

Providencia, a veintisiete de diciembre de dos mil trece.

VISTOS:

La denuncia de lo principal de la presentación de fojas 26 y siguientes formulada el 8 de abril de 2013 ante el 3er. Juzgado de Policía Local de Providencia, por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por Rodrigo Martínez Alarcón, abogado, Director Regional Metropolitano (S), domiciliados en Teatinos 333, piso 2, Santiago, contra la FUNDACIÓN ARTURO LÓPEZ PÉREZ, representada por Luis Hernán Droppelmann Richards, ambos domiciliados en Rancagua 878, Providencia, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letras a) y b), 23 y 30 de la Ley 19.496 (LPC), toda vez que, ejerciendo las facultades conferidas por el artículo 58 letra c) del citado cuerpo legal, el Sernac, el 26 de enero de 2013, procedió a monitorear el establecimiento de la denunciada y su sitio web, constatando que en este último no se publicaban los precios de las prestaciones de salud ofrecidas, levantándose un informe con el resultado de esa inspección, de acuerdo al cual, a la fecha de la presentación de la denuncia, la Fundación Arturo López Pérez no ha cumplido con lo dispuesto por el inciso 4 del artículo 30 de la LPC, puesto que no tienen a disposición del público un listado de precios de manera permanente y visible de los productos y servicios ofrecidos en ese establecimiento, no ha cumplido con el deber de profesionalidad en términos que vulnera el derecho a la libre elección del consumidor y el derecho a recibir una información veraz y oportuna (Art 23 en relación al 3 letras a y b) y asimismo, vulnera el derecho del consumidor a contar con un precio indicado de manera claramente visible, que le permita de manera efectiva "el ejercicio de elección" antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo (Art. 30 inc. 2º LPC), no siendo suficiente a juicio del SERNAC, la entrega de la información mediante la elaboración de un presupuesto, pues no es el mecanismo contemplado en la Ley para estas materias.


3
SECRETARIA
SEGUNDO JUZGADO POLICIAL LOCAL
DE PROVIDENCIA

La resolución de fojas 37, del Tercer Juzgado de Policía Local de Providencia, por la que se declara incompetente para conocer de los hechos denunciados y ordena su remisión a este Tribunal, por haber ocurrido dentro de su semana de turno.

La resolución de fojas 38, de este Segundo Juzgado de Policía Local de Providencia, por la que se reciben los antecedentes.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que en la audiencia de conciliación, contestación y prueba, cuya acta rola a fojas 95 y siguientes, el Servicio Nacional del Consumidor ratificó la acción entablada solicitando fuere acogida con costas y la Fundación Arturo López Pérez, en adelante FALP, la contestó en lo principal del escrito agregado a fojas 44, manifestando que la Fundación no se encuentra obligada a contar con una lista de precios de sus prestaciones y/o insumos médicos, tanto en el establecimiento donde se prestan, como en el sitio web del mismo; que lo anterior se debe a que dada la naturaleza de las prestaciones médicas, no se puede tener una estimación anticipada del valor que éstas tendrían; agrega que la FALP es una fundación sin fines de lucro, que tiene por objeto prestar atenciones médicas en el área de las enfermedades oncológicas, de carácter preventivas, curativas o paliativas; que en virtud de lo anterior, se desarrollan atenciones médicas en el ámbito de la oncología a muy bajo costo, incluso gratis, de manera de cumplir con el objeto fundacional; que dentro de ese orden de cosas, siendo la ciencia médica una ciencia inexacta, la solución a un problema de salud determinado de un paciente, puede ser completamente distinta a la que deba recibir otra persona con los mismos síntomas; que en otras palabras, pacientes tratados de igual manera, pueden reaccionar en forma a un tratamiento, lo que implicará en muchos casos variar la manera en que se desarrolla el mismo, cuestión que no puede ser determinada de antemano; que en suma, para una misma patología o enfermedad pueden existir varios tratamientos posibles, variando la respuesta de éstos entre cada paciente, aún cuando estos últimos tuvieren diagnósticos y se les hubiere


