

Recoleta, veintiocho de agosto de dos mil catorce

VISTOS Y CONSIDERANDO:

1º) Que mediante presentación de fs. 43 y sgts., don EDGARDO BARANDARIAN MAINETTI, C.I. N° 7.047.067-5, domiciliado en Eleodoro Yáñez 2839, dpto.408, Providencia, representando a su hija MARIA JOSÉ BARANDARIAN AUZMENDI, C.I. N° 7.049.192-3 de Extranjería, con domicilio en Marcel Duhaut 2870, dpto. 42, Providencia; ha denunciado a CLÍNICA DÁVILA Y SERVICIOS MÉDICOS S.A., R.U.T. N°96.530.470-3, legalmente representada por Mario Rivas Salinas, ambos domiciliados en Avda. Recoleta 464, Recoleta -en adelante: Clínica- como responsable de infringir lo dispuesto por el artículo 3 letra b) y artículo 18 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC).

Basa dicha imputación en el hecho que el 04 de Octubre de 2013, su hija solicitó un presupuesto de un programa médico en la citada Clínica para una intervención quirúrgica consistente en una histerectomía total o ampliada por vía abdominal, por orden de su médico tratante Jorge Tapia Hargreaves, emitiéndose el presupuesto N° 329676 que indicaba un costo total de \$ 2.129.148.-quedando un copago de \$ 639.832.- a cargo de la paciente luego de la intervención quirúrgica, información en virtud de la cual el 20 de Noviembre del mismo año, fue ingresada para la histerectomía, dándosele el alta el día 22 del mismo mes (un día menos de los contemplados en el presupuesto); y el 10 de Enero último, recibió la cuenta definitiva por un total de \$ 3.398.088.- que conlleva a un copago por \$ 1.774.948.- vale decir, un 60% más de lo cotizado, lo que estima injustificado. En virtud de lo cual la paciente formuló el reclamo n°37 y diversas comunicaciones escritas, recibiendo como respuesta, tanto del Director como de la jefa del Servicio al Cliente de la Clínica, que realizada una auditoría a la cuenta definitiva, se comprobó que está ajustada a cada una de las prestaciones y procedimientos efectuados y que los presupuestos entregados especifican que son valores referenciales y aproximados; respuesta que no esclarece la gran diferencia entre lo presupuestado y lo cobrado, considerando que el procedimiento de histerectomía laparoscópica, originalmente propuesto y aceptado por la paciente, no fue modificado en ningún momento por el médico tratante.

En resumen, estima que tal situación vulnera el derecho del consumidor, a una información veraz y oportuna, a la vez que configura la infracción de cobro de un precio superior al exhibido,

CERTIFICO QUE
COPIA FIEL A SU ORIGINAL
SECRETARIO
RECOLETA,
RECOLETA

informado o publicitado, contemplada por el artículo 18 de la Ley 19.496, solicitando la aplicación de las sanciones contempladas en su artículo 24, con costas.

2º) Que, basado en la antedicha imputación, el Sr. Barandarian, por el mismo escrito y en la representación invocada, interpuso demanda de indemnización de perjuicios en contra de Clínica Dávila, por la suma \$1.112.558.- por daño material y \$ 4.000.000.- por concepto del daño moral irrogado a la paciente, María José Brandarian, producto de molestias laborales y tiempo invertido, amén de que le fue detectado cáncer, con posterioridad a los hechos expuestos.

3º) Que a través de presentación de fs. 69 y sgts., el abogado Felipe Figueroa Figueroa, en representación de Clínica Dávila, contestó las acciones interpuestas en contrario, solicitando sean rechazadas, con costas.

En el aspecto infraccional, argumenta que no ha existido, de parte de su representada, alguna conducta que contravenga la normativa de la Ley 19.496, pues el presupuesto n° 329676 del 04 de octubre de 2013, se extendió acorde a la prestación requerida por la reclamante, esto es una Histerectomía Total o Ampliada, presupuestando conforme al procedimiento standard: técnica abierta o mediante incisión, dado que la Sra. Barandarian, al requerir el presupuesto no acompañó la orden del médico tratante en que constara la intervención y bajo qué condiciones se realizaría; que la ausencia de orden médica se destacó en dicho presupuesto y que, el mismo, tenía explicitada su fecha de vencimiento: el 01 de Noviembre de 2013; que la intervención se realizó el día 20 de Noviembre, bajo la técnica laparoscópica, lo que motivó el mayor valor en la cuenta final. Se agrega que la Sra. Barandarian, en Diciembre de 2012, también solicitó un presupuesto por histerectomía bajo técnica laparoscópica, que sí incluyó orden médica.

