

**Rol N°21.705 - 2 - 2017**

**Vitacura, a veinte de octubre de dos mil diecisiete.**

**VISTOS,**

- Que, a foja 16 y siguientes, **BÁRBARA ALARCÓN SAFE**, ingeniera comercial, domiciliada en Las Verbenas N°9090, departamento N°133, Santiago, deduce denuncia por infracción a la ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **CLÍNICA VETERINARIA LAS CONDES**, ignora RUT, representado por su gerente general, o en su defecto por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496, doña JAQUELINE BALLESTY, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Gerónimo de Alderete N°1567; que, se afectaron los derechos del consumidor, no devolvieron el dinero y alega falta de información y amenazas, por lo que solicita, de conformidad a los artículo 1° y 7°, y demás pertinentes de la ley 18.287, tener por interpuesta querrela infraccional en contra del proveedor, ya individualizado, acogerla a tramitación y en definitiva condenar a la contraria al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la ley 19.496; que, en virtud de los artículos 3° e), 50 a), b) y c) de la Ley 19.496, demanda la suma de \$288.500, por concepto de daño emergente, más intereses, reajustes y costas;

- Que, a fojas 21 y 22, comparece **BÁRBARA CONSTANZA ALARCÓN SAFE**, C.I. 17.407.678-2, soltera, chilena, ingeniera comercial, domiciliada en Las Verbenas N°9090, departamento N°133, Las Condes, Santiago, y ratifica los hechos señalados en la querrela infraccional de autos; agrega que, su perrita estuvo hospitalizada desde las 16:00 hrs. del sábado 08 de abril hasta las 07:00 hrs. de la mañana del día siguiente, porque tenía vómitos; que, decidió internar a su perrita porque Yanet Huerta, la veterinaria que se encontraba atendiendo en la Clínica Veterinaria Las Condes, le aconsejó internarla porque supuestamente tenía pancreatitis, por lo que accedió y dejó a su perrita internada, pagando en dicho acto la suma de \$288.500, de manera anticipada; que, dicho monto que incluía Kit de Hospital Canino

por tres días de hospitalización, inyección endovenosa, ecografía simple, perfil bioquímico, hemograma completo, entre otras cosas; que, ese mismo día, fue a ver a su perrita a las 21:00 hrs., y seguía igual; luego llamó a las 00:00 hrs. y le dijeron que seguía igual; que, al día siguiente llamó a las 11:00 hrs. a la Clínica, y el veterinario de turno le avisó que su perrita había fallecido a las 7:00 hrs., y le informó el tipo de cremaciones que practicaban; que, el veterinario le informó que, como tenía excedentes porque no le habían practicado los exámenes a su perrita, la cremación le saldría gratis, y aun así seguiría con excedentes; que, ella solicitó la cremación con devolución; que, luego, el día 10 de abril de 2017, llamó a la Clínica y habló con la veterinaria Yanet Huerta y le consultó sobre la necrosis; que, la veterinaria le informó que su perrita ya no estaba, que la habían enviado a cremar, lo que no coincidía con lo que se le había informado, en cuanto a que tenían 14 días hábiles para la cremación; que, el día 25 de abril concurrió a la Clínica para que le entregaran la ánfora de su perrita y aprovechó de solicitar a la secretaria que le hicieran devolución de sus excedentes; que, sin embargo, la secretaria le informa, que por error, al fallecer la perrita había apretado el botón equivocado, y se había borrado toda la información de la perrita, por lo que no podía saber qué le habían administrado y por ende no le podrían devolver los excedentes, debiendo volver otro día; que, al día siguiente la llamó la secretaria, de nombre Victoria, señalándole que había recuperado la ficha, y que los montos a devolver ascendían a \$75.000; que, ella le solicitó un detalle del cobro, respondiéndole la secretaria que no podía hacerlo, poniéndose agresiva; que, insistió en los días posteriores llamando a la Clínica, pero nunca le dieron el detalle;

