

4043-2015

Valdivia, 20 de Noviembre de dos mil quince.-

VISTOS:

ILADYS A fs.1 rola denuncia interpuesta por LORENA BUSTAMANTE MUÑOZ, Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor de Los Ríos y como tal, en su representación, ambas con domicilio en Valdivia, calle Arauco 371, piso 2, en contra de CLINICA ALEMANA DE VALDIVIA, cuya razón social es CLINICA ALEMANA S.A., representada por MARCO ANTONIO LEAL ESPINOZA, ambas domiciliadas en Valdivia, Beauchef 765, por infringir los arts.3 a) y b), art. 23 y art.30 de la ley 19.496 debido a que María Verónica González en representación de SERNAC procedió a fiscalizar y constatar que la información referida a los precios de las prestaciones ambulatorias (consultas-exámenes e imágenes) no se encontraba disponible al público sin la intervención de un funcionario, en efecto la información referente a los valores de las consultas fue proporcionada por la funcionaria Recepcionista Ximena García Zamorano y los valores de los exámenes por Orieta Fernandoi Ramirez y los valores de imágenes por la persona ubicada en esa sección Edith Valdivia Marilaf y las prestaciones ambulatorias de urgencia Katherine Bello Aguilera. En consecuencia no tiene a disposición del público los valores de las prestaciones médicas ofrecidas para que el consumidor cotice directamente, con excepción de las prestaciones ambulatorias de urgencia, estimando que se ha infringido el artículo 3° letra a y b, articulo 23 y 30 de la ley 19.496, por lo pide se sancione a la denunciada con el máximo de las multas que contempla la ley, con costas.

A fs. 34 compareció Patricio Sanguinetti Altamirano, Abogado, en representación de CLINICA ALEMANA S.A., ambos con domicilio en Valdivia, señala que queda de manifiestos el cumplimiento de Clínica Alemana que mantiene a disposición de todos sus usuarios y pacientes, en cada uno de los servicios o unidades la información respecto del costo de las distintas prestaciones de salud que la clínica presta. En la mayoría de los servicios, dicha información se encuentra a disposición de los usuarios por medio de carpetas que contiene diversas

hojas con la valorización de las prestaciones consideradas consultas una a una y para cuyo acceso basta con solicitar dicha carpeta a cualquiera de las secretarias de las distintas unidades o servicios. En otras unidades tales como urgencia, por ser dicho servicios más acotado en número de prestaciones que se prestan, los valores se encuentran disponibles al público por medio de hojas pegadas en la pared de la clínica. Lo que determina que se utilice otro sistema de información, dice relación con el número de prestaciones, las que además tiene distinta valorización dependiendo de; horarios, sistema de previsión del paciente. Y que sin perjuicio de lo anterior su representada tiene a disposición del público la totalidad de los precios de las distintos servicios a través de la página web [www.alemanavaldivia.cl](http://www.alemanavaldivia.cl), por lo que solicita el rechazo de la denuncia por no concurrir los presupuestos establecido en el artículo 24 de la ley 19.496 y en consecuencia por no existir infracción alguna de su representada.

A fs.168 se llevó a efecto el comparendo de rigor, la parte denunciante ratificó la denuncia de autos, la parte denunciada presentó su contestación en minuta escrita, solicitando su rechazo con costas por no ser efectivos los hechos denunciados, llamadas las partes a conciliación, esta no se produce; se rindió la prueba agregada a los autos.

CONSIDERANDO:

**PRIMERO:** Que Lorena Bustamante Nuñez, Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor de Los Ríos y como tal, en su representación, con fecha 17 de Agosto de 2015, denunció a CLINICA ALEMANA DE VALDIVIA, cuya razón social es CLINICA ALEMANA S.A., representada por MARCO ANTONIO LEAL ESPINOZA, por infringir los arts.3 a) y b), art. 23 y art.30 de la ley 19.496 debido a que María Verónica González en representación de SERNAC procedió a fiscalizar y constatar que la información referida a los precios de las prestaciones ambulatorias (consultas-exámenes e imágenes) no se encontraba disponible al público sin la intervención de un funcionario, en efecto la información referente a los valores de las

consideradas consultas fue proporcionada por la funcionaria Recepcionista  
por dicha Kimena García Zamorano y los valores de los exámenes por  
distintas Orieta Fernandoi Ramirez y los valores de imágenes por la  
agencia, persona ubicada en esa sección Edith Valdivia Marilaf y las  
prestaciones ambulatorias de urgencia Katherine Bello  
les al Aguilera. En consecuencia no tiene a disposición del público  
clínica. los valores de las prestaciones médicas ofrecidas para que el  
acción, consumidor cotice directamente, con excepción de las  
además prestaciones ambulatorias de urgencia, estimando que se ha  
sistema infringido el artículo 3° letra a y b, artículo 23 y 30 de la  
anterior ley 19.496, por lo pide se sancione a la denunciada con el  
cantidad máximo de las multas que contempla la ley, con costas.

