

Providencia, a diecisiete de marzo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 24 y siguientes, por Juan Carlos Luego Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano, por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos 333, piso 2°, Santiago, en contra de **CLINICA INDISA**, cuya razón social es **INSTITUTO DE DIAGNOSTICO S.A.**, Rut N°92.051.000-0, representada legalmente por Manuel Serra Cambiaso, ambos domiciliados en Avenida Santa María 1810, Providencia, por infracción a los artículos 3° letras a) y b) y 30 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta la denuncia exponiendo que ese Servicio, en cumplimiento al mandato legal, especialmente consagrado en el inciso primero y siguientes del artículo 58 de la Ley del Consumidor, a través de su ministro de fe, doña Catalina Huidobro Törmvall, con fecha 01 de junio de 2015, ingresó a la página web correspondiente al proveedor Clínica Indisa, con el objeto de inspeccionar el cumplimiento de las normas contenidas en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, relativas a las condiciones y aranceles informados a los consumidores por prestaciones médicas ofrecidas por el proveedor. Que la ministro de fe pudo certificar los siguientes hechos, relativos al precio de las prestaciones médicas ambulatorias ofrecidas por el proveedor: “No se logró visualizar información necesaria que permita conocer los valores de cada una de las prestaciones médicas ambulatorias ofrecidas, categorizadas como consultas, tanto en horario hábil como inhábil, cuando sean contratadas ya sea como particular o siendo parte del sistema FONASA o afiliado a alguna ISAPRE”. “En cuanto a las prestaciones médicas ambulatorias, toma de muestras sangre venosa, adultos, categorizadas como exámenes, se indica el precio sólo cuando ellas sean contratadas como particulares, pero no coincide el código de la prestación con aquél que efectivamente corresponde. Mientras que no se señala precio, cuando sean contratadas por un consumidor que es parte del sistema FONASA o se encuentre afiliado a alguna ISAPRE”. “Respecto a las prestaciones médicas hemograma y orina completa, categorizadas como examen, se informa el

precio sólo cuando ellas sean contratadas como particulares, pero no se señala precio cuando sean contratadas por un consumidor que es parte del sistema FONASA o se encuentra afiliado a alguna ISAPRE". "En lo que se refiere a prestaciones individuales como imágenes, respecto de RX simple brazo, antebrazo, codo muñeca, dedos, pie, no se visualiza ningún precio y en cuanto a RX tórax (frontal y lateral), sólo se visualiza precio cuando es particular, sin especificar si es frontal o lateral y no coincide el código". "En las restantes prestaciones señaladas como imágenes, sólo se indica el arancel cuando éstas sean contratadas como particulares, sin embargo el código de las prestaciones no coincide con el que corresponde a las mismas. Finalmente, no se informa el precio cuando las prestaciones sean contratadas por un consumidor que es parte del sistema FONASA o se encuentra afiliado a alguna ISAPRE". "En lo que se refiere a prestaciones individuales como ambulatorias de urgencia, no se señala ningún arancel".

En consecuencia, la denunciada no tiene a disposición del público en su plataforma web, los valores de las prestaciones médicas ofrecidas en forma completa y adecuada para que cada consumidor las coteje directamente, como lo exige la normativa, lo que constituye una clara infracción a la Ley 19.496.

La audiencia de contestación y prueba se inició sólo con la presencia de la parte del Sernac, incorporándose luego la parte de Clínica Indisa, según consta del acta que rola a fojas 63 y 64.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