SECRETARIA

indicado tratamientos similares; que la respuesta de los pacientes al tratamiento del cáncer es extremadamente personalizada y responde a un patrón único para cada persona; que asimismo, el desarrollo de las intervenciones quirúrgicas practicadas a pacientes oncológicos, está supeditada a hallazgos que el médico efectúa al momento de realizarla, por lo que pueden variar los procedimientos y acciones planificados en su hipótesis diagnóstica; que pese a los avances tecnológicos, los exámenes de diagnósticos son esencialmente presuntivos, lo que impide anticipar en abstracto el valor de una determinada prestación médica; que todo lo anterior implica la imposibilidad de determinar los precios de antemano a la evaluación médica de cada persona; que no obstante lo anterior, la FALP, al sólo requerimiento de algún paciente, le hace entrega de un presupuesto de manera inmediata, del costo estimado que tendrá su tratamiento, previo análisis de su historia médica y/o clínica, con el fin que éste pueda determinar si contrata o no con la Fundación. Que como se puede apreciar, no es posible para la Fundación establecer tarifas o aranceles de cada una de las operaciones que pueden realizarse, sin embargo, la FALP dispone en sus instalaciones de un lugar visible y permanente con un terminal de atención al cliente, en el cual toda persona puede solicitar la cotización de cualquier tratamiento o servicio, al igual que en el sitio web, donde se establece de manera destacada una pestaña para contactarse con la Fundación con el objeto de solicitar presupuestos o de reservar horas; que de esta forma, los pacientes de la FALP pueden comparar tratamientos que eventualmente se les practicará, con el valor de dichos procedimientos en otras instituciones de salud, asegurando así una libre elección, de acuerdo a lo dispuesto en la letra a) del inciso primero del artículo 3 de la Ley 19.496; que intentar exponer en el sitio web, en una pizarra o en un menú, los valores unitarios de cada prestación o insumo, tendría un efecto negativo en los consumidores, ya que no serían capaces de unir cada prestación con los insumos médicos necesarios para su desarrollo; que la tesis sostenida por el SERNAC importa una versión completamente mercantilista de la salud, ya que creer que la prestación


SECRETARIA

médica está determinada sólo por el valor económico, es desconocer la importancia y lo delicado del desarrollo de esta ciencia, donde no sólo se involucran los valores económicos de sus procedimientos, sino que se deben integrar los sentimientos, miedos y esperanzas de una persona, así como también la elección de un paciente de las diversas alternativas que tenga para tratar su enfermedad; que el SERNAC con su apreciación habría omitido señalar que muchas veces una enfermedad, más aún si es oncológica, implica la elección de múltiples procedimientos y diversas combinaciones que impiden determinar de antemano su valor, toda vez que el propio paciente deberá tomar decisiones sobre su futuro, basadas en lo que le señale el médico tratante: que no se habría infringido ninguna de las disposiciones legales a las que el SERNAC alude, puesto que el artículo 30 de la Ley 19.496 establece como excepción al conocimiento público que deben dar los proveedores de los precios de los bienes y servicios, aquellos que por sus características deben regularse convencionalmente, como sería el caso de los servicios médicos; que la situación alegada por el SERNAC, en ningún caso importaría una vulneración a lo prescrito por el artículo 23 de la LPC; finalmente se indica que al pretenderse que por una sola omisión se deriven cuatro infracciones distintas, se estaría violentando el principio rector del derecho penal cual es el del "Non Bis in Idem". Se concluye solicitando se acojan las alegaciones planteadas y se rechace la denuncia interpuesta, declarándola como temeraria, con expresa condena en costas.

2.- Que el Servicio Nacional del Consumidor acompañó en autos los documentos que rolan de fojas 1 a 25 y de fojas 59 a 94.

