centro, que había ciertos gastos económicos que quería se le reembolsaran. Tampoco es efectivo que la demandante haya experimentado los perjuicios que reclama, ni que exista un vínculo de causalidad entre el supuesto daño y la falta de servicio, como indica en su libelo, o la supuesta negligencia de su parte. Indicó, que la actora omite que estando con licencia le realizaron una visita inspectiva a su domicilio, por parte de su Isapre y como no la encontraron, le comenzaron a rechazar sus licencias. A partir de esa fecha, la actora comenzó a presionar a su parte, para que se le entregará un certificado en donde se constatará que el día de la visita, se encontraba en rehabilitación en dependencias de su parte, lo que no se pudo hacer, dado que no les constaba su asistencia, siendo la propia actora la que originó los perjuicios que reclama. Indicó, que los hechos relatados en la querella y demanda no son verídicos, ni tampoco podrían acreditarse. Agregó, que tampoco existe vínculo de causalidad entre la supuesta falta de servicio y el daño. También indicó le improcedencia de los perjuicios reclamados y el monto demandado. Finalmente opuso la excepción de exposición imprudente al daño por parte de la actora, solicitando, que en el evento improbable que se acoja la demanda, se rebaje sustancialmente el monto condenado, al concurrir también la culpa de la demandante.

TERCERO: Que, en consecuencia habrá que determinar si el servicio prestado por "INTEGRAMEDICA CENTROS MEDICOS S.A", le causó o no, menoscabo a la consumidora debido a fallas o deficiencias en la prestación de la atención

CUARTO: Que, la parte denunciante y demandante, a fin de acreditar sus pretensiones rindió prueba documental, consistente en los siguientes documentos: **1.-** Fotocopia de Orden emitida por la Sra. Muñoz que rola a fojas 10 de autos; **2.-** Orden médica del traumatólogo Doctor Paleo, para las sesiones de kinesiología, que rola a fojas 11 del proceso; **3.-** Boletas de compras de medicamentos que rolan a fojas 12 de autos; **4.-** Documentos que rechazan las licencias médicas, que rolan a fojas 13 del proceso; **5.-** Set de 9 liquidaciones de sueldo de la actora, que rolan a fojas 14 y siguientes de autos; **6.-** Diagnóstico emitido por el radiólogo Sr.

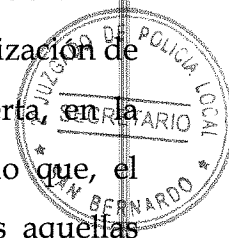


González, que rola a fojas 25 del proceso; 7.- Diagnóstico emitido por el traumatólogo Señor Vargas Miranda, que rola a fojas 26 de autos; 8.- Correos electrónicos entre la actora y la Doctora Goizueta, que rolan a fojas 27 y siguientes del proceso; 9.- Copia de resolución de licencia médica donde consta el rechazo por parte de la Isapre colmena Golden Cross S.A., por incumplimiento del reposo según visita domiciliaria, que rola a fojas 30 de autos; 10.- Copia de acta de visita domiciliaria de la Isapre que rola a fojas 31 del proceso; 11.- Copia de declaración de accidentes y/o patologías médicas, que rola a fojas 32 de autos; 12.- Informe de consulta emitido por la Doctora Meneses, que rola a fojas 33 del proceso; 13.- Bono de atención ambulatoria psiquiátrica, que rola a fojas 34 de autos; 14.- Boleta de honorarios emitida por servicios de masoterapia, ejercicios de relajación y ultratermia, que rola a fojas 35 del proceso; y 15.- Boletas de cobros médicos, de consulta psiquiátrica, y comprobantes de pago de la consulta psiquiátrica de la Doctora Bustamante Ramos, que rolan a fojas 36 de autos.

QUINTO: Que, la parte denunciada y demandada, rindió prueba documental, consistente, en los siguientes instrumentos: 1.- Planilla donde constan las atenciones a la demandante con indicación de fecha, facultativo tratante y el valor de cada una de ellas, que rola a fojas 88 de autos; 2.- Informe del Kinesiólogo Sr. Moraga, que rola a fojas 89 del proceso; y 3.- Copias de bonos de atención y boletas de servicios que rolan a fojas 90 y siguientes de autos.

