

Alcanta 80)

4044-2015

Valdivia, 9 de Noviembre de dos mil quince.-

VISTOS:

A fs.1 rola denuncia interpuesta por LORENA BUSTAMANTE NUÑEZ, 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 CENTRO MEDICO MEGASALUD, cuya razón social es MEGASALUD S.A., representada por ALEJANDRO RIVAS CHAVEZ, ambas domiciliadas en Valdivia, Av. Alemania 475, 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 y los valores de los exámenes por la Técnico en enfermería y los valores de imágenes por la persona ubicada en esa sección. Agrega que no se informa valor prestación Isapre en atención a que este centro médico mantiene convenio con 16 Isapres entre abiertas y cerradas con las cuales ha convenido distintos valores para las diferentes prestaciones, En consecuencia no tiene a disposición del público los valores de las prestaciones médicas ofrecidas para que el consumidor cotice directamente, estimando que se ha infringido el artículo 3° letra a y b, artículo 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. 52 compareció Christopher Gotschlich Vásquez, Abogado, en representación de MEGASALUD S.A., ambos con domicilio en Valdivia, quien opone la excepción de incompetencia del tribunal, con fundamentos en el artículo 2° letra f) de la ley 19.496, que excluye de la competencia los hechos conocidos y observados por SERNAC e imputados a MEGASALUD y para este caso existe ley especial que es la 20.584 que regula los hechos denunciados. En subsidio señala que queda de manifiestos el cumplimiento de MEGASALUD al deber de información que el artículo 3° en relación al 23 y 30 de la ley 19.496, ay que MEGASALUD en su rol de prestador de salud en todo momentos dio cumplimiento a sus obligaciones de información, ya que el accesos al valor de las prestaciones de salud se puede obtener por varios medios,

existiendo una página de internet con dichos valores (www.megasalud.cl) además de permitir el acceso mediante funcionario habilitado para prestar este servicio y los libros de precios a disposición del público. Y que su representada está obligada a dar cumplimiento a la ley 20.584 que regula los derechos y deberes que tiene las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, entre las que se encuentra su artículo 8° que establece los derechos de las personas en cuanto el prestador le debe proporcionar información suficiente, oportuna, veraz y comprensible, sea en forma visual, verbal o por escrito y que todo paciente puede acceder al valor en la página web, en consecuencia pide rechazar la denuncia.

A fs.77 se llevó a efecto el comparendo de rigor, la parte denunciante ratificó la denuncia de autos, la parte denunciada ratificó su escrito de contestación la denuncia 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, denuncia a Megasalud S.A. representada por Alejandro Rivas Chavez, 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 y los valores de los exámenes por la Técnico en enfermería y los valores de imágenes por la persona ubicada en esa sección. Agrega que no se informa valor prestación Isapre en atención a que este centro médico mantiene convenio con 16 Isapres entre abiertas y cerradas con las cuales ha convenido distintos valores para las diferentes prestaciones, En consecuencia no tiene a disposición del público los valores de las prestaciones médicas ofrecidas para que el consumidor cotice directamente, estimando que se ha infringido el artículo 3° letra a y b, artículo 23 y 30 de la ley 19.496, por

Abierta 7
30

lo pide se sancione a la denunciada con el máximo de las multas que contempla la ley, con costas.

SEGUNDO: Que Christopher Gotschlich Vásquez, Abogado, en representación de MEGASALUD S.A., quien opone la excepción de incompetencia del tribunal, con fundamentos en el artículo 2° letra f) de la ley 19.496, que excluye de la competencia los hechos conocidos y observados por SERNAC e imputados a MEGASALUD y para este caso existe ley especial que es la 20.584 que regula los hechos denunciados. En subsidio señala que queda de manifiesto el cumplimiento de MEGASALUD al deber de información que el artículo 3° en relación al 23 y 30 de la ley 19.496, ya que MEGASALUD en su rol de prestador de salud en todo momentos dio cumplimiento a sus obligaciones de información, ya que el acceso al valor de las prestaciones de salud se puede obtener por varios medios, existiendo una página de internet con dichos valores (www.megasalud.cl) además de permitir el acceso mediante funcionario habilitado para prestar este servicio y los libros de precios a disposición del público. Y que su representada está obligada a dar cumplimiento a la ley 20.584 que regula los derechos y deberes que tiene las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, entre las que se encuentra su artículo 8° que establece los derechos de las personas en cuanto el prestador le debe proporcionar información suficiente, oportuna, veraz y comprensible, sea en forma visual, verbal o por escrito y que todo paciente puede acceder al valor en la página web, en consecuencia pide rechazar la denuncia.