**SEGUNDO:** Que Patricio Sanguinetti Altamirano, Abogado, en  
representación de CLINICA ALEMANA S.A., ambos con domicilio  
en Valdivia, señala que queda de manifiestos el cumplimiento  
de Clínica Alemana que mantiene a disposición de todos sus  
su usuarios y pacientes, en cada uno de los servicios o unidades  
la información respecto del costo de las distintas  
prestaciones de salud que la clínica presta. En la mayoría de  
los servicios, dicha información se encuentra a disposición  
de los usuarios por medio de carpetas que contiene diversas  
hojas con la valorización de las prestaciones consideradas  
una a una y para cuyo acceso basta con solicitar dicha  
carpeta a cualquiera de las secretarias de las distintas  
unidades o servicios. En otras unidades tales como urgencia,  
por ser dicho servicios más acotado en número de prestaciones  
que se prestan, los valores se encuentran disponibles al  
público por medio de hojas pegadas en la pared de la clínica.  
Lo que determina que se utilice otro sistema de información,  
dice relación con el número de prestaciones, las que además  
tiene distinta valorización dependiendo de; horarios, sistema  
de previsión del paciente. Y que sin perjuicio de lo anterior  
su representada tiene a disposición del público la totalidad  
de los precios de las distintos servicios a través de la  
página web [www.alemanavaldivia.cl](http://www.alemanavaldivia.cl), por lo que solicita el  
rechazo de la denuncia por no concurrir los presupuestos  
establecido en el artículo 24 de la ley 19.496 y en

consecuencia por no existir infracción alguna de su Orieta que  
representada. Dichos argumentos los reitero en la los prec  
contestación de la denuncia. urgencias

**TERCERO:** Que la testigo Maria Verónica González Ortega, Srta Kat  
declaró que el día 26 de mayo del 2015 en su calidad de si había  
Ministro de fe de SERNAC concurrió a la Clínica Alemana a eso estaban  
de las 15:30 en Beauchef a la altura del 700 y se dirigió a exactam  
Gerencia para hablar con la persona a cargo, la derivaron a ese rec  
la doctora Pilar Matamala que es la Médico Auditor a quien le que hi  
explicó el motivo de la visita, se presentó como Ministro de su vi  
Fe del Sernac, le explicó el rol del Ministro de Fe que es de Matama  
constatar hechos y que el motivo de su vista era de verificar ella  
la existencia de precios a la vista del público tanto en d m  
consultas, exámenes, imágenes y consultas ambulatorias de foto  
emergencias, le explico también que de su visita podía tomar corr  
algunas fotografías si lo ameritaba y que terminada su visita list  
le dejaría una constancia de la misma firmada tanto del que  
Ministro de Fe como en este caso de la Dra. Matamala. Ella o a  
llamó una persona no recuerdo el nombre para que acompañara y pác  
para poder dirigirla a los lugares que tenía que constatar la pr  
existencia de precios. Visitó consultas médicas donde la ac  
atendió la Srta. Ximena y es ella quien le entregó los a  
valores porque visiblemente no había ningún listado ni otro i  
mecanismo donde pudiera acceder libremente a los precios, 1  
ella le fue entregando me los daba desde el computador,  
posterior a ello; se dirigió a imágenes donde me atendió la  
Srta. Edith, sección donde no había listado alguno visible al  
público, por lo tanto tampoco estaba visible, es ella quien  
le entregó los valores, algunos son sacados del computador o  
algún listado que tenía sobre su escritorio pero que no  
estaba a la vista del público, o sea no se podía acceder  
libremente a los precios sin la intervención de algún  
funcionario. Acto seguido concurrió a la sección exámenes  
donde fue atendida por la Srta. Orieta y en esa sección hay  
un dispensador de números y cotizaciones aquí marco  
cotizaciones y fue derivada a una funcionaria, no le entregó  
los precios, sino que la derivó, por la tanto es la Srta.