SEXTO: Que, respecto del acto de consumo, ha de tenerse en cuenta que éste se encuentra conformado por una serie de fases que comprenden desde la policitud u oferta de especies o servicios para su compraventa o la realización de algún otro acto de propuesta, hasta aquel donde se consolida tal oferta, en la suscripción o materialización del acto jurídico correspondiente. Por lo que, el ámbito de protección al consumidor es amplio, comprendiendo todas aquellas etapas del acto de consumo.

SEPTIMO: Que, en este orden de ideas, la sola presencia de la consumidora en dependencias de la denunciada y el hecho de encontrarse en el interior de un box, con el fin de efectuarse un examen médico, y que a la postre sufriera un accidente, mientras estaba en su interior, permiten la aplicación de la Ley N° 19.496 y específicamente de la obligación de **seguridad** en ella contenida. Asimismo, cabe señalar que ha quedado establecido que la actora efectivamente sufrió una caída al interior del Box, de la denunciada, el día 29 de agosto de 2014, hecho no contradicho de manera alguna por la denunciada, y que se aprecia incluso en la respuesta a la tercera pregunta dada por doña ELIDA GOIZUETA, jefa de la

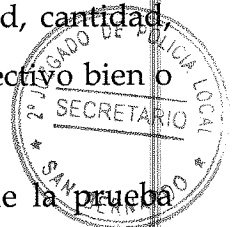


sucursal de la denunciada, en la absolución de posiciones de fojas 150 y siguiente de autos, lo que se condice con lo indicado en la contestación de la acción infraccional. A mayor abundamiento, dicha pregunta decía, "Para que diga el absolvente, cómo es efectivo, y le consta que la Sra. Nora Rocha Carreras, sufre una caída cuando se realizaba unos exámenes médicos el día 29 de agosto de 2014", a lo que la absolvente respondió "Sí, es efectivo".

OCTAVO: Que, de los antecedentes y probanzas rendidas por la parte denunciante, analizadas y ponderadas de acuerdo a las reglas de la sana crítica, permiten dar por establecido que doña **NORA ELIZABETH ROCHA CARRERAS** sufrió un accidente al interior de un box del centro médico de la denunciada, ubicado en el Mall Plaza Sur, mientras se realizaba un examen, cayendo de la camilla, y sufriendo lesiones en su rodilla, específicamente una fractura en su rótula.

NOVENO: Que, el artículo 3 letra d) de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, a la letra dice: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: d) **La seguridad** en el consumo de bienes o **servicios**, **la protección de la salud** y el medio ambiente y **el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles**"; y el artículo 23 inciso primero del mismo cuerpo legal citado que dispone que: "Cometerá infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

DECIMO: Que, en cuanto a la ocurrencia del accidente, a partir de la prueba rendida en autos, dicho hecho queda fehacientemente acreditado, es más la denunciada al contestar la acción interpuesta en autos, no niega dicha circunstancia, sino que por el contrario, manifiesta que el accidente se produjo por la imprudencia de la paciente, la que desobedeció las instrucciones dadas por la tecnóloga médico, sin embargo, no rindió prueba alguna tendiente a acreditar dicha circunstancia, ni la existencia de algún protocolo y el cumplimiento del mismo, por el personal de su centro médico, al momento de realizar los exámenes, sino que simplemente con la prueba que aparejó al proceso, se da cuenta de la efectividad de la lesión, los procedimientos posteriores a esta, y los bonos de atención que dice que su parte cubrió. Es más, señaló expresamente en su contestación que "la Sra. Rocha de propia iniciativa desatendió las instrucciones del personal de su representada y antes del término completo del examen, al



intentar bajarse no utilizó la escalera de la camilla, lo que unido a su estatura física, ocasionó su fractura de rotula”.

