

PROCESO N° 66.812/2.014-LR

ESTACIÓN CENTRAL, a veintitrés de noviembre de dos mil quince

VISTOS;

- Que a fs. 1 y siguientes, **LILIAN TAMARA UNDA ESCALONA**, cédula de identidad N° 15.754.248-6, empleada, domiciliada en Avda. Vicuña Mackenna Oriente N° 6640, Depto. 121-C, comuna de La Florida, interpone denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de **SERVICIOS MÉDICOS BICENTENARIO SpA**, en adelante **CLÍNICA BICENTENARIO**, representada legalmente por **EMILIANO ALFREDO OLIVA NARVÁEZ**, ingeniero comercial, ambos domiciliados en Avda. Libertador Bernardo O'Higgins N° 4850, comuna de Estación Central, a quien se pide condenar al pago de la cantidad de \$100.000.- por concepto de daño emergente y \$3.000.000.- por daño moral, con condenación en costas. Funda su presentación en los siguientes hechos: que el día 23 de octubre de 2.014, ingresó al servicio de urgencia de la Clínica Bicentenario, solicitando el médico que la atendió un conjunto de exámenes y una vez entregados, dicho profesional procedió a formular un diagnóstico, entregándole un tratamiento determinado, considerando los exámenes que daban cuenta que estaría afectada de una situación grave de salud. Con posterioridad, ante su amarga sorpresa, constató que los exámenes que le fueron entregados eran incorrectos y pertenecían a otra persona, ante lo cual concurrió nuevamente a la Clínica, a fin de obtener una explicación y retirar los exámenes correctos, siendo evaluada nuevamente por el médico tratante, quien ante los exámenes correctos, constató que padecía de otro problema de salud. Concluye señalando que la situación no sólo le ha generado desembolsos económicos, sino que un gran sufrimiento y angustia, poniendo en riesgo su salud, pues se procedió a inducir un diagnóstico distinto. La demanda se encuentra debidamente notificada a fs. 29 y 30;

- Que a fs. 13 y siguientes, **SAMANNTHA CARRASCO HURTADO**, cédula de identidad N° 9.689.611-5, abogado, domiciliado en calle

CERTIFICO QUE ES COPIA FIEL
ORIGINAL - ESTACION CENTRAL
ESTACION CENTRAL

Huérfanos N° 669, Oficina 412, comuna de Santiago, en representación de SERVICIOS MÉDICOS BICENTENARIO SpA, en adelante CLÍNICA BICENTENARIO, presta declaración indagatoria por escrito, señalando que la demanda interpuesta no se encuentra dentro del ámbito de aplicación de la Ley N° 19.496 y en consecuencia de la competencia de los Juzgados de Policía Local. Agrega que los hechos fundantes de la denuncia y demanda, no son efectivos, pues todas las prestaciones fueron brindadas en un tiempo oportuno y adecuado, siendo correctamente diagnosticada la paciente conforme a los síntomas presentados y a los resultados de exámenes efectivamente realizados, constituyendo el hecho ocurrido en la entrega final de la documentación, una situación aislada que no tuvo ingerencia alguna en el diagnóstico final de la paciente, puesto que el médico tratante siempre visualizó los resultados de los exámenes practicados a la paciente, dado que todos los registros médicos son de carácter virtual o electrónico, recibiendo por tanto el tratamiento adecuado.