3.- Que en lo principal de la presentación de fojas 102, la FALP solicitó se tuviera presente que con fecha 16 de mayo de 2013, dio cumplimiento a lo prescrito por el artículo 30 inciso 4 de la LPC y publicó en su página web la lista de precios de los servicios que presta, además de haber habilitado un link de consulta de los aranceles de la Fundación en la misma página web, cuyas impresiones autorizadas ante notario que fueron agregadas a fojas 100 y 101. En el primer

The block contains a handwritten signature in black ink, followed by a circular official stamp. The stamp features the number '3' in the center, the word 'SECRETARIA' at the bottom, and the text 'TRIBUNAL DE APELACIONES DE VALPARAISO' around the perimeter.

otrosí del escrito en cuestión, la FALP formuló observaciones a la prueba rendida por la contraria, señalando que pese a que en la elaboración del informe de Mesa de Trabajo denominado "Transparencia en los sistemas de Salud", habrían concurrido representantes de clínicas e isapres, parece parcial y subjetivo el que el SERNAC presente sólo un informe elaborado por ellos mismos para reafirmar su posición en cuanto al incumplimiento por parte de la Fundación; que además, la Fundación no habría contado con la lista de precios en su sitio web con fecha "26 de marzo de 2013", lo que habría sido subsanado por la FALP con anterioridad a la notificación de la denuncia, por lo que correspondería que ésta fuera absuelta.

4.- Que a fojas 106, el Servicio Nacional del Consumidor solicitó se tuviera presente que la denunciada no logró desvirtuar el hecho que en su sitio web, a la fecha de realización del monitoreo (26 de enero de 2013), no tenía a disposición del público un listado de precios de manera permanente y visible de los productos y servicios ofrecidos.

5.- Que analizados los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, teniendo en cuenta lo expuesto por ambas partes y los documentos acompañados en autos, el sentenciador concluye que la Fundación Arturo López Pérez incurrió en la infracción contemplada en el artículo 30 inciso 4 de la Ley 19.496, puesto que a la fecha en que fueron monitoreados (26 de marzo de 2013, según aparece a fojas 22), no mantenía publicado en su sitio web los precios de los servicios de salud que ofrece.

6.- Que no obstante lo anterior, consta a fojas 100 y 101, que con posterioridad al monitoreo, la denunciada subsanó las omisiones en su página web, publicando en la misma la información requerida por la normativa vigente, lo que no fue objetado por la denunciante y será tomado en consideración con el fin de morigerar la multa a aplicar.

7.- Que lo resuelto en el considerando 5 de esta sentencia, priva de fundamento a la pretensión de declaración de la denuncia como temeraria, solicitada por la FALP.



Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y artículos 30, 50 A y 58 de la Ley 19.496, y demás normas citadas,

SE DECLARA:

A.- Que se acoge, sin costas, la denuncia de autos y se condena a la FUNDACIÓN ARTURO LÓPEZ PÉREZ, ya individualizada, a pagar una multa de 30 U.T.M. (Treinta Unidades Tributarias Mensuales), la que se rebaja a 10 UTM (Diez Unidades Tributarias Mensuales) atendido el mérito del proceso, por infringir lo dispuesto por el artículo 30 inciso 4º de la Ley 19.496, al no mantener publicado en su sitio web, a la fecha de la fiscalización, los precios de los servicios de salud que ofrecía.

B.- Que no ha lugar a la declaración de la denuncia como temeraria.

Anótese y notifíquese.

Rol 8961-F

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES

SECRETARIA SUBROGANTE, DOÑA XIMENA DÍAZ MONTERO.

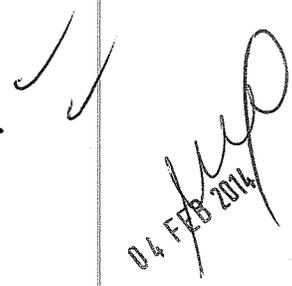


PROVIDENCIA, a tres de febrero de dos mil catorce.

Como se pide, certifiqúese lo que corresponda por la Secretaria del Tribunal.

Rol N°8961-F

CCA: LOBOS Y GARCES.

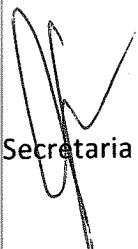

04 FEB 2014




CERTIFICO:

Que la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada, puesto que han transcurridos los plazos que la ley otorga para la interposición de los recursos, sin que estos hayan sido hechos valer por las partes.

Providencia, 13 de febrero de 2014.



Secretaria (s)