- Que, a fojas 23 y siguientes, CLÍNICA VETERINARIA LAS CONDES SpA, RUT 77.975.050-7, representada por doña JACQUELINE AGNES BALLESTY LEE, chilena, médico veterinaria, C.I. 6.227.720-3, ambas domiciliadas en calle Gerónimo de Alderete N°1.567, comuna de Vitacura, presta por escrito declaración indagatoria, sosteniendo que, el día 8 de abril de 2017, a las 19:00 hrs., ingresa a urgencia de la Clínica

Veterinaria Las Condes, paciente denominada Fiona, a nombre de la querellante; que, de acuerdo al examen clínico, la paciente presentaba decaimiento severo, pero consiente, debilidad generalizada, dolor abdominal agudo severo, pulso periférico piliforme, mucosas hiperemicas, taquicardia severa, temperatura corporal 36,6 C., apariencia física de patología hormonal avanzada; que, según atención de abril y junio de 2016, la paciente presentaba una alteración hepática crónica, neoplasia o síndrome de Cushing; que, se le recomendó en ese momento hacer estudios hormonales para confirmar patología, lo que no fue realizado por la dueña; que, por lo anterior, se explica que la situación actual de la paciente es grave, con alta posibilidad de mortalidad, debiendo ser hospitalizada para estabilizarla con fluidos intravenosos y administración de antibióticos; se le comunica a la dueña que se le practicarán estudios sanguíneos, cuyos resultados estarán el lunes por la tarde, y ecografía, cuyo resultado estará el día domingo; que, al ser hospitalizado el paciente, se le administra cerenia, tramadol, baytril, ranitidina, fluidoterapia; que, además es supervisado por un profesional durante la noche, y es visitado por sus dueños; que, en el turno el paciente no es capaz de incorporarse, se encuentra en estado crítico, falleciendo cerca de las 7:00 am; que, recién se pueden comunicar con los dueños a las 14:00 hrs. del día domingo 9 de abril de 2017, estos deciden cremarlo con devolución de cenizas en un ánfora, y se desisten de procesar los exámenes sanguíneos ya que el paciente se encuentra fallecido; que, las cenizas son entregadas a los propietarios a los días 10 días siguientes a su hospitalización, en las instalaciones de la Clínica Veterinaria Las Condes;

- Que, a fojas 37 y siguientes, el Servicio Nacional del Consumidor se hace parte en la causa;

- Que, a fojas 40, la querellante solicita suspensión de comparendo por no haber notificado la demanda de autos;

- Que, a fojas 45 y siguientes, la querellante se desiste total e íntegramente de la denuncia por infracción a la ley del consumidor y de la demanda de indemnización de perjuicios de autos, desistimiento que es aceptado por la querellada y demandada; que, las partes adjuntan a dicho escrito el documento denominado "Transacción y finiquito Bárbara Constanza Alarcón Safe y Clínica Veterinaria Las Condes";
- Que, a fojas 47 y siguientes, con fecha 21 de septiembre de 2017, rola comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la parte del Servicio Nacional del Consumidor, a través del postulante de la Corporación de Asistencia Judicial, Alberto Matías Stanke Foster, en rebeldía de la querellante y del querellado de autos; que, la parte del Servicio Nacional del Consumidor, ratifica querrela infraccional que rola a fojas 16 y siguientes, y del escrito se hace parte, que rola a fojas 37 y siguientes, solicitando se acoja la querrela infraccional y se condene a la querellada al máximo de las multas establecidas en la ley 19.496, con costas; que, el Servicio Nacional del Consumidor, toma conocimiento de la transacción y finiquito, declarando no oponerse, pero al ser la querellada una persona jurídica, y haber indemnizado a la querellante, esta reconoce responsabilidad en los hechos denunciados, asumiendo que cometió una infracción a la Ley de Protección al Consumidor; que, la parte del Servicio Nacional del Consumidor rinde prueba documental;
- Que, a foja 50, con fecha 05 de octubre de 2017, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**EN CUANTO AL ASPECTO INFRACCIONAL:**

