

PRIMER JUZGADO DE  
POLICIA LOCAL  
LAS CONDES

ROL N° 16.377-2015-8

LAS CONDES, a veinte y nueve de Febrero de dos mil diez y seis.-

VISTOS:

Estos antecedentes, querrela de fs. 4 y siguientes, de fecha 24 de Agosto de 2015, interpuesta por **LAURA ISIDORA TUPPER SATT**, médico cirujano, domiciliada en calle Sebastián Elcano N° 1100, departamento 69, comuna de Las Condes, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **ISAPRE MASVIDA S. A.**, en adelante Masvida, domiciliada en calle Alonso de Córdova N° 5870, comuna de Las Condes, representada por Alejandra Urquiola, ignora segundo apellido, y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante, la LPC, o, simplemente, la Ley, en circunstancias que:

A fojas 4 y 16 la querellante expresa que a fines de Febrero de 2015 vio que en la página web de la denunciada, en la Sección Médicos Socios, se ofrecía el plan denominado "MAS2005-GOLD", el cual, siendo cliente, se adecuaba mejor a sus necesidades, en vista de lo cual decidió cambiarse de plan, para lo cual, el 5 de Marzo de 2015, acudió a la sucursal ubicada en calle Alonso de Córdova N° 5870, siendo atendida por la persona a cargo de modificación de planes, a quien solicitó el cambio para ella y sus cargas, pero ante su solicitud la ejecutiva le respondió que ese plan no se está otorgando desde hace dos meses, en circunstancias que ese mismo día, antes de ir a la sucursal, corroboró que el plan seguía siendo ofrecido en la publicidad de la denunciada, y, pese a sus reclamos, la ejecutiva no accedió a su solicitud y debió retirarse.

A fs. 17 Alejandra Elena Urquiola Aguilera, Jefe de Oficina de la sucursal de Alonso de Córdova de la Isapre Másvida, declara que desconoce los hechos y van a recopilar los antecedentes para defenderse durante el comparendo

A fs. 4 y siguientes y basada en estos hechos, la parte querellante de TUPPER dedujo demanda civil en contra del proveedor indicado, solicitando que



se ordene a la Isapre que respete el plan ofrecido y, además, que sea condenado a pagarle \$ 5.000.000.- por concepto de daño moral, más reajuste, intereses y costas, acción civil cuya notificación consta a fs. 18.

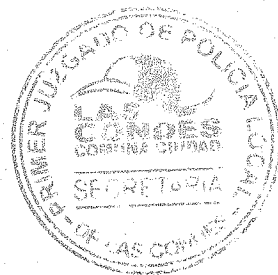
Con fecha 7 de Octubre de 2015, a fojas 106 y siguientes se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de los apoderados de la parte querellante y querellada, ocasión en que llamadas las partes a conciliación, ésta no se produjo, luego de la cual la querellante procedió a ratificar sus acciones, en tanto que la parte querellada y demandada contestó por escrito, que rola a fs. 50 y siguientes, pidiendo que se le tenga como parte integrante de la audiencia y, en definitiva, el rechazo de las acciones, con costas, aduciendo que conforme al artículo 2 bis y 2 letra f), la LPC no es aplicable en el caso sublite, por estar regido por ley especial y por tratarse de una materia de salud, además que, en cuanto a los hechos, no le consta que la actora haya concurrido a solicitar el cambio de planes, suscrito los formularios correspondientes, etc.

En cuanto a prueba testimonial la actora presentó al testigo Philippe Camacho, quien depuso a fs. 106 y siguientes y, en lo que respecta a la documental, rindieron la que rola en autos la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

#### CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a la excepción de incompetencia:

- 1º) Que previamente es necesario consignar que la querellada opuso a fs. 24 y siguientes la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal, y, luego, como defensa a fs.59, aduciendo que la materia, conforme al artículo 2 bis de la LPC, se encuentra regulado por ley especial (DFL N° 1, de 2005), además que el artículo 2 letra f) excluye de su aplicación a las prestaciones de salud, en los materias específicas que indica.
- 2º) Que la querellante evacuó el traslado respectivo a fs. 46 y siguientes, solicitando el rechazo de la excepción por las razones que expresa y que el Tribunal, en general comparte, según se señalará.
- 3º) Que si bien es efectivo que el artículo 2 bis de la Ley excluye de su aplicación a las actividades reguladas por leyes especiales, cual sería el caso, puesto que efectivamente existe una normativa que regula lo relativo a prestaciones de salud,



es lo cierto que la misma norma citada contiene contraexcepciones que se pasan a indicar.