- Que a fs. 24 y siguientes, **LILIAN TAMARA UNDA ESCALONA**, ya individualizada en autos, declara que el día 23 de octubre de 2014, concurrió al servicio de urgencia de la Clínica Bicentenario, por una inflamación y dolencia en el cuello en el costado derecho, practicándosele una serie de exámenes, solicitando el médico que la atendió un conjunto de exámenes, quien posteriormente le dio el alta, señalando que era una inflamación y no la dejaría hospitalizada porque no era un ganglio peligroso. Una vez en su hogar con reposo, pidió hora con otro médico para que revisara sus exámenes y el diagnóstico, quien la atendió el día 29 de octubre, informándole que no eran sus exámenes y que estaban a nombre de otra paciente, aunque no obstante lo anterior, continuó obteniendo información por Internet, la que indicaba que prácticamente sufría una septicemia. Contando con la nueva información, acudió nuevamente a la Clínica Bicentenario, siendo atendida en el Servicio al Cliente, lugar en que procedieron a entregarle los verdaderos exámenes y se quedaron con una copia de los entregados erróneamente. Agrega que actualmente se está atendiendo en otra clínica por pérdida de confianza. Concluye manifestando que

CERTIFICO QUE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL - ESTACION CENTRAL
JUZGADO POLICIA LOCAL
13 ABR 2016
ESTACION CENTRAL

cuando le entregaron los exámenes equivocados, todo fue un caos en su vida, considerando las preocupaciones que ello acarrea, pues tiene muchas inquietudes y que además tiene un hijo de poca edad;

- Que a fs. 41 y siguientes, **SAMANTHA CARRASCO HURTADO**, abogado, en representación de Servicios Médicos Bicentenario SpA, Clínica Bicentenario, ya individualizada en autos, contesta denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios, señalando que éstas son improcedentes, al no ser aplicables los hechos cuestionados a la normativa de la Ley N° 19.496, por ser los hechos controvertidos una discusión sobre la calidad de una prestación de salud, excluido de la competencia de los Juzgados de Policía Local. En subsidio de lo anterior solicita tener por interpuesta incidente de nulidad respecto de la resolución de fecha 25 de noviembre de 2014, pues el actor no dio cumplimiento en forma previa al ejercicio de la acción infraccional e indemnizatoria, el proceso de mediación en salud contemplado en la Ley N° 19.966. Solicita además, en caso que las acciones se encuentren reguladas en la Ley N° 19.496, el rechazo de éstas, por cuanto en la especie no se configuran ninguna de las infracciones denunciadas, pues la paciente fue correctamente diagnosticada, recibiendo las prestaciones médicas conforme a los síntomas presentados y a los resultados de exámenes efectivamente realizados, constituyendo el hecho ocurrido en la entrega final de la documentación, una situación aislada que no tuvo ingerencia alguna en el diagnóstico final de la accionante, puesto que el médico tratante siempre visualizó los resultados de los exámenes practicados a la paciente, los que constaban en el registro médico electrónico, que estuvo siempre a la vista de éste. Como consecuencia de lo anterior, habiendo recibido las prestaciones médicas en forma adecuada y oportuna, la demandante deberá acreditar la existencia, naturaleza y monto de la suma demandada.

- Que a fs. 78 y siguientes, con fecha 29 de enero de 2015, se llevó a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba, rindiéndose la que consta en autos;

- Que a fs. 139, rola resolución del Tribunal, rechazando el incidente de

CERTIFICO QUE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL - ESTACION CENTRAL

nulidad de fs. 41;

- Que a fs. 143, con fecha 26 de octubre de 2.015, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO AL INCIDENTE DE NULIDAD RESPECTO DE LA RESOLUCIÓN QUE TUVO POR INTERPUESTA LA DEMANDA DE INDEMIZACIÓN DE PERJUICIOS.

1.- En lo pertinente, el artículo 23 inc.1 de la Ley N° 19.496, agrega que comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un 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. Aceptando por tanto, que la materia discutida no dice relación con aquellas reguladas en la Ley N° 19.966 que Establece un Régimen de Garantías en Salud, que son precisamente aquellas excluidas en el artículo 2 letra f) de la Ley N° 19.496, y que por lo tanto no requieren un proceso previo de mediación legal y obligatorio por parte de mediadores facultados por la autoridad, rigen plenamente las normas contenidas en la Ley del Consumidor y consecuentemente, con lo ya señalado, no se dará lugar al incidente de nulidad.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

2.- Que es un hecho no controvertido en autos que la querellante fue atendida en el servicio de urgencia de la Clínica Bicentenario, solicitando el médico que la atendió un conjunto de exámenes y una vez entregados, dicho profesional procedió a formular un diagnóstico, entregándole un tratamiento determinado y que con posterioridad, constató que los exámenes que le fueron entregados eran incorrectos y pertenecían a otra persona, ante lo cual concurrió nuevamente a la Clínica, para establecer su responsabilidad en los hechos.

