

Causa Rol N° 15.401-15-2015

Las Condes, veintidós de Diciembre de dos mil quince.

Vistos:

A fojas 9 y siguientes **JUAN CARLOS LUENGO PEREZ**, abogado, Director Regional Metropolitano del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y en su representación, domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2°, Santiago, en el ejercicio de las facultades y obligaciones que le impone el inciso 1° y siguientes del artículo 58 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en orden a "velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, como difundir los derechos y deberes de éste y realizar acciones de información y educación del consumidor", interpone denuncia infraccional en contra de **CLINICA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES**, sociedad representada por **JOSE ANTONIO GUZMAN**, domiciliados en Avda. San Carlos de Apoquindo N° 2200, Las Condes, por supuestas infracciones a los artículos 3 inciso 1° letras a) y b) y 30 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Funda la denuncia en que Emilio Matas Abella, funcionario de ese Servicio, en su calidad de Ministro de Fe (artículo 59 bis), ingresó a la página web www.clinicauandes.cl de la denunciada el día 25 de Mayo de 2015, con el objeto de inspeccionar el cumplimiento de las normas de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, relativas a las condiciones y aranceles informados a los consumidores por las prestaciones médicas ofrecidas por los distintos proveedores, constatando que **CLINICA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES** no tenía a disposición del público en su plataforma web, los valores de las prestaciones médicas ofrecidas, en caso que el servicio sea contratado por el consumidor en horario hábil o inhábil a través del sistema FONASA, o como afiliado a alguna Isapre, para que cada consumidor los cotice directamente, lo que no permite al consumidor ejercer su derecho a elección y a recibir una información veraz y oportuna, infringiendo los



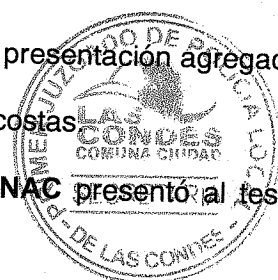
artículos 3° inciso 1° letras a) y b) y 30 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

A fojas 43 **JORGE WAHL SILVA** y **JORGE BARAHONA CORREA**, abogados, en representación de **CLINICA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES**, presta declaración indagatoria por escrito, exponiendo que su representada, a la fecha de ser notificada de esta denuncia, en su página web, informaba los valores de cada una de las prestaciones médicas que provee, indicando para cada caso el valor según si la prestación se otorga de forma ambulatoria, hospitalizada o en el caso de ingreso por urgencia, precisando si correspondían en horario hábil y señalando la extensión del recargo en horario inhábil. Añade que la Clínica no ha celebrado convenio alguno con FONASA razón por la que aquellos afiliados a ese sistema de salud pagan conforme a lo informado en la página web. En cuanto a los afiliados a Isapre, se han efectuado diversos convenios con estas instituciones en virtud de los cuales pueden acceder a descuentos en las tarifas informadas, no siendo posible informar en cada caso. Sin embargo, la información se encuentra disponible y se entrega a cada usuario en función de sus circunstancias particulares, información que se vincula más propiamente a la relación entre la isapre o institución particular que ha negociado con la Clínica y sus afiliados o beneficiarios, correspondiendo a éstas entregar dicha información. Por último, reitera que no puede publicitar una tarifa especial para usuarios de Fonasa porque la misma no existe.

Con fecha 18 de Noviembre de 2015, a fojas 66 se lleva a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de las partes, ocasión en que llamadas a conciliación y sin acuerdo sobre el particular, la parte denunciante **SERNAC**, ratifica la denuncia de fojas 9 y siguientes y su rectificación de fojas 37, solicitando sea acogida en todas sus partes, con costas.

Por su parte la denunciada contesta por escrito mediante presentación agregada a fojas 48 y siguientes, solicitando se rechace la denuncia, con costas.

En lo que dice relación con las pruebas rendidas, **SERNAC** presentó al testigo



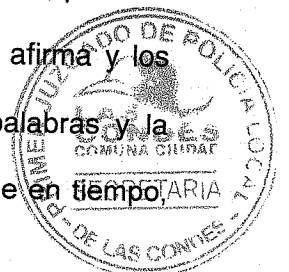
EMILIO JOAQUIN MATAS ABELLA, quien depone a fojas 66 y 67 y acompañó con citación los documentos agregados de fojas 1 a 8 y de fojas 58 a 60, a su vez la denunciada **CLINICA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES**, acompañó los documentos de que da cuenta la presentación de fojas 61 y que se encuentran en la custodia del Tribunal, los que de ser atingentes y necesarios serán considerados.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1°. Que, en estos autos, la denuncia se fundamenta en una supuesta infracción a los artículos 3 inciso 1° letras a) y b) y 30 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por parte de **CLINICA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES** en los hechos que se investigan, al no informar en su página web los aranceles y/o valores de las prestaciones médicas que ofrece en caso que el servicio sea contratado por el consumidor a través de Fonasa o como afiliado de alguna Isapre.