UNDECIMO: Que, habiendo quedado debidamente acreditado, en autos, que el accidente se produjo en el interior del centro médico de la proveedora, en circunstancias que la consumidora al bajar de la camilla, no pisó la escalerilla, cayendo al piso, era de carga de la denunciada, acreditar en autos, que su actuar fue diligente, y que se respetaron los protocolos existentes, cuestión que no hizo, ya que simplemente negó los hechos, y culpó a la consumidora, de su caída, atendiendo a su desatención a las instrucciones y a su estatura física, por lo que esta Sentenciadora emitirá un fallo condenatorio en su contra, por infringir con su actuar el artículo 23 de la Ley N° 19.496.

DUODECIMO: Que, en cuanto a la responsabilidad que le cabe a la parte denunciada, es preciso señalar que respecto de ella recae un deber de cuidado que debía adoptar, en cuanto a la implementación de medidas de protección para sus pacientes, como señaléticas, escalerillas más amplias y/o cualquier otro medio que demostrara su diligencia, o un protocolo, en que debido al riesgo de accidente, no se dejen solos a los pacientes en los box, hasta que descendan de las camillas, más cuando, de acuerdo a su estatura física, sea probable que se puedan ver expuestos a caer de las camillas, reduciendo de esta manera a la más mínima posibilidad la ocurrencia de accidentes.

DECIMO TERCERO: Que lo anterior, viene en confirmar lo ya resuelto por esta Juez, en cuanto, a que la denunciada, no actuó con la debida diligencia en medidas de seguridad, es decir, actuó en forma negligente, de manera tal que si hubiera existido un protocolo eficaz, la denunciante, no hubiera resbalado, y por ende, no hubiera sufrido el accidente, y no habría sufrido las lesiones que dieron origen al presente proceso.

DECIMO CUARTO: Que, es preciso señalar, que la denunciada, no rindió prueba alguna en autos, tendiente a acreditar sus dichos, en cuanto a que la actora, no fue dejada sola en el box, y que siempre estuvo bajo la supervigilancia de sus dependientes, cuestión que era de su cargo acreditar, en atención al deber de profesionalidad que le asiste, y que es ella la que se ve beneficiada cuando los consumidores escogen sus dependencias para realizarse un examen médico, y no un centro médico de la competencia. Es decir, la denunciada debía acreditar su deber de diligencia, lo que en definitiva no hizo de manera alguna. Es más, al tratarse de un establecimiento de carácter privado y de propiedad de la denunciada, era ella, con mayor razón quien debía conocer y eliminar o en su



defecto evitar al máximo los riesgos que se producen en su interior, a fin de permitir que los consumidores se realicen las prestaciones que necesitan, sin sufrir daños en su integridad física. Lo anterior, debido al deber de profesionalidad que le asiste, y al hecho que es ella, la que finalmente obtiene ganancias y beneficios.

DECIMO QUINTO: Que, por lo anterior, esta Sentenciadora emitirá un fallo condenatorio en contra de la denunciada y demandada, por infringir con su actuar el artículo 23 de la Ley N° 19.496, y no emitirá pronunciamiento respecto de las demás alegaciones formuladas.

II.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL.

DECIMO SEXTO: Que, en el primer otrosí de la presentación de foja 1 y siguientes, doña **NORA ELIZABETH ROCHA CARRERAS**, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de **INTEGRAMEDICA CENTROS MEDICOS S.A.**, ya individualizada, a fin de que sea condenada a pagar la suma de \$3.000.000.- (tres millones de pesos), por concepto de daño emergente, y la suma de \$20.000.000.- (veinte millones de pesos), por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas.

DECIMO SEPTIMO: Que, a fojas 40, rola agregada al proceso la certificación del Sr. Receptor actuante en autos, de la notificación de la denuncia y demanda de foja 1 y siguientes, proveído de fojas 23, resolución de fojas 24, a doña **ELIDA GOIZUETA**, Jefa de Oficina de Integramédica Centros Médicos S.A.

DECIMO OCTAVO: Que, como ya se ha indicado, la demandada ha incurrido en contravención a la Ley N° 19.496, por cuanto, debido a su negligencia, prestó un servicio deficiente, que le causó lesiones a la actora. Que, en este caso el perjuicio sufrido por la demandante obedece exclusivamente a la entrega por parte de la demandada de un servicio defectuoso, en cuanto a su obligación de seguridad.