TERCERO: Que a fojas 69 el Tribunal desestimó la excepción de incompetencia.

CUARTO: Que la testigo Maria Verónica González Ortega, declaró que en su calidad de ministro de fe del Sernac el día 28 de Mayo del 2015 aproximadamente a las 16:00 horas concurrió al centro médico Megasalud ubicado en Avda. Alemania a la altura del 400, no recuerdo el número exacto a objeto de informarme el acceso que tienen los usuarios a los precios de los exámenes, consultas médicas y exámenes de imagenología. Procedió a entrevistarse con don Alejandro Rivas quien es el jefe del centro médico al que informó el motivo de su visita y que como ministro de fe solo constata hechos que no era fiscalizador, que iba a levantar un acta, que le dejaría una constancia de mi visita. Además que podría ser citado a declarar de la constatación de estos hechos y

por una presunta infracción a la ley del consumidor. Don Alejandro la condujo a la recepción de consulta y me presenta a la Srta. Daniela Cañoles y le dice que me entregue la información que le pida, la que es entregada. Posteriormente concurrí al sector donde se recepcionan los exámenes de sangre y le presento a la Srta. Gladys quien me proporciona la información que le solicité ya que tampoco tenía acceso directamente a ella. Después se entrevistó con la Srta. Rocio Saldivia de la recepción de imagenología, quien también me entregó de la información que le solicité, porque tampoco tengo acceso directo a ella. Finalmente volví donde don Alejandro Rivas para entregarle la constancia previa firma suya y de ella. Él explicó algo que ella desconocía respecto a los precios de los diferentes exámenes y consultas que yo estaba pidiendo, que dice relación a que el centro médico Megasalud tiene convenios médicos con 16 Isapres tanto abierto como cerrados y que para ello se han convenido diferentes valores de precios base y también esa información queda consignada en el acta. Al ser repreguntada indica que en ningún momento hicieron mención a lista o libros de precios y por eso la llevaron a donde las funcionarias y que como ministro de fe no le correspondía constatar valores de consultas y/o procedimientos dentales, solamente lo que tiene consignado en el acta que son atenciones médicas, exámenes e imagenología.

QUINTO: Que la testigo da cuenta pormenorizada de la inspección realizada en el centro MEGASALUD de esta ciudad, quedando establecido que en dicho centro no existían listados de precios de los servicios a disposición del público, de manera permanente y visible.

SEXTO: Que con el acta de la ministro de Fe de SERNAC, que consta a fs. 24 a fs. 27, los documentos de fojas 74 a 76, permiten establecer que el Centro Megasalud no tenía los precios de los servicios ofrecidos a disposición del público de manera permanente y visible. Además, tampoco de los documentos acompañados a fojas 74 a 76 se colige que tampoco estaban publicados en la página web. No se les otorgará valor probatorio a los documentos acompañados de fojas 31 a fojas 49, por no haber acreditado fecha de emisión y por no haber acreditado que están a disposición y vista del público.

cheuta 7 don 89

SEPTIMO : Que si bien la ley 20.584 regula los derechos y deberes que tiene las personas en relación con las acciones vinculadas a su atención en salud y en particular el artículo 8° letra a) de este cuerpo legal establece el derecho que tiene toda persona a que ser informado del valor de la atención de salud. Este cuerpo legal no establece el derecho a solicitar indemnización mediante ese procedimiento, por lo que no resulta aplicable a los hechos de autos.

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

NOVENO: Que el artículo 30 de la ley 19.496 establece que los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con la excepción de los que por sus características 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 enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios.

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

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 falto 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:

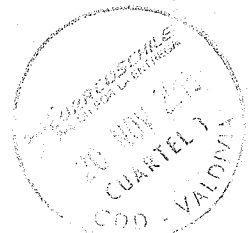
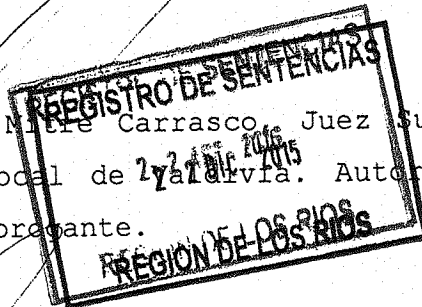
1.- Que se hace lugar a la denuncia interpuesta por LORENA BUSTAMANTE NUÑEZ, en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR DE LOS RIOS, en contra de MEGASALUD S.A. ubicada en Avenida Alemania 475 de Valdivia, representada por su gerente BENJAMIN CID CLAVERO, a pagar una multa equivalente a 10 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 4044-15.-

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



[Handwritten signature]
20.4.70