- 1.- Que, la querellante de autos, interpone a fojas 16 y siguientes, querrela infraccional por infracción a la ley 19.496 y demanda de indemnización de perjuicios en contra de Clínica Veterinaria Las Condes SpA, basados en los hechos allí expuestos; que, sin embargo, a fojas 43

y siguientes, la querellante se desiste de la acción infraccional y civil interpuestas en autos, desistimiento que es aceptado por la querellada y demandada de autos, acompañando al respecto un escrito de Transacción suscrito por ambas partes, que rola a fojas 43 y siguientes;

**2.-** Que, la parte de Servicio Nacional del Consumidor, habiéndose hecho parte de la causa, a fojas 37 y 38, en comparendo de conciliación, contestación y prueba, de fecha 21 de septiembre de 2017, y que rola a fojas 47 y siguientes, no se opone al desistimiento, y ratifica querrela infraccional y reitera documentos acompañados por la querellante de autos;

**3.-** Que, la parte de Servicio Nacional del Consumidor, solicitó se tengan por acompañados los siguientes documentos: **1.-** Copia de cobros con boleta, rolante a fojas 1 y 2; **2.-** Copia de denuncia Sernac, rolante a fojas 6; **3.-** Copia de respuesta Sernac, rolante a fojas 3 y siguientes; **4.-** Formulario atención de público, rolante a fojas 7; **5.-** Excel con 52 casos similares en la misma Clínica, rolante a fojas 13; **6.-** Mandato judicial, donde consta personería para representar al Servicio Nacional del Consumidor, rolante a fojas 30 y siguientes; **7.-** Decreto N° 283 del 26 de Diciembre de 2014, rolante a fojas 35 y 36;

**4.-** Que, de conformidad a la prueba documental rendida en autos, consta que: **1.-** Con fecha 8 de abril de 2017, la querellante lleva a su perrita a la Clínica, la que luego de ser atendida, se le indica que debe ser hospitalizada, debido a su condición, accediendo la propietaria a tal indicación; **2.-** Que, la perrita fallece a las 7:00 am del día siguiente; **3.-** Que, la querellante, pagó a la Clínica Veterinaria Las Condes, por concepto de hospitalización, suministros y exámenes, la suma de **\$288.500**, de manera anticipada, según detalle rolante a fojas 1;

**5.-** Que, con fecha 20 de septiembre de 2017, la querellante y querellada alcanzaron una transacción y finiquito, cuya copia rola a fojas 43 y siguientes; que, de conformidad al artículo 2° del mismo documento, en relación a los hechos investigados en autos, a la

denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por la querellante, y con el objeto de dar solución a los inconvenientes señalados en ellos y de precaver cualquier litigio eventual, sin que dicho instrumento implique reconocimiento alguno a los hechos investigados en autos, Clínica Veterinaria Las Condes paga a la querellante la suma de \$120.000, declarando esta recibirlos a su satisfacción, desistiéndose este última de todo reclamo u acción infraccional o civil en relación directa o indirecta con los hechos descritos en autos; que luego, a fojas 45 y siguientes, rola escrito de desistimiento de querrela infraccional y demanda civil de la querellante, y la querellada acepta tal desistimiento;

6.- Que, la parte de Servicio Nacional del Consumidor, ratifica la querrela interpuesta en autos, y sostiene que, no se opone a la transacción y finiquito acompañado en autos, pero que, al ser la querellada una persona jurídica, y haber indemnizado a la querellante, esta reconoce responsabilidad en los hechos denunciados, asumiendo que cometió una infracción a la Ley de Protección al Consumidor;

7.- Que, de los documentos acompañados en autos, no consta en definitiva que los exámenes cobrados, según documento rolante a fojas 1, no se hubieren realizado por la querellada de autos, y por ende que se hayan cobrado en exceso a la querellada; que, tampoco consta en autos que la querellada no haya hecho entrega de la ficha clínica y demás antecedentes solicitados, en relación a los servicios prestados; que, la circunstancia que las partes hubieran alcanzado un acuerdo transaccional, no constituye, como lo sostiene la parte de Servicio Nacional del Consumidor, un reconocimiento por parte del querellado de las infracciones a la ley 19.496 que se le imputan;

8.- Que, de conformidad a las pruebas rendidas en autos, estas no son suficientes para acreditar la responsabilidad infraccional del querellado en los hechos investigados en autos, más aun considerando que ambas partes alcanzaron un acuerdo transaccional, y la querellante

se desistió de las acciones interpuestas en contra de la querellada;