DECIMO NOVENO: Que, la causalidad entre el daño pretendido y la culpa o negligencia para los efectos de la Ley del consumidor radica precisamente en el hecho de que la consumidora, sufrió lesiones producto de la conducta negligente de la proveedora.

VIGESIMO: Que, el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496, dispone que "Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea."



VIGESIMO PRIMERO: Que, la parte demandada, formuló descargos a la acción interpuesta en su contra, por escrito, excepcionándose en que la víctima se expuso imprudentemente al daño.

VIGESIMO SEGUNDO: Que, en atención a lo resuelto en la parte infraccional, en donde se concluyó que el accionar de la demandada fue negligente, deberán ser indemnizados los perjuicios resultantes de su conducta, por lo que esta Sentenciadora acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en autos, pero en lo que respecta al daño emergente pretendido, este será rechazado, por cuanto los gastos en medicamentos, que se pretendían acreditar con las boletas de fojas 12 y siguientes, no fueron contratados con alguna receta médica que ordenara su consumo. Asimismo, el hecho que la Isapre no haya cubierto la licencia médica de la actora, fue manifiestamente por su negligencia, al incumplir el reposo médico, lo que se constató cuando se le realizó una visita, no siendo dicho hecho imputable a la demandada, tal cual como lo alegó. En cuanto, a los montos solicitados por las consultas psiquiátricas, tampoco se acreditó, que esos gastos sean necesariamente consecuencia directa del actuar de la demandada, por lo que también serán rechazados. De la misma forma, que las costas procesales, las que serán resueltas en definitiva por este Tribunal.

VIGESIMO TERCERO: Que, en cuanto al daño moral, entendido, éste, según los autores, como el daño que afecta a la psiquis, que se exterioriza en una depresión, en un complejo, en una angustia constante y permanente. Es el dolor, la aflicción física o espiritual y, en general, los padecimientos infligidos a la víctima por el evento dañoso y se considera como una modificación del espíritu en el desenvolvimiento de su capacidad de entender, querer o sentir, que se traduce en un modo de estar de la persona diferente de aquél en que se hallaba antes del hecho, como consecuencia de éste y anímicamente perjudicial y radica en las consecuencias o repercusiones anónimas o espirituales. Asimismo, es preciso señalar que la Doctrina ha concebido al daño moral en términos amplios, comprendiendo todos los intereses no patrimoniales que pueden verse afectados por el hecho de un tercero, lo que ha sido reiterado por la jurisprudencia, entendiéndose como toda molestia debida a la conducta negligente de otra persona que puede dar lugar a responsabilidad con la sola reserva de que la lesión sea relevante e ilegítima, y que afecte un bien digno de protección por el derecho. Así, de acuerdo a la prueba documental acompañada, la que da cuenta de un padecimiento efectivo, producto de una serie de atenciones médicas que ha debido tener la demandante, y el hecho efectivo de la caída y el padecimiento real de la



actora, al sufrir una fractura en su rótula, se acogerá la demanda de autos, en cuanto al daño moral, avaluándose dicho ítem en la suma prudencial de **\$3.000.000.- (tres millones de pesos)**.

Que, en cuanto a las demás alegaciones formuladas por la demandada, estas serán rechazadas, en atención a lo resuelto anteriormente, precisando que en relación a la supuesta exposición imprudente al daño, la demandada no acreditó de manera alguna dicho hecho, por lo que igualmente será rechazada.

VIGESIMO CUARTO: Que, en razón a lo señalado anteriormente, el hecho que los perjuicios patrimoniales se encuentran efectivamente acreditados en autos, y que los padecimientos físicos y psíquicos de la víctima y su hija, se encuentran debidamente justificados, esta Sentenciadora rechazará las alegaciones formuladas por la parte demandada.

VIGESIMO QUINTO: Que, la suma que se ordene pagar, deberá reajustarse de acuerdo con la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, desde la fecha que el presente fallo quede ejecutoriado y hasta que la demandada pague el total de lo adeudado, y además, la suma indicada devengará intereses legales desde que la demandada se constituya en mora de pagar y hasta la fecha del pago efectivo.