3.- Que conforme a lo expuesto por las partes se desprende que la cuestión controvertida a resolver por el Tribunal, es precisar con

CERTIFICO QUE ES COPIA FIEL DEL
ORIGINAL - ESTACION CENTRAL

GUAYAS POLICIA LOCAL

2016

claridad si en la prestación de servicio brindado por la Clínica Bicentenario, se ha causado menoscabo a la usuaria o consumidora, por negligencia de la proveedora, al no cautelar debidamente los procedimientos correspondientes y no brindar con esmero, un adecuado servicio a querellante, recurrente a dicho centro asistencial.

4.- Que para acreditar y fundamentar sus dichos la querellante y demandante rindió la siguiente prueba documental: a) copia de cuatro bonos de atención ambulatoria; b) copias de pagaré, mandato y autorización para publicar morosidad, firmados por la querellante; c) copia de reclamo de fecha 28 de octubre de 2014 a la Clínica Bicentenario; d) copias de sentencia 1° Juzgado de Policía Local de Estación Central y 2° Juzgado de Policía Local de La Florida; e) copia de correo electrónico respecto al reclamo N° 13389.

5.- Que para acreditar y fundamentar sus dichos la querellada y demandada rindió la siguiente prueba documental: a) copia detalle de atención de urgencia; b) copias de informe de Atención de Urgencia por atenciones brindadas el día 23 de octubre de 2014; c) copia de detalle de alta médica; d) copia de Informe de Tomografía de Cuello, practicada a Lilian Unda Escalona; e) copias de exámenes de laboratorio y Hemograma, practicadas a la querellante.

6.- Que por la parte querellante y demandante, depuso en autos los testigos Daniel Eduardo Huereman Sanhueza, a fs. 80 y siguientes y Aida Soledad Vergara Alfaro, a fs. 82 y siguientes, quienes no tachados, legalmente examinados y dando razón de sus dichos, declararon en forma conteste que al ser atendida en la Clínica Bicentenario, a la querellante se le entregó exámenes correspondientes a otra persona, situación que causó a ésta problemas en el estado anímico y otras dolencias, al interpretar los datos de los exámenes erróneamente.

7.- Que por la parte querellada y demandada, depuso en autos los testigos Elizabeth Joelys Saavedra Salazar, a fs. 85 y siguientes y María Alejandra Fuentealba Cuevas, a fs. 92 y siguientes, quienes no tachados -desistimiento a fs. 124-, legalmente examinados y dando razón de sus

CERTIFICO QUE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL - ESTACION CENTRAL

dichos, declararon en forma conteste que si a la querellante se le entregó exámenes correspondientes a otra persona, dicha situación no influyó en el diagnóstico de la enfermedad, tratándose los hechos de un caso fortuito.

8.- Que la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en lo pertinente, señala en el artículo 12 que todo proveedor de bienes y servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio y el artículo 23 inc.1, agrega que comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un 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.

9.- Que el Artículo 50 inc.1 y 2 de la Ley en comento, prescribe lo siguiente "Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda".

10.- Que de acuerdo a lo señalado en el artículo 14 inc.1 de la Ley N° 18.287, el juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, y que al apreciar la prueba de acuerdo con dichas reglas, conforme a lo señalado en el inc.2 del mismo cuerpo legal, el Tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las

pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el exámen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador.