de su Orieta quien le entregó los precios, porque no pudo acceder a en la los precios libremente, después se dirigió la sección urgencias o consultas ambulatorias, donde fue atendida por la Ortega, Srta Katherine ella le entregó los precios pero en esa sección idad de si había una lista de atenciones de urgencias y las que no la a eso estaban en la lista me las entregó ella, no recuerdo igió a exactamente pero eran una o dos muy especializadas, término varon a ese recorrido regreso donde la Dra. Matamala le explico lo ien le que hizo en todo su recorrido y le entregó una constancia de tro de su visita. Agrega al ser repreguntada que; la sra. Pilar es de Matamala firmó el documento que emitió como ministro de fe y ficar ella le dejo el original de esa constancia, reconociendo el o en documento que consta en autos. También reconoce el anexo s de fotográfico de fojas 24 a 26 la testigo indica que si omar corresponde, al observar las fojas 28 a 29 corresponde al sita listado de precios que tome en la sección urgencias. Señala del que en ninguno de los mesones a los que accedió había listado lla o archivadores que dijeran listas de precios y que no vio la a y página web pues correspondía a una visita de carácter la presencial. Al ser contrainterrogada señala que; pudo tener la acceso a los precios de las prestaciones médicas solicitadas os a través de una intervención de un funcionario que están ya o indicadas, los precios le fueron entregados por las funcionarias ya mencionadas, los precio fueron sacados desde el computador o de algún documento interno, que no estaba a la vista del público

**CUARTO:** Que Marcia Verónica Reyes Ulbrich, declaro que más o menos en mayo fueron a fiscalizar a la Clínica por los aranceles específicamente, que ella está a cargo de la parte administrativa del laboratorio y les solicitaron los aranceles, su colega que estaba en ese momento entregó la carpeta o el archivo con lo que se requería. La carpeta estaba en el lado izquierdo del mueble grande que está detrás de la admisionista, para acceder a esta carpeta hay que solicitarla, si se sienta a esperar ve el archivo. Ella no estaba físicamente en el laboratorio. Al ser repreguntada señala que; hace un tiempo atrás en el marco de la

acreditación de clínica se les instruyó a los funcionarios constata a  
que debíamos tener en un lugar visible los aranceles de cada Alemana  
servicio, que la clínica alemana pone a disposición del disposici  
público sus precios través de la página web, los ha visto, y excepto  
en cada uno de los servicios en el sistema computacional otorgará  
están cada uno de los aranceles, en cada uno de los servicios fojas 5  
se encuentran esos archivadores blancos que contiene los disposi  
precios de las prestaciones médicas y cada funcionaria cuenta **SEPTIMO**  
con una carpeta independiente que tiene la misma información, derech  
y obviamente en el sistema interno de clínica, que fuera ser derech  
funcionaria he sido cliente de Clínica, y he tenido una servic  
información clara y precisa respecto de los aranceles, que otras  
reconoce y conoce el contenido del archivador titulado infor  
Laboratorio acompañado por el numero uno de la prueba, que **OCTA**  
son los aranceles particulares del laboratorio y sabe su prov  
contenido, agrega que el día de la ministro de fe no se prec  
entrevistó con ella, pero es la encargada de mantener los ofr  
documentos y archivos de laboratorio en orden. Al ser de  
contrainterrogada contesto que; tomo conocimiento de la de  
visita de la ministro de fe a través de su colega ma  
entrevistada Orieta Fernández, quien le comento al día de  
siguiente indicándole que aparentemente todo estaba en orden s  
**QUINTO:** Que la ministro de fe da cuenta detallada de su f  
visita a la Clínica Alemana de Valdivia y que visiblemente  
no había ningún listado ni otro mecanismo donde pudiera  
acceder libremente a los precios, excepto en la unidad de  
emergencia. Así mismo con el testimonio de la funcionaria de  
la clínica Alemana, queda establecido que a pesar de las  
instrucciones recibidas, al menos en la sección que ella  
trabaja, para acceder a la carpeta de precios de las  
prestaciones carpeta "hay que solicitarla, si se sienta a  
esperar ve el archivo", esto es el listado de precios por la  
prestaciones, no está a libre disposición del público,  
tampoco se constató que hubiere una pantalla habilitada para  
que el público por si solo pueda acceder directamente a los  
precios.