4º) Que, desde luego, la letra a) del dicho artículo 2 bis dispone que la ley especial no se aplica “en las materias que estas últimas no prevean”, cual es la situación de autos, en que se imputa a la querellada no proporcionar una información veraz y oportuna respecto de cierto plan de salud, de inducir a error o engaño en un mensaje publicitario relativo al mismo y, en fin, de negar injustificadamente la venta del plan de salud de marras en las condiciones ofrecidas, todas las cuales no están contempladas en la legislación especial invocada, sino que son propias de la LPC, casos en los cuales recupera plenamente su vigencia dicha Ley.

5º) Que, a mayor abundamiento, la letra c) del artículo 2 bis, contiene otra contraexcepción, según la cual la LPC recobra vigencia y aplicabilidad en lo referente al derecho de los consumidores a recurrir ante el Tribunal correspondiente (en la especie, léase Juzgado de Policía Local), conforme al procedimiento de esta ley, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio que hubiere sufrido, siendo el caso que la actora precisamente ha impetrado indemnización de perjuicios en estos autos, sin que la ley especial invocada por el incidentista contemple un procedimiento indemnizatorio.

6º) Que en cuanto al segundo argumento esgrimido por el incidentista, esto es, que las prestaciones de salud se encuentran excluidas de la aplicación de la Ley, conforme a su artículo 2 letra f), en concepto del Tribunal no es tal, por cuanto dicha norma dispone, por el contrario, **que quedan sujetos** a las disposiciones de la LPC “**los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios en el ámbito de la salud...**”, que es precisamente lo que pretendía la actora, esto es, dejar un plan de salud y contratar otro, que se publicitaba, y que se ajustaba mejor a sus requerimientos, contrato que en definitiva no se concretó, puesto que, según sostiene la querellante, le fue negado. Luego, el contrato no llegó a adquirir existencia, no llegó a nacer.

7º) Que, en rigor de verdad, lo que la norma excluye de la LPC son las prestaciones de salud, lo relativo a su calidad y a su financiamiento, lo referente a la acreditación y certificación de los prestadores, y otras que se encuentren reguladas por leyes especiales, materias que, ninguna de las cuales, está incluida en el reclamo de la querellante. Y no podría ser de otra forma, puesto que todas ellas suponen un contrato ya celebrado y en ejecución, no siendo el caso como se



demonstró en el considerando que antecede, como que, se reitera, el contrato no llegó a existir siquiera.

8º) Que, conforme a los razonamientos precedentes, la excepción de incompetente a juicio del Tribunal carece de fundamentos atendibles, motivo por el cual será desestimada.

En cuanto a la tacha:

9º) Que la denunciada tachó a fs. 106 al testigo Philippe Camacho, presentado por la querellante, invocando la causal de inhabilidad contemplada en los N°s 1 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, esto es, por ser cónyuge de quien lo presenta y declarar tener interés en el resultado del juicio

10º) Que el citado testigo reconoce que efectivamente es el marido de la actora Tupper, motivo por el cual procede acoger la tacha relacionada anteriormente.

En cuanto al fondo:

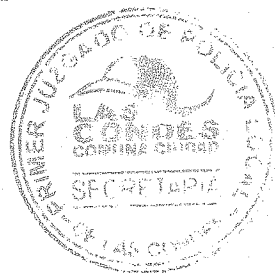
11º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **ISAPRE MASVIDA S. A.** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

12º) Que es un hecho de la causa que a la fecha en que la querellante refiere los hechos, Isapre Masvida efectivamente publicitaba en internet el plan denominado Mas 2005 GOLD, conforme a documento de fs. 2.

13º) Que, en lo demás, las partes han controvertido los hechos, según se pasa a expresar.

14º) Que la querellante Tupper afirma que a fines de Febrero de 2015 en la pagina web de la denunciada encontró un aviso que ofrecía el denominado plan "MAS2005-GOLD", que se adecuaba mejor a las necesidades de su grupo familiar, por lo que decidió cambiarse a ese plan, para lo cual el día 5 de Marzo de 2015 concurrió a la sucursal ubicada en calle Alonso de Córdova N° 5870, para efectuarlo, pero la ejecutiva le manifestó que "ese plan ya no se está otorgando desde hace dos meses", en circunstancias que el mismo día, antes de ir a Masvida, confirmó que el plan estaba siendo ofrecido en la publicidad de la denunciada, por lo cual y pese a su insistencia, no logró resultado alguno, manteniéndose la negativa.