2°. Que, como fluye de los artículos 3 letras a) y b) y 30 del cuerpo legal citado, el consumidor tiene derecho a una libre elección y 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, siendo obligación de los proveedores dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrecen, debiendo indicar claramente el precio y/o tarifas del bien o servicio.

3°. Que, para una mayor claridad, resulta conveniente determinar qué se entiende por entregar al consumidor una información veraz y oportuna. Al respecto etimológicamente la palabra veraz es un adjetivo que hace referencia a la cualidad de algo que se ajusta a la verdad, lo que necesariamente implica que la información que se entrega sea cierta y contrastable, fidedigna, verídica, creíble, transparente, probada y exacta, en definitiva que exista una correspondencia entre lo que se afirma y los hechos mencionados, que establezca igualdad y equilibrio entre las palabras y la realidad. Por su parte el término "oportuno" implica que se hace o sucede en tiempo.



en el momento adecuado, debido y conveniente, que es apropiado, apto, acertado y pertinente.

4°. Que, atendido lo considerado precedentemente, el derecho a la información del consumidor, constituye una obligación para el proveedor, quien en este caso a través de su página web, debe dar a conocer las características de los servicios que ofrece y los costos de éstos a fin de proporcionar seguridad y que el consumidor pueda ejercer libremente su derecho de elección y tomar una decisión razonada en los servicios que requiere, para utilizarlos correctamente.

5°. Que, a mayor abundamiento, el artículo 8° de la Ley N° 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, en su letra a) obliga al prestador institucional a proporcionar información suficiente, oportuna, veraz y comprensible, en forma visual, verbal o por escrito de las prestaciones de salud que ofrece, los mecanismos a través de los cuales se puede acceder a ellas, **así como el valor de las mismas.**

6°. Que, al respecto, la denunciada **CLINICA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES**, al contestar la denuncia a fojas 48, en resumen, señala no haber incurrido en infracción alguna a la Ley citada, por cuanto informa a través de la página Web los valores de las prestaciones, no debiendo ni pudiendo informar algo distinto, más aún cuando conforme a la ley, corresponde a las Isapres informar a sus afiliados los costos a pagar, de acuerdo al plan contratado. Agrega que el Hospital no mantiene convenio con FONASA, debiendo pagar sus afiliados el valor publicitado. Añade que la Ley N° 19.496 no se aplicaría en este caso ya que la información que deben entregar los prestadores de salud se encuentra plenamente regulada en una ley especial, Ley N° 20.584 (Ley de Derechos y Deberes del Paciente) y su Reglamento. En suma, afirma que la información entregada por la Clínica es clara, comprensible y suficiente al público, no correspondiéndole publicitar los correspondientes a aranceles FONASA e ISAPRE, por no existir convenio con la primera y en el caso de la segunda, por tratarse de convenios individuales.



7°. Que, esta última circunstancia no compete al conocimiento del consumidor quien concurre a ese recinto de salud o ingresa a la página web del mismo, en el entendido que quien **tiene la calidad de Proveedor es la Clínica**, razón por la que necesariamente la denunciada debe cumplir a cabalidad con su deber de informar oportunamente al consumidor y de una forma clara y de fácil acceso sobre el valor de las prestaciones ofrecidas, las condiciones de las mismas y cualquier otra característica.

8°. Que, a fin de acreditar los hechos la parte de **SERNAC**, presentó al testigo **MATAS ABELLA**, quien depone a fojas 66 y comparece en su calidad de Ministro de Fe, reiterando lo consignado en el Acta de fojas 7 en cuanto a que los valores de las prestaciones consignados en la página web solo se referían a los valores normales de las prestaciones para particulares en horario hábil e inhábil.

9°. Que, el análisis de la prueba rendida, aún cuando fue observada por la denunciada a fojas 69 y 70, atendido lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, permite al Tribunal dar por establecido que con fecha 25 de Mayo de 2015, el Ministro de Fe **MATAS ABELLA** ingresó a la página Web de **CLÍNICA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES** a fin de constatar la información dirigida al público consumidor concerniente al precio de las prestaciones médicas que otorga, como también que no pudo obtener de la referida página web información alguna sobre los precios o valores de estas prestaciones, en horario hábil e inhábil a través de FONASA o ISAPRE, acompañando al efecto una impresión de la página web, la que rola a fojas 8.