**9.-** Que, la parte de Servicio Nacional del Consumidor, no rindió otras mejores pruebas en la instancia procesal correspondiente, que permita a este Sentenciador formarse convicción respecto a la responsabilidad infraccional del denunciado en los hechos investigados en autos;

**10.-** Que, el artículo 14 inciso 1° de la Ley N° 18.287, dispone: *“El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica”,* y que, conforme a lo preceptuado en el inciso 2°, *“Al apreciar la prueba de acuerdo con dichas reglas, 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 examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador”;*

**11.-** Que, así expuestos los hechos, nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido por los medios de prueba legal, la convicción de que realmente se ha cometido un hecho sancionable y que en él ha correspondido participación y responsabilidad al querellado;

**12.-** Que, en conformidad a lo indicado a los considerandos anteriores, y habiendo examinado todos los antecedentes que obran en autos de acuerdo a las reglas de la sana crítica, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, este Sentenciador, no se ha formado convicción respecto a la responsabilidad infraccional del denunciado, **CLÍNICA VETERINARIA LAS CONDES SpA**, RUT 77.975.050-7, representada por doña Jacqueline Agnes Ballesty Lee, razón por la cual este Sentenciador procederá a rechazar la denuncia interpuesta en su contra, de la forma en que lo dispondrá en la parte resolutive de esta

Sentencia;

**EN EL ASPECTO CIVIL:**

**13.-** Que, de conformidad al desistimiento que rola a fojas 45 y siguientes, se tendrá la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta por desistida, de la forma en que lo dispondrá en la parte resolutive de esta Sentencia;

**Por estas consideraciones y atendido lo dispuesto en el artículo 14 y siguientes de la Ley N° 18.287, artículos pertinentes de la Ley N° 19.496 y lo señalado en la Ley N° 15.231;**

**SE DECLARA**

**EN MATERIA INFRACCIONAL:**

**PRIMERO: QUE NO HA LUGAR a la querrela infraccional** de fs. 16 y siguientes, en contra de **CLÍNICA VETERINARIA LAS CONDES SpA**, RUT 77.975.050-7, representada por doña JACQUELINE AGNES BALLESTY LEE, ambas domiciliadas en Gerónimo de Alderete N°1.567, comuna de Vitacura, de conformidad a lo resuelto en los considerandos 1° a 12° de esta sentencia.

**EN MATERIA CIVIL:**

**SEGUNDO: QUE SE TIENE POR DESISTIDA la demanda civil de indemnización de perjuicios**, de fs. 16 y siguientes, interpuesta en contra de **CLÍNICA VETERINARIA LAS CONDES SpA**, RUT 77.975.050-7, representada por doña JACQUELINE AGNES BALLESTY LEE, ambas domiciliados Gerónimo de Alderete N°1.567, comuna de Vitacura, de conformidad a lo resuelto en el considerando 13° de esta sentencia.

**ANÓTESE.**

**NOTIFÍQUESE POR CARTA CERTIFICADA.**



**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.**

**CERTIFIQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.**

**DICTADA POR PATRICIO AMPUERO CORTÉS, JUEZ TITULAR**

  
**AUTORIZA NATALIA VICUÑA LAMBERT, SECRETARIA TITULAR**

Rol: 21705-2-2017

Fs. 62/sesenta y dos

VITACURA, Marzo 12 de 2018

Proveyendo a fojas 61 de autos: A LO PRINCIPAL, como se pide desarchívese. AL OTROSI: Certifique la señora Secretaria del Tribunal, si la sentencia de autos se encuentra firme y ejecutoriada.

**PATRICIO AMPUERO CORTÉS**  
**JUEZ TITULAR**

**NATALIA VICUÑA LAMBERT**  
**SECRETARIA ABOGADO**

VITACURA, Marzo 12 de 2018

Certifico que la sentencia de fojas 51 y siguientes de autos se encuentra firme y ejecutoriada.

**NATALIA VICUÑA LAMBERT**  
**SECRETARIA TITULAR**