

A

Causa Rol N° 15.402-8-2015

Las Condes, quince de Diciembre de dos mil quince.

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° 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 del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor”, interpone denuncia infraccional en contra de **CLINICA LAS CONDES S.A.**, sociedad representada por **GONZALO GREBE NOGUERA**, domiciliados en calle Estoril N° 450, 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 Carolina Norambuena Arizabalos, funcionaria de ese Servicio en su calidad de Ministro de Fe (artículo 59 bis), ingresó a la página web www.clc.cl de la denunciada el 29 de Mayo 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 **CLINICA LAS CONDES** 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 como particular, a través del sistema FONASA, o afiliado a alguna Isapre, siendo en horario hábil o inhábil, 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 37 **GONZALO GREBE NOGUERA**, en representación de **CLINICA LAS CONDES S.A.**, presta declaración indagatoria por escrito, exponiendo que su representada ha dado cumplimiento a las normas legales publicando los precios de las prestaciones de salud que ofrece en la página web en la forma establecida por el artículo 30 de la Ley N° 19.496, habiendo incurrido la Ministro de Fe en un error al levantar el acta respectiva. Añade que el fiscalizador no supo encontrar los precios en la indicada página web, agregando que en la sección Aranceles se exhibe el precio de la consulta general otorgada en el servicio de urgencia y las consultas por especialidad en la sección consultas y agendamiento de éstas, lo que obedece a que la Clínica no realiza consultas por especialidad ya que son efectuadas por médicos que ejercen libremente su profesión arrendado oficinas a la Clínica, siendo éstos profesionales quienes definen el precio a cobrar por sus servicios profesionales en sus consultas y por lo tanto no son dependientes de la Clínica Las Condes, de allí que estos precios se informan en la sección agendamiento de consultas de la página web, pese a no ser su obligación legal.

Con fecha 28 de Septiembre de 2015, a fojas 382 se lleva a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba, ocasión en que llamadas las partes a conciliación y sin acuerdo sobre el particular, la denunciante **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** ratifica la denuncia de fojas 11 y siguientes, solicitando sea acogida en todas sus partes, con costas.

Por su parte **CLINICA LAS CONDES**, contesta por escrito mediante presentación agregada a fojas 106 y siguientes, solicitando el rechazo de la acción deducida, con costas, reiterando lo expuesto a fojas 37 y siguientes, agregando que encargó a las consultoras Deloitte y Adexus dos estudios que dan cuenta que el día y hora de la fiscalización en la página web se encontraban publicados los precios que en el acta de



fiscalización se indican como no publicados y acompaña al efecto los citados informes los que rolan de fojas 41 a 75. Además adjunta un acta levantada por la Notario doña Nancy de la Fuente Hernandez, de fecha 28 de Agosto de 2015 que da fe de que en la página web se exhiben los precios que Sernac señala como no publicados, no siendo obligación de la clínica exhibir los precios de las consultas de los médicos ya que son precios convencionales establecidos por éstos en forma particular y no corresponden a prestaciones de la clínica, quien sólo les arrienda la consulta. En cuanto al arancel FONASA su valor es determinado por ese organismo en su calidad de proveedor, razón por lo que no corresponde a su parte publicarlo y en relación al valor con las Isapres, éstos son el resultado de descuentos efectuados por las Isapres producto de convenios comerciales, situación excluida por el inciso 1° del artículo 30, no siendo obligación de la Clínica su publicación, sin perjuicio de lo cual y no siendo su obligación, la Clínica informa los precios del arancel Fonasa y un listado de precios Isapre.

Por último, respecto de los productos y servicios de la propia Clínica, expone que estos a la fecha de la fiscalización se exhibían en la página web, entregándose al consumidor una información veraz y oportuna para la correcta toma de una decisión libre. Añade que el propio SERNAC ha premiado a la Clínica por su destacada relación con los consumidores, habiéndosele otorgado además, el Premio Nacional de Clientes Pro Calidad 2015, lo que demuestra una elevada satisfacción de sus clientes y consumidores.

En cuanto a las pruebas rendidas, la denunciante **SERNAC** presentó a la testigo **CAROLINA PAZ NORAMBUENA ARIZABALOS**, quien depone a fojas 382, siendo tachada de contrario y acompañó con citación los documentos agregados de fojas 1 a 10 y de fojas 377 a 381 y la denunciada **CLINICA LAS CONDES** los que constan de fojas 41 a 105 y de fojas 113 a 375, documentos que de ser atingentes y necesarios serán considerados.