15º) Que al respecto la Isapre querellada expresa que no tiene conocimiento que la querellante Tupper haya concurrido a solicitar el cambio de plan, que no hay constancia que haya completado los formularios de postulación, que no hay



constancia que haya formulado una solicitud de cambio de plan, etc. En suma, no hay constancia de que, ante la solicitud de la actora, se haya negado a efectuar el cambio de plan.

16º) Que, conforme a ello y de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, incumbe a la actora acreditar los fundamentos fácticos de las acciones que ha estimar del caso ejercitar en estos autos.

17º) Que la querellante ha sido claramente remisa en satisfacer tal carga procesal, puesto que no ha acreditado por algún medio de prueba legal que en la ocasión efectivamente haya concurrido a la sucursal de la Isapre denunciada ubicada en calle Alonso de Córdova N° 5870, solicitando el cambio al plan denominado Mas 2005 Gold, y que tal posibilidad le haya sido negada por la ejecutiva que le atendió, so pretexto de que “ese plan ya no se está otorgando desde hace dos meses”. Cabe recordar en este punto que el único testigo que presentó, su marido, fue tachado y que el Tribunal, conforme a ello, resolvió acoger la tacha.

18º) Que, en consecuencia, constando que la publicidad del plan de marras se encontraba vigente, la actora, sin embargo, no ha acreditado los hechos fundantes de las acciones entabladas, fundamentalmente que efectivamente solicitó el cambio de plan y que ello le fue negado por la Isapre.

19º) Que por tal motivo corresponde desestimar la querrela que dio origen a estos autos.

20º) Que, del mismo, modo procede rechazar la acción civil deducida en autos, por ser contraria a la decisión infraccional.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley N° 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

**EN CUANTO A LA EXCEPCION DE INCOMPETENCIA:**

- Que se rechaza la excepción de incompetencia opuesta por la querrellada a fs. 24 y siguientes y 59, relacionada en el considerando 1º.

**EN CUANTO A LA TACHA:**

- Que se acoge la tacha promovida por la querrellada a fs. 106, respecto del testigo Philippe Camacho, presentado por la querellante.



**EN CUANTO AL FONDO:**

- Que se rechaza la querrela interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 4 y siguientes.

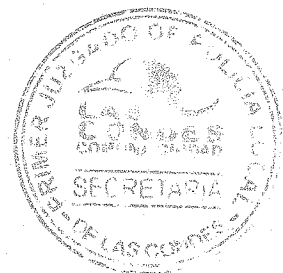
- Que se rechaza la acción civil interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fs. 4 y siguientes, sin costas por estimar el Tribunal que la actora tuvo motivos plausibles para litigar.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.-

**ROL N°16.377-2015-8.**

Pronunciada por doña MARIA ISABEL READI CATAN, Jueza Titular.-

Autorizada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Secretario Titular.-



Confirma



PODER JUDICIAL  
REPUBLICA DE CHILE

Foja: 140  
Ciento Cuarenta

C.A. de Santiago  
Santiago, veintinueve de junio de dos mil dieciséis.

**Vistos:**

**Se confirma** la sentencia apelada de veintinueve de febrero de dos mil dieciséis, escrita a fojas 124 y siguientes.

**Regístrese y devuélvase.**

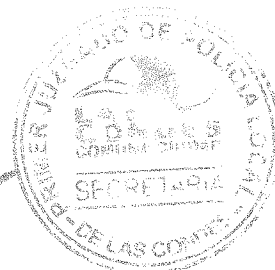
N° Trabajo-menores-p.local-501-2016.

Pronunciada por la **Tercera Sala de esta Illma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el Ministro señor Jaime Balmaceda Errázuriz, conformada por la Ministra señora Maritza Villadangos Frankovich y la Abogada Integrante señora María Cecilia Ramírez Guzmán.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Illma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, veintinueve de junio de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

Rol 16.377-8-2015



**Las Condes, veintisiete de Julio de dos mil dieciséis.**

**Cúmplase.-**

**Causa rol N° 16.377-8-2015.-**

**Las Condes, 28 de Julio de 2016.-**

**Notifiqué por c.c. la resolución precedente a M. Tupper y J. Valenzuela.**