La parte de **INSTITUTO DE DIAGNOSTICO S.A., CLINICA INDISA**, representada por el abogado Jesús Vicent Vásquez, domiciliado en Huérfanos 835, piso 12° Norte, Santiago, contesta la denuncia en lo principal de la presentación de fojas 51 a 59. En primer término, alega la incompetencia absoluta del tribunal debido a que el asunto de que trata la denuncia se rige por normativa especial, la Ley 20.584, que "Regula los Derechos y Deberes que tienen las Personas en relación con Acciones vinculadas a su Atención en Salud", siendo de competencia de un específico órgano del Estado. En subsidio, alega falta de legitimación activa del Servicio Nacional del Consumidor, ya que la Ley 20.584 no consagra la existencia de una acción popular para reclamar de supuestos incumplimientos respecto de la misma,

sino que el legitimado activo es la persona afectada o su representante. Enseguida, niega los hechos denunciados y señala que a su representada no le es aplicable el artículo 30 de la Ley del Consumidor, ya que no tiene la calidad de establecimiento comercial. Hace mención que en el mes de Octubre de 2012 se suscribió los acuerdos a que arribó la mesa técnica de trabajo denominada “Transparencia en los Sistemas de Salud”, comprometiéndose a poner a disposición de los usuarios los precios de las denominadas “20 Soluciones Integrales a Problemas de Salud” con la finalidad de hacer posible la comparación de precios entre los distintos prestadores de salud, generando las condiciones para la adopción de decisiones informadas, compromiso que su representada ha cumplido fielmente. Esto lo ha reconocido y divulgado la propia denunciante; es decir, el Sernac ha señalado que su representada ha publicado y publica adecuadamente los precios de las prestaciones médicas o de salud, o de las atenciones de salud, que ella ofrece, lo que incluye por cierto, la adecuada publicación de los precios de las Soluciones Integrales a los problemas de Salud. (“Publicidad en Salud: Existencia de Información Relevante para los consumidores en Páginas Web de Clínicas, Hospitales Privados, Centros Médicos e Isapres”, que se basó en la revisión que dicho órgano hizo en el mes de noviembre de 2014.)

En particular, en cuanto a la prestación médica ambulatoria “toma de muestras sangre venosa, adultos”, prestaciones individuales como imágenes, respecto de “RX simple brazo, antebrazo, codo muñeca, dedos, pie”, “RX tórax (frontal y lateral)” y de otras prestaciones señalas como imágenes, dice la contraria que se indicaría el valor sólo cuando ellas sean contratadas como particulares, y añade que no coincide el código; al respecto, cabe señalar que efectivamente el valor que se informa es el de la contratación como particular, y ello, porque es imposible que su representada informe valores Fonasa e Isapre, por la gran cantidad de planes vinculados a los contratos de salud que existen actualmente en Chile, no siendo posible indicar a priori el copago que deberá pagar cada afiliado. En relación con el código, a la denunciante le faltó agregarle, a los números que ella misma indicó en su denuncia, un cero a la izquierda, que en este caso sí tiene valor.

Sucede lo mismo tratándose de las prestaciones médicas “hemograma” y “orina completa”, se indica el valor cuando ellas sean contratadas como particulares. En el caso de las prestaciones médicas ambulatorias ofrecidas como “consultas”, su valor corresponde al honorario que cobran los médicos, que en su gran mayoría no son dependientes ni empleados de la denunciada; cada médico define su arancel propio. En cuanto a las prestaciones individualizadas como “ambulatorias de urgencia”, no existen como tales en el sistema de salud.

Finalmente, agrega que el mismo artículo 30 de la Ley 19.496, hace mención a un reglamento, el que no ha sido dictado a la fecha, por lo que jurídicamente, a su juicio, existe la imposibilidad absoluta para estimar que esa norma ha sido infringida.

En el primer otrosí de la misma presentación de fojas 51 y siguientes, por los mismos argumentos antes expuestos, solicita de conformidad con lo previsto en el artículo 50 E de la Ley 19.496, declarar como temeraria la denuncia de autos, y proceder en consecuencia.

Las pruebas documental y testimonial rendidas en la audiencia.

Los documentos acompañados como mediada para mejor resolver de fojas 66 a 90.