A su vez, **CLINICA LAS CONDES** solicita traer a la vista los autos rol N°



16.502-7-2011 del tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes, diligencia a la que se da lugar, certificándose a fojas 402 haber sido tenidos a la vista y que las copias agregadas de fojas 386 a 391 de estos autos corresponden a sus originales.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a la tacha:

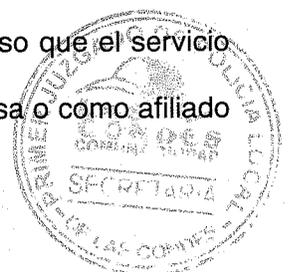
1°. Que, a fojas 382, el apoderado de la denunciada **CLINICA LAS CONDES**, tachó a la testigo **NORAMBUENA ARIZABALOS** por la causal contemplada en el N° 4 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por carecer de la imparcialidad necesaria para declarar por cuanto con la parte que lo presenta tiene una relación de carácter laboral, en su calidad de trabajador dependiente.

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 al fondo:

4°. 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 LAS CONDES S.A.** 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.

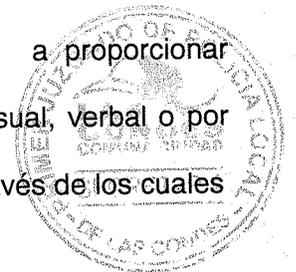


5°. Que, como fluye de los artículos 3 letras a) y b) y 30 del cuerpo legal citado, el consumidor tiene derecho a una libre elección y a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y 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.

6°. Que, para una mayor claridad, resulta conveniente determinar que 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.

7°. 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.

8°. 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.**

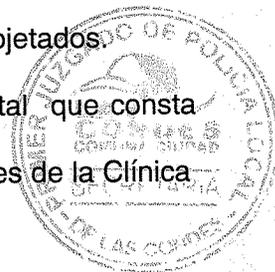
9°. Que, al respecto, la denunciada **CLINICA LAS CONDES**, en resumen, señala no haber incurrido en infracción alguna a la Ley citada, por cuanto los servicios prestados por la clínica serían de aquellos que por sus características deben ser regulados en forma convencional, tal como dispone el artículo 30 inciso 1°, no teniendo en consecuencia la obligación de mantener un listado de precios, sin embargo y a pesar de ello, la Clínica informa al público de los precios del arancel Fonasa y un listado de precios Isapre, agregando que respecto de los precios y productos propios de la Clínica éstos al momento de la fiscalización se encontraban exhibidos en la página Web.

Aduce, además, que los servicios que ofrece deben ser regulados en forma convencional, ya que los profesionales médicos que los prestan lo hacen en forma particular, arrendando a la Clínica la consulta que ocupan.

10°. Que, esta última circunstancia no compete al conocimiento del consumidor quien concurre a ese recinto de salud o ingresa a la página web del mismo, en el entendido que quien **tiene la calidad de Proveedor es la Clínica**, razón por la que necesariamente la denunciada debe cumplir a cabalidad con su deber de informar oportunamente al consumidor y de una forma clara y de fácil acceso sobre el valor de las prestaciones ofrecidas, las condiciones de las mismas y cualquier otra característica.

11°. Que, a fin de acreditar los hechos la parte de **SERNAC**, presentó a la testigo **NORAMBUENA ARIZABALOS**, quien depone a fojas 382, 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 6 y rindió la documental consistente en la indicada Acta levantada con fecha 29 de Mayo de 2015 a las 13:30 horas y cuatro impresiones de la página web de la Clínica, documentos agregados de fojas 6 a 10 y no objetados.

Por su parte, **CLINICA LAS CONDES**, rindió la prueba documental que consta de fojas 41 a 105, consistente en: **a) Auditoría del sitio Web Aranceles de la Clínica**



realizada con fecha 29 de Mayo de 2015, en la que se concluye que durante todo ese día la plataforma de la Clínica estuvo disponible, incluyendo el sitio web Aranceles, siendo sus páginas y archivos validados por la empresa, conteniendo información sobre código Fonasa, descripción, valor Fonasa, valor Isapre (ambulatorio), valor particular (ambulatorio), para todas sus prestaciones, conteniendo registros con fecha de vigencia entre el año 2000 a 2015; **b)** Informe de Deloitte en el que se concluye que la información concerniente a los precios de las prestaciones médicas informadas a través de la página Web de la Clínica se encontraban disponibles el día 29 de Mayo de 2015, informando en el módulo de aranceles un único valor para consultas en general, que es la prestación de consulta que otorga directamente la clínica a través de su servicio de urgencia y que el valor de las otras consultas que no fueron identificadas en el enlace de aranceles se encuentran disponibles en la página de agendamiento (reserva tu hora) que permite identificar los precios por cada especialidad y médico, ya que son valores que definen los profesionales médicos y no la Clínica; **c)** Acta de la Notario Nancy de la Fuente de fecha 28 de Agosto de 2015, en la que se consigna que las impresiones digitales agregadas de fojas 76 a 84 corresponden a la información que aparece en el sitio web de la Clínica en esa fecha; **d)** antecedentes de los premios otorgados a la Clínica por calidad, y **e)** aproximadamente 262 facturas de Clínica Las Condes que dan cuenta de los arriendos de consulta a los médicos de la clínica a fin de acreditar su calidad de profesionales independientes libres de fijar el precio de sus consultas, documentos que fueron objetados a fojas 396, correspondiendo a esta sentenciadora conforme a las normas de la sana crítica determinar el valor probatorio que asigne a las pruebas otorgadas por las partes.