En síntesis, señala que la clínica cumplió cabalmente con el deber de entregar un información veraz, oportuna y suficiente sobre los valores de las prestaciones cotizadas, en cambio, la contraria no habría cumplido con el deber de todo consumidor, de informarse responsablemente, establecido por el artículo 3 letra b) de la LPC, así como, tampoco, se configuraría la infracción a que se refiere su artículo 18.

En el aspecto civil, basado en los mismos fundamentos, solicita se desestime la demanda entablada -en síntesis- por carecer de los presupuestos necesarios para que nazca la obligación de indemnizar, esto es, conducta antijurídica, daño y nexa causal entre ambos.

CERTIFICO QUE LA SECRETARÍA GENERAL



RECOLETA,

4º) Que convocadas las partes a comparendo de contestación y prueba, éste se llevó a efecto con la asistencia de los apoderados de ambas partes, según consta en acta de fs. 83.

Ambas partes acompañaron sendas pruebas documentales.

La correspondiente al actor rola de fs. 1 a 42, conformada, entre otros por copias de la solicitud de presupuesto, del estado de la cuenta definitiva, del reclamo, seis cartas dirigidas a la Clínica, tres respuestas a las mismas, correo del médico tratante y comprobante de abono a la cuenta.

La instrumental correspondiente a la demandada rola entre fs. 59 y 68, copia del presupuesto 329676, del estado de la cuenta definitiva y copia de un presupuesto extendido a la Sra. Barandarian por histerectomía con técnica laparoscópica, con orden de hospitalización para el mes Diciembre de 2012.

5º) Que, en la audiencia de estilo, la defensa de la demandada objetó el mérito del ejemplar del presupuesto N° 329676, acompañado por el denunciante, por falta de integridad, pues el documento original consta de dos páginas y a fs. 4, se acompañó solo la primera página y no la segunda en que consta la vigencia del presupuesto.

6º) Que estimándose innecesaria la práctica de nuevas diligencias, se han traído los autos para dictar sentencia.

7º) Que tras un análisis pormenorizado de la documental aportada por ambas partes, analizando su mérito y la objeción aludida en el quinto considerando, conforme a la sana crítica, el Juez suscribiente no puede menos que hacer lugar a la objeción de falta de integridad del documento rolante a fs. 4, es decir, una primera página del presupuesto n°329676. Efectivamente no contiene su segunda página como se comprueba al compararlo con los ejemplares de presupuesto agregados entre fs. 64 a 68.

El ejemplar del presupuesto por histerectomía bajo técnica abierta, n°329676, de fs. 67 y 68, se encuentra completo. Al final de su primera página reza "**Pcte. sin orden médica**" y al final de su segunda página señala su vigencia entre el 04 de Octubre y el 01 de noviembre de 2013, situación que contrasta con el mérito del ejemplar de presupuesto N° 305917 (fs. 64 y 65) aparece extendido a la misma paciente, en Enero del mismo año, por histerectomía laparoscópica, y con orden médica, todo lo cual lleva a la conclusión que la Sra.

CERTIFICO QUE
SECRETARIO
RECOLETA,
RECOLETA

Barandarian contaba con antecedentes suficientes para analizar y comparar la naturaleza de la prestación médica ofrecida, sus condiciones y su cotización. La paciente bien pudo advertir que el presupuesto efectuado en Octubre contemplaba una técnica distinta a la valorizada en Enero, posibilitándose esclarecer sus dudas y haber tomado una decisión informada.

8º) Que, en consecuencia, este sentenciador estima que no se ha acreditado la comisión de alguna conducta por parte de los prestadores de Clínica Dávila, que configure la hipótesis de cobro excesivo a que se refiere el artículo 18 de la ley 19.496 y considera que la usuaria del servicio no se informó responsablemente acerca de las condiciones de contratación y otras características relevantes del servicio, deber establecido por el artículo 3 b) del mismo cuerpo legal.

9º) Que, en concordancia con lo anterior, será desestimada la demanda civil interpuesta por ser esta clase de acción, accesoria a lo contravencional.

10º) Que, finalmente, se ordenará que cada parte pague sus costas;

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto por los artículos 14 y 17 de la ley 18.287, 1698 y 2314 y sgts. del Código Civil y, artículo 3 b) y 50 y sgts. de la ley 19.496

RESUELVO:

- A) Ha lugar a la excepción formulada por la demandada, al documento de fojas 4;
- B) No ha lugar a la denuncia infraccional y demanda civil de fojas 43 y sgts., por no haberse establecido la comisión de contravenciones a la ley 19496, por parte de Clínica Dávila y por no reunirse los requisitos de procedencia de la obligación de indemnizar;
- C) Cada parte pagará sus costas.

Notifíquese esta resolución y, una vez ejecutoriada, comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor.

Rol N° 10.278-2

DICTADA POR LUIS ALFONSO LETELIER URCELAY, JUEZ TITULAR.

AUTORIZA DIONISIO VIO BARRAZA, SECRETARIO.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

RECOLETA,