La parte de Sernac evacúa el traslado conferido de las excepciones de incompetencia del tribunal y falta de legitimación activa, en el tercer otrosí de la presentación de fojas 120 a 132. Señala que la denunciada no considera, al momento de contestar la denuncia, aquello que dice relación con lo no previsto en la ley especial, cita los artículos 2º letra f) y 2º bis de la Ley 19.496, que la ley especial regula situaciones cuando se ha contratado una prestación, ya que según lo expresa el artículo 11 de la Ley 20.584, el prestador deberá entregar información sobre los aranceles y cobros “una vez finalizada la hospitalización”, pero en ningún caso se refiere a la situación en que un paciente-consumidor requiera una prestación- atención determinada, la cual no requiere exclusivamente la atención de salud previa, situación que tampoco estaría prevista en el artículo 8º de la Ley 20.584. Por otra parte, la denunciada tiene la calidad de proveedor y la naturaleza de los actos que

ejecuta son de comercio. Cita también, los artículos 57 y 58 de la Ley del Consumidor y el 7° de la Constitución.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

Sobre las excepciones de incompetencia absoluta del tribunal y de falta de legitimación activa:

1.- Que, como se ha visto, la parte de Instituto de Diagnóstico S.A. interpone excepción de incompetencia del tribunal, atendido que los hechos denunciados se encuentran normados por la Ley 20.584, que tiene por objeto regular los derechos y deberes que las personas tienen en relación a las acciones vinculadas a su atención de salud, entregando su fiscalización a la Superintendencia de Salud, por lo que al existir una ley especial se excluye la Ley del Consumidor. Enseguida, alega la falta de legitimación activa del Sernac, atendido que la Ley 20.584 no consagra una acción popular.

2.- Que el artículo 2° de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, dispone que quedan sujetas a las disposiciones de esta ley: f) Los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios en el ámbito de la salud, con exclusión de lo allí señalado y, en general, de cualquier otra materia que se encuentre regulada en leyes especiales.

3.- Que el artículo 2° bis señala contra-excepciones, “No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo: a) En las materias que estas últimas no prevean;”.

4.- Que por su parte, el mismo artículo 37 de la Ley 20.584, bajo el Título IV Del cumplimiento de la ley, comienza señalando: “Sin perjuicio del derecho de las personas a reclamar ante las diferentes instancias o entidades que determina la normativa vigentes...”, lo que constituye una reserva de derecho frente al reclamo administrativo que consagra esta ley especial, la que tampoco contempla, por ejemplo, el derecho a la reparación e indemnización de los daños.

5.- Que en este orden de idea, corresponde rechazar la excepción de incompetencia planteada ya que resulta aplicable la normativa de protección de los derechos de los consumidores, al caso en estudio.

6.- Que asimismo, no se acogerá la excepción de falta de legitimación activa atendido lo expuesto en los considerandos precedentes y lo consagrado en el artículo 58 de la Ley 19.496.

En materia infraccional:

7.- Que el Sernac denuncia a Instituto de Diagnóstico S.A., Clínica Indisa, por no tener a disposición del público, en su plataforma web, en forma completa y adecuada, los valores de las prestaciones médicas ofrecidas que detalla, lo que constituiría infracción a los artículos 3° letras a) y b) y 30 de la Ley 19.496.

8.- Que, en primer término, Clínica Indisa señala que no le es aplicable el artículo 30 de la Ley del Consumidor porque no tiene la calidad de establecimiento comercial.

9.- Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 1° N°2 de la Ley 19.496 sí tiene la calidad de proveedor, ya que los actos por ella realizados, en cuanto presta servicios médicos en forma habitual y por los cuales cobra una tarifa o precio, constituyen actos de comercio.

10.- Que, en cuanto al fondo del asunto, cabe recordar que el citado artículo 3°, consagra los derechos y deberes de los consumidores, entre ellos, la libre elección del servicio, y el derecho a una información veraz y oportuna sobre los servicios ofrecidos, su precio.

11.- Que el artículo 30, dispone que los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los servicios que ofrezcan. Esta información deberá ser indicada en los sitios de Internet en que los proveedores exhiban los servicios que ofrezcan y que cumplan con las condiciones que determine el reglamento.