11.- Que en mérito de lo anterior y habiendo examinado todos los antecedentes que obran en autos, declaración del denunciante y denunciada y especialmente la extensa prueba rendida, de acuerdo a las reglas de la sana crítica, de conformidad a lo establecido en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, esta Sentenciadora, se ha formado convicción plena respecto a los siguientes hechos: a) que el día 23 de octubre de 2.014, Lilian Tamara Unda Escalona, ingresó al servicio de urgencia de la Clínica Bicentenario, afectada de una dolencia e inflamación en el cuello, siendo atendida por un médico, quien requirió un conjunto de exámenes y una vez entregados, procedió a formular el diagnóstico y tratamiento correspondiente; b) Al retirar los exámenes, se le entregó a la actora exámenes correspondientes a otra persona, que daban cuenta de una situación más compleja de salud, no percatándose está del error, situación que causó aflicción y angustia; c) Que lo expuesto precedentemente, manifiesta un incumplimiento de las obligaciones asumidas por la denunciada, lo cual provocó en la denunciante aflicción, molestia y pérdida de tiempo, causadas por actuaciones realizadas con negligencia por la parte de la Clínica Bicentenario, incumpliendo ésta sus deberes de buen servicio, infringiendo con su accionar, el artículo 23 inc.1 de la Ley N°19.496.

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL

12.- Que para dar lugar a la indemnización de los perjuicios demandados, como consecuencia de infracción a las normas contenidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, no sólo debe darse la existencia de una contravención a las normas que regulan el derecho de los consumidores y el monto de los daños sufridos por las personas, sino que además, debe acreditarse que existe una relación de causa a efecto, entre la contravención de la norma y el daño producido por dicha acción u omisión. Quedó establecida en la causa, al tenor del considerando anterior, que el demandante conforme a la carga procesal

CERTIFICO QUE ES COPIA FIEL DEL
ORIGINAL - ESTACION CENTRAL
3 DE FEBRERO 2018

prescrita en el artículo N° 1.698 del Código Civil, logró probar los hechos en forma suficiente para permitir a esta Sentenciadora concluir que efectivamente el actuar de la demandada, provocó a Lilian Unda Escalona, un menoscabo, manifestado en aflicción, molestia y pérdida de tiempo, originado en un incumplimiento de sus deberes de buen servicio por parte de la prestadora de éste, la cual debería haberse ajustado a un nivel técnico, que en la especie no ocurrió. Que habiéndose determinado la responsabilidad infraccional de la parte denunciada, le corresponde a ésta responder civilmente por daños provocados a la demandante, conforme a lo dispuesto en la Ley N°19.496 y al tenor de lo expuesto en la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 1 y siguientes, debe fijarse la indemnización por concepto de daño emergente, la suma de **\$ 21.364.- (veintiún mil trescientos sesenta y cuatro)**, sin intereses.

13.- Que en lo relativo al daño moral, interesa dejar establecido que no es pacífico en la doctrina la elaboración del concepto de daño moral y teniendo presente que la jurisprudencia no ha sido del todo precisa, conviene a este respecto utilizar el concepto amplio dado por Carmen Domínguez Hidalgo en su libro *"El daño moral"* cuando expresa que está, "constituido por el menoscabo de un bien no patrimonial que irroga una lesión a un interés moral por una que se encontraba obligada a respetarlo" (Editorial Jurídica de Chile Tomo I Noviembre 2000, págs. 84.).

14.- Que el daño moral entendido como un menoscabo de un bien no patrimonial, en cuanto afecta la integridad psíquica del individuo y que se traduce en el agobio que genera el haber sufrido un daño, no requiere de prueba, porque la deficiencia en el producto está acreditado y es más, no discutido por las partes, por lo tanto las consecuencias que nacen de su propia naturaleza son obvias. Ahora bien, su evaluación, si se quiere apartar de lo normal o regular, en tal caso deberá acompañarse un antecedente probatorio que así lo demuestre, debiendo por tanto tenerse presente las consecuencias naturales que padece un ser humano en estas condiciones.