12°. Que, el análisis de la prueba rendida permite al Tribunal dar por establecido que con fecha 29 de Mayo de 2015, la Ministro de Fe **NORAMBUENA ARIZABALOS** ingresó a la página Web de **CLÍNICA LAS CONDES** 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 cuatro impresiones de la página web, las que rolan de fojas 7 a 10.

13°. Que, a pesar de los descargos de la denunciada y las abundantes pruebas rendidas por ésta, en especial los informes elaborados por las consultoras ADEXUS y DELOITTE y las impresiones de la página Web agregadas a fojas 52 y siguientes, en que se demuestra que Clínica Las Condes, en su sitio web informa al público respecto de los valores de las prestaciones médicas que ofrece y su costo en forma particular, por sistema Fonasa o Isapre, de estos elementos probatorios, apreciados conforme a las normas de la sana crítica, se advierte que el usuario para acceder a los valores y servicios de la Clínica, debe ingresar a dos enlaces (links), al primero ingresando al módulo de Información al Paciente, en la opción aranceles y al segundo enlace a través del módulo de reserva de hora, constatando además, que en el módulo de aranceles informa un único valor para consultas en general, que corresponde a la otorgada a través del servicio de urgencia de la Clínica y que el valor de las otras prestaciones de consultas **que no fueron identificadas en el enlace de aranceles** se encuentran disponibles en la página de agendamiento (reserva de hora), que permite identificar los precios por cada especialidad y médico, por tratarse de valores que definen estos profesionales y no la Clínica.

14°. Que lo anterior permite colegir que el acceso a la información respecto de los precios y aranceles por los servicios que presta la Clínica, en su página web, por los usuarios y potenciales consumidores requiere de cierta experticia, conocimiento de la materia y de la dinámica de acceso, lo que queda de manifiesto al examinar el contenido del Acta agregada a fojas 6, elaborada por una profesional, quien a pesar de sus conocimientos y experiencia no pudo discriminar ni acceder a la información requerida en forma oportuna.



15°. Que, a mayor abundamiento, 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, en donde la denunciada utilice mecanismos de enlace de uso habitual en la web para mostrar la información, permitiendo, en este caso, que la palabra clave “**aranceles**” se convierta en un real enlace para acceder a la información requerida (precios y/o valores), permitiendo de esta forma que todos los usuarios tengan la posibilidad de acceder libremente a los contenidos o ejecutar aplicaciones sin condicionamientos de ningún tipo.

16°. Que, además, lo anterior se ve corroborado con las afirmaciones de la denunciada respecto del valor de los honorarios médicos, el que sería fijado por los médicos particulares a quienes arrienda las consultas médicas, circunstancia que no advierte a los consumidores, quienes concurren a la Clínica Las Condes en el entendido que la prestación del servicio emana de ésta, a cuyo alero prestan sus servicios los médicos sin que sea de la incumbencia del usuario tener conocimiento de la relación contractual existente entre esta Clínica con los galenos.

17°. Que, ponderados los elementos de hecho y argumentos dados, se colige que, la información entregada por la Clínica a través de su página Web, para verificar los precios de las prestaciones que ofrece no resulta suficiente e idóneo para el consumidor atendido lo dispuesto en el artículo 3 inciso 1° letra b) de la Ley N° 19.496, toda vez que 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,

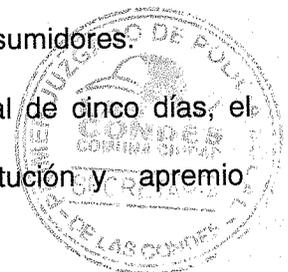


ilustrando al consumidor en lo relativo a los productos y servicios promovidos, su precio y condiciones de contratación, sin inducir a error, equívocos y tramitaciones de difícil acceso a los precios, que establezcan igualdad y equilibrio entre las palabras (link, aranceles) y la realidad (médicos que trabajan en la Clínica pero no pertenecen a ella, sin que necesariamente el consultante tenga la obligación de saber la relación contractual). 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.

18°. 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 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 acoge** la denuncia de fojas 11 y siguientes incoada por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y **se condena** a la sociedad **CLINICA LAS CONDES S.A.**, representada por **GONZALO GREBE NOGUERA**, 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**



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

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.

ANOTESE, REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.

Rol N° 15402-8-2015

PRONUNCIADA POR DOÑA MARIA ISABEL READI CATAN. JUEZA TITULAR.

Autoriza don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE. SECRETARIO TITULAR.



Las Condes, veintisiete de Mayo de dos mil dieciséis.

Cumplase.-

Causa rol N° 15.402-8-2016-

Las Condes, 27 de Mayo de 2016.-

Notifíquese por c.c. la resolución precedente a J. Herrera y B. Thompson.