Por estas consideraciones y atendidas las facultades que me confiere la Ley 15231 y los Arts. 1, 14 y 17 de la Ley 18.287, Art. 1698 del Código Civil y artículos 12, 23 inciso 1º, 24, 40, 50, 56 y demás pertinentes de la Ley 19.496;



SE DECLARA:

I.- Que, se ACOGE la denuncia de lo principal de la presentación de foja 1 y siguientes, en cuanto se **CONDENA** a la denunciada **INTEGRAMEDICA CENTROS MEDICOS S.A.**, como infractora a lo dispuesto en el artículo 23 inciso 1º de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y por tanto, deberá pagar una multa de **VEINTE (20) Unidades Tributarias Mensuales**, dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, bajo apercibimiento legal.

II.- Que, se hace lugar a la demanda del primer otrosí de foja 1 y siguientes, sólo en cuanto se condena a la demandada **INTEGRAMEDICA CENTROS MEDICOS S.A.**, a pagar a la demandante doña **NORA ELIZABETH ROCHA CARRERAS**, la suma de **\$3.000.000.- (tres millones de pesos)**, por

concepto de daño moral, dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, bajo apercibimiento legal.

III.- Que, la suma antes indicada deberá reajustarse y devengará intereses legales en la forma señalada en el considerando n° 25 de este fallo.

IV.- Que, no se condena en costas a la demandada **INTEGRAMEDICA CENTROS MEDICOS S.A.**, por no resultar totalmente vencida.

Anótese, notifíquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol N° 9420 - 4 - 2014.-

PRONUNCIADA POR DOÑA AMERICA SOTO VIVAR, JUEZ.

AUTORIZADA POR DON MAURICIO CISTERNASSALVO, SECRETARIO.



Certifico que se anotaron y alegaron revocando el abogado don Manuel Díaz Rodríguez y confirmando con declaración el abogado don Marcelo Camiruaga Medina. San Miguel, 14 de diciembre de 2015.

San Miguel, catorce de diciembre de dos mil quince.

Vistos:

Atendido el mérito de los antecedentes y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de dieciséis de agosto de dos mil quince, escrita a fojas 157 y siguientes.

Acordada con el voto en contra de la Fiscal Judicial Sra. Tita Aranguiz Zúñiga, quien fue del parecer de revocar la sentencia apelada teniendo para ello presente:

1° Que la relación entre las partes es una relación contractual, en consecuencia se regula por las normas comunes sobre esta materia contenida en el Código Civil, sin que corresponda invocar, en este caso, la falta de servicio aludida en la causa.

2° Que en este aspecto, correspondió a la demandante acreditar la falta de cumplimiento de sus obligaciones por parte de la demandada tendientes a tomar las precauciones debidas al subirse o bajarse de la camilla por parte de la demandante después de realizarse los correspondientes exámenes médicos. En efecto, la propia demandante reconoce en su demanda que al acceder a la camilla lo hizo por la escalerilla destinada al efecto, pero cuando se fue a bajar de ella, ésta se encontraba en el lugar pero debajo de la camilla, porque la tecnóloga médica al tomarle el examen la había corrido, por tanto al descender cayó al suelo al no tener donde apoyarse. Esta acción por si misma refleja la falta de cuidado de la propia afectada en su actuar, puesto que el elemento necesario para



bajarse se encontraba en el lugar y no prestó la debida atención al bajarse de la camilla.

3° Que la infracción aplicada a la demandada al artículo 23 de la Ley del Consumidor y las exigencias establecidas en la norma, no fueron acreditadas por la demandante en los términos que ella indica, en cuanto a que se haya actuado con negligencia.

4° Que al no acreditarse el incumplimiento contractual por la demandante, su demanda carece de todo sustento, por lo cual no corresponde otorgar ninguna de las indemnizaciones demandadas.

Regístrese y devuélvase.

N° 1579-2015 – CIV.



Pronunciada por las Ministras de la Cuarta Sala Sra. María Soledad Espina Otero, Sra. Ana María Arratia Valdebenito y Fiscal Judicial Sra. Tita Aranguiz Zúñiga.

San Miguel, catorce de diciembre de dos mil quince, notifiqué por el estado diario la resolución precedente.