CERTIFICO QUE ES COPIA FIEL DEL
ORIGINAL - ESTACION CENTRAL A LAS 15:00 HORAS DEL 10/11/2000
ESTACION CENTRAL

15.- Que en base a lo ya señalado, esta sentenciadora, dará lugar a lo demandado por concepto de daño moral, al haberse probado suficientemente en autos, por la suma **\$860.000.- (ochocientos sesenta mil pesos)**, sin intereses.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 14, 17 y 23 de la Ley N°18.287; 12, 23, 24 y 50 de la Ley N° 19.496; 1.698 y 2.329 del Código Civil y lo señalado en la Ley N° 15.231.

SE DECLARA

EN CUANTO AL INCIDENTE DE NULIDAD RESPECTO DE LA RESOLUCIÓN QUE TUVO POR INTERPUESTA LA DEMANDA DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS:

PRIMERO: Que no ha lugar al incidente promovido a fs. 41 y siguientes, de acuerdo a lo señalado en el Considerando N° 1.

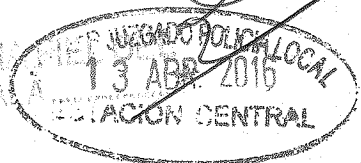
EN MATERIA INFRACCIONAL:

SEGUNDO: Que se condena a **SERVICIOS MÉDICOS BICENTENARIO SpA, o CLÍNICA BICENTENARIO**, representada legalmente por **EMILIANO ALFREDO OLIVA NARVÁEZ**, ambos domiciliados en Avda. Libertador Bernardo O'Higgins N° 4850, comuna de Estación Central, al pago de una multa de **QUINCE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por infringir lo dispuesto en los artículos 12, 23, 24 y 50 de la Ley N° 19.496.

EN MATERIA CIVIL:

TERCERO: Que se acoge la demanda de indemnización de perjuicios de fs. 1 y siguientes, y se condena a **SERVICIOS MÉDICOS BICENTENARIO SpA, o CLÍNICA BICENTENARIO**, representada legalmente por **EMILIANO ALFREDO OLIVA NARVÁEZ**, ambos domiciliados en Avda. Libertador Bernardo O'Higgins N° 4850, comuna de Estación Central, a pagar a **LILIAN TAMARA UNDA ESCALONA**, domiciliada en Avda. Vicuña Mackenna Oriente N° 6640, Depto. 121-C, comuna de La Florida, las cantidades de:

CERTIFICO QUE ES COPIA
ORIGINAL - ESTACION CENTRAL



- a) \$ 21.364.- (veintiún mil trescientos sesenta y cuatro), por concepto de daño emergente, sin intereses.
- b) \$860.000.- (ochocientos sesenta mil pesos), por concepto de daño moral, sin intereses.

CUARTO: Que se condena en costas a la demandada.

ANÓTESE.

DÉSE AVISO POR CARTA CERTIFICADA A LAS PARTES.

NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

DESPÁCHESE ORDEN DE RECLUSIÓN NOCTURNA EN CONTRA DE EMILIANO ALFREDO OLIVA NARVÁEZ, EN SU CALIDAD DE REPRESENTANTE LEGAL DE SERVICIOS MÉDICOS BICENTENARIO SpA, o CLÍNICA BICENTENARIO, SI NO PAGARE LA MULTA IMPUESTA, DENTRO DE QUINTO DÍA, POR VÍA DE SUSTITUCIÓN Y APREMIO.

REMÍTASE COPIA AUTORIZADA DE LA PRESENTE SENTENCIA, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS DE LA LEY N° 19.496. CERTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

DICTADO POR DOÑA KAREM CHAHUAN MANZUR, JUEZA TITULAR

AUTORIZA DON RODOLFO CEPEDA MARÍN, SECRETARIO TITULAR

CERTIFICO QUE ES COPIA FIEL DEL
ORIGINAL - ESTACION CENTRAL

ESTACION CENTRAL