12.- Que para acreditar su denuncia, el Sernac acompaña el acta levantada por el ministro de fe, Catalina HuidobroTörmvall, el día 1° de junio de 2015, junto a impresiones de la página web de la denunciada. (fojas 7 a 23)

13.- Que, conocer con anticipación el valor de las prestaciones médicas se convierte en un derecho básico del consumidor, las clínicas e instituciones de salud privada tiene la obligación de disponer el listado de los precios de sus

prestaciones en forma permanente y visible, tanto en el establecimiento físico como a través de internet, para generar mayor transparencia y permitir a los consumidores tomar decisiones informadas.

14.- Que atendido lo antes expuesto y demás antecedentes que obran en autos, este Tribunal estima que se ha configurado infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, por que se acogerá la denuncia de autos.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley N°15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley N°18.287, de Procedimiento ante estos mismos Tribunales; y artículo 30 de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE DECLARA:

A. Que se rechazan las excepciones de incompetencia absoluta del tribunal y falta de legitimación activa.

B. Que se hace lugar a la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 24 y siguientes, y se condena a **INSTITUTO DE DIAGNOSTICO S.A., CLINICA INDISA**, ya individualizada, a pagar una multa de 5 U.T.M. (Cinco Unidades Tributarias Mensuales) por infringir lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley N°19.496. Sin costas.

C. Que se rechaza la solicitud del primer otrosí de fojas 51 y siguientes, en cuanto a declarar como temeraria la denuncia de autos.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE

ROL N°42.331-5-2015

Dictado por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen.**



Santiago, doce de agosto de dos mil dieciséis.

Vistos y teniendo presente:

1º) Que la excepción de incompetencia opuesta por la denunciada, fundada en las normas de la ley 20.584 que “Regula los derechos y Deberes que tienen las personas en relación con las Acciones vinculadas a su Atención en Salud”, ley especial que sostiene el apelante que regularía la materia en que incide la presente controversia, no puede prosperar atendido lo dispuesto en el artículo 2º letra a) de la ley 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores toda vez que quedan regidos por este cuerpo legal, los actos jurídicos que de acuerdo a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor, situación en que se encuentra, ciertamente, la actividad desarrolla por el establecimiento hospitalario denunciado y quienes recurren a sus servicios.

2º) Que, lo sostenido por la denunciada para establecer que el caso de autos se encuentra en la hipótesis que excluye la aplicación de la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, no considera que esta normativa consagra determinados derechos a favor del consumidor, que tienen el carácter de irrenunciables, entre los cuales se encuentra el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales ocasionados por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea (artículo 3, letra c) amén que el artículo 50 A, del citado cuerpo legal, establece que los jueces de Policía Local conocerán de todas las acciones que emanen de él.

3º) Que, consecuente con lo anterior, en aquellos casos en que lo que se ventila es una infracción a los derechos del consumidor, no resulta posible sustraer dicho juzgamiento de la competencia de la jurisdicción ordinaria señalada en la ley 19.496, lo que no se ve contradicho con lo resuelto en una sentencia del Segundo Juzgado de Policía Local dictada en la causa Rol 23.868-2014 citada por la denunciada y acompañada en estrados ad efecto vivendi, que dice relación con la fiscalización de la publicidad del precio de un medicamento que se ofrecía a público en el mostrador de una farmacia, que debía expendirse

bajo receta médica, circunstancia ésta que correspondía ser fiscalizada por la autoridad sanitaria.