**SEXTO:** Que con el acta de la ministro de Fe de SERNAC, que

ionarios consta a fs. 24 a fs. 27, permiten establecer que la Clínica de cada Alemana no tenía los precios de los servicios ofrecidos a ión del disposición del público de manera permanente y visible, isto, y excepto en la unidad de emergencia. Además, no se les acional otorgará valor probatorio a los documentos acompañados de vicios fojas 54 a fojas 167, por no haber acreditado que están a e los disposición y vista del público.

uenta **SEPTIMO** : Que el artículo 3° de la ley 19.496, establece los ción, derechos básicos del consumidor y en la letra b) señala "el ser derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y una servicios ofrecidos su precio, condiciones de contratación y que otras características relevantes de los mismos, y el deber de ado informarse responsablemente de ellos;

fl **OCTAVO**: Que el artículo 30 de la ley 19.496 establece que los su proveedores deberán dar conocimiento al público de los se precios de los bienes que expendan o de los servicios que s ofrezcan, con la excepción de los que por sus características r deban regularse convencionalmente. El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo. Igualmente se enunciaran las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios.

**NOVENO**: Que el artículo 24 de la ley 19.496 establece una sanción con multa de hasta 50 unidades tributarias

**DECIMO**: Que los hechos que las personas dependientes de la Clínica Alemana que deben cumplir las instrucciones recibidas no lo hagan, no es eximente de responsabilidad infraccional.

**DECIMO PRIMERO**: Que no existen en autos otros antecedentes que considerar y ponderados los hechos según las normas de la sana crítica, se tiene por establecido que la denunciada faltó a su obligación de mantener la información veraz y oportuna del precio de los servicios que ofrece, dicha circunstancia se tiene por establecida en virtud de lo constatado en por la ministro de fe de SERNAC, circunstancias que no logro desvirtuar con sus alegaciones y prueba rendida. A juicio de esta sentenciadora los hechos configuran



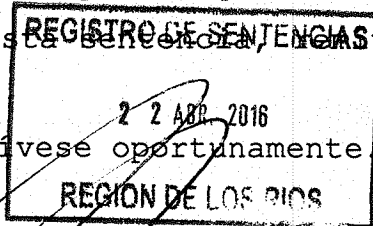
infracción a lo establecido en el artículo 3 b) en relación al artículo 30 ambos de la ley 19.496 y sancionado en el artículo 24, todos de la ley 19.496, pues siendo su giro la prestación de servicios de salud y en virtud de las obligaciones que le impone la legislación vigente en nuestro país, la denunciada debe tener el cuidado mínimo de tener a disposición del público el precio de los servicios que ofrece o en su defecto un listado de dicho precios en un lugar visible.

Y Vistos, además, lo dispuesto en los arts. 1, 2, 3, 24, 28 30, 50-A, 50-B, 50-C, 50-D, 58, bis y 59 bis, 61, todos de la Ley 19.496; Ley N°15.231; y Ley N°18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se declara:

1.- Que se hace lugar a la denuncia interpuesta por LORENA BUSTAMANTE NUÑEZ, en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR DE LOS RÍOS, en contra de CLINICA ALEMANA S.A. ubicada en Beauchef 765 de Valdivia, representada por MARCO ANTONIO LEAL ESPINOZA Y FERNANDO GUILLERMO UHEREK POEHLS, a pagar una multa equivalente a 10 Unidades Tributarias Mensuales (10 U.T.M.) a beneficio fiscal, por faltar a su obligación de mantener la información veraz y oportuna del precio de los servicios que ofrece, infringiendo lo dispuesto por el art.3 letra b) en relación con el artículo 30 y sancionado en el artículo 24, todos de la Ley 19.496, sin costas.

2.- Para dar cumplimiento a lo dispuesto por el art.58 bis de la Ley 19.496, ejecutoriada esta sentencia, remítase copia autorizada de ella al SERNAC.

Anótese, notifíquese y archívese oportunamente.  
Rol 4043-15.-



Pronunciada por doña Gladys Mitre Carrasco, Juez Subrogante del Segundo Juzgado de Policía Local de Valdivia. Autoriza doña Sandra Saez Guerrero, Secretaria Subrogante.

A large, stylized handwritten signature in dark ink, likely belonging to Gladys Mitre Carrasco, the judge mentioned in the text.