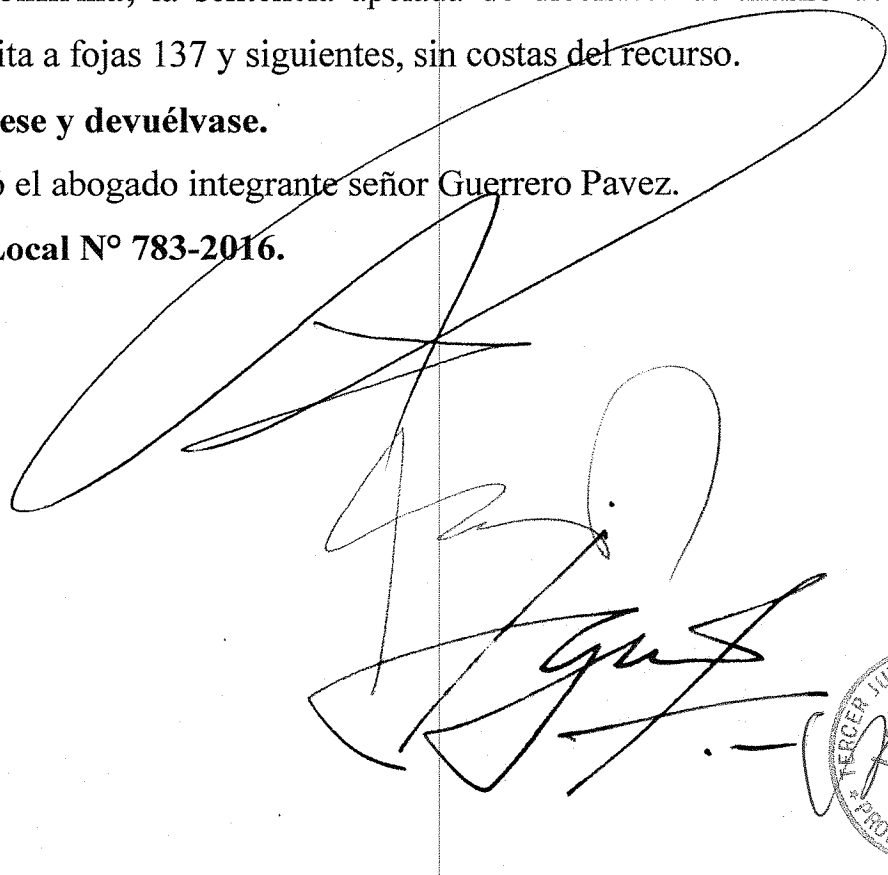
4º) Que, sin perjuicio de lo señalado, analizados los antecedentes allegados al presente caso, cabe observar que no fue objetada en la forma o en el fondo el Acta de la Ministro de Fé que levantó la denuncia y las imágenes rolantes de fojas 10 a 13, que dan cuenta que en la página web del establecimiento, el día de la fiscalización no se informaban los horarios de atención y los valores a particulares, afilados a Fonasa o Isapres, por consultas en distintas especialidades, exámenes e imágenes, lo que resultaba particularmente reprochable tratándose de las prestaciones ambulatorias de Urgencia, si se tiene en consideración que el usuario que accede al establecimiento frente a una situación comprometida, no estará debidamente informado del costo que deberá afrontar quedando de suyo limitado en su toma de decisión, por no contar con información sobre los valores que deberá afrontar.

Por lo razonado y atendido, además, que las argumentaciones que se contienen en la apelación de la denunciada, no logran alterar lo que viene resuelto, **se confirma**, la sentencia apelada de diecisiete de marzo de dos mil dieciséis, escrita a fojas 137 y siguientes, sin costas del recurso.

Regístrese y devuélvase.

Redactó el abogado integrante señor Guerrero Pavez.

Rol P.Local N° 783-2016.

A large, stylized handwritten signature in black ink is written over the text. Below the signature, there is a circular official stamp. The stamp contains the text "TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL" around the top edge and "PROVIDENCIA" at the bottom. In the center of the stamp, the word "SECRETARIA" is written diagonally.

Pronunciada por la **Séptima Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el Ministro señor Javier Anibal Moya Cuadra e integrada, además, por la Ministra señora Pilar Aguayo Pino y el Abogado Integrante señor Jaime

Providencia, a nueve de septiembre de dos mil dieciséis.

Cúmplase.

Rol N°42.331-05-2015.-