10°. Que, además, la obligación de informar conlleva el deber de profesionalidad del proveedor, consagrado en el artículo 1 N° 2 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, derivado de la habitualidad de su giro, así como de la pericia o experiencia que representa, debiendo el proveedor efectuar las adecuaciones pertinentes de acuerdo a la particularidad de sus negocios, creando vínculos de credibilidad y confianza con los consumidores, sobre la base de la certeza

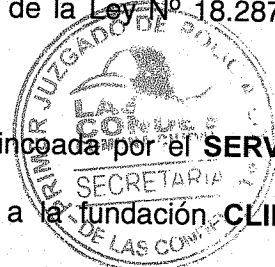
desde la fase publicitaria y precontractual, elementos fundamentales para el usuario al momento de su elección y decisión

11°. Que, por lo razonado, se colige que, la información entregada por la Clínica a través de su página Web, para verificar los precios de las prestaciones que ofrece no resulta completamente suficiente e idóneo para el consumidor, atendido lo dispuesto en el artículo 3 inciso 1° letra b) de la Ley N° 19.496, toda vez que los consumidores tienen derecho a recibir una información veraz y oportuna al momento de contratar un servicio, entendiendo que ésta debe ser clara, verdadera, inmediata, comprobable, transparente, confiable, honesta y fundada, ilustrando al consumidor en lo relativo a los productos y servicios promovidos, su precio y condiciones de contratación, sin inducir a error. Que por lo demás, el artículo 30 del cuerpo legal citado, consagra el deber del proveedor de informar al público los precios de los servicios que ofrece, información determinante para el ejercicio de los derechos de los consumidores por cuanto el no contar con ella, impide claramente su libre elección y la debida utilización de los servicios que requiere, razones por las cuales se acogerá la denuncia.

12°. Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores la multa establecida para estas infracciones es de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales el Tribunal, de acuerdo a las facultades que le otorga el artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, fijará la sanción prudencialmente de acuerdo a la norma citada.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE además lo prevenido en los artículos 1, 12, 23, 24, 50 y siguientes y 61 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; 13 y 14 de la Ley N° 15.231; 9, 14 y 17 de la Ley N° 18.287, **se declara:**

- Que, **se acoge** la denuncia de fojas 9 y siguientes incoada por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y **se condena** a la **fundación CLINICA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES**, representada por



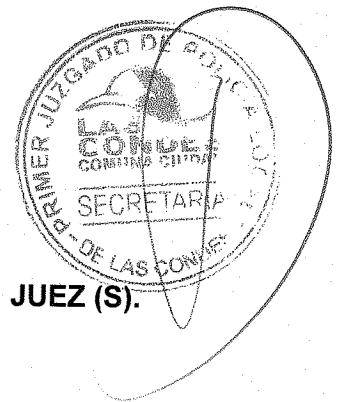
JOSE ANTONIO GUZMAN CRUZAT, individualizados en autos, a pagar una multa de **diez Unidades Tributarias Mensuales**, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letras a) y b) y 30 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

- Que, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, el representante de la infractora, sufrirá por vía de sustitución y apremio **quince noches de reclusión**, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal correspondiente, sin otro apercibimiento.
- Que cada parte pagará sus costas.

Remítase de conformidad al artículo 58 bis) de la Ley N° 19.496, copia autorizada de la presente sentencia, una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor.

ANOTESE, REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.

Rol N° 15.401-15-2015



DICTADA POR DON JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE. JUEZ (S).

Autoriza don HUGO ENRIQUE ANGEL GREBE. SECRETARIO (S).

CONSULTA DE EVENTOS ROL :2015-015401

Fecha	Observaciones	Documento Asociado	Tipo Evento	Event
17/08/2015	Ingreso De Procesos		MAN	M01
17/08/2015	Ingreso De Participantes		MAN	M04
17/08/2015	Ingreso De Participantes		MAN	M04
18/08/2015	Ingreso De Representante Legal		MAN	M13
18/08/2015	Carta Certificada (simple)	001	TRA	T28
18/08/2015	Carta Certificada (simple)	001	TRA	T28
18/08/2015	Citacion Por Carta Certificada	001	CIT	C04
19/08/2015	10.09.2015 A Las 09.30 Horas.		EST	B01
10/09/2015	Ingreso De Apoderado		MAN	M07
10/09/2015	Carta Certificada (simple)	002	TRA	T28
10/09/2015	Carta Certificada (simple)	002	TRA	T28
11/09/2015	Carta Certificada (simple)	003	TRA	T28
15/09/2015	Carta Certificada (simple)	004	TRA	T28
15/09/2015	Carta Certificada (simple)	003	TRA	T28
15/09/2015	Carta Certificada (simple)	003	TRA	T28
15/09/2015	Carta Certificada (simple)	005	TRA	T28
15/09/2015	Carta Certificada (simple)	004	TRA	T28
16/09/2015	Sernac Debe Notificar La Denuncia. Apercibido De Archivo. Plazo		EST	B03
29/09/2015	Modificacion De Representante Lagal		MAN	M14
29/09/2015	Carta Certificada (simple)	006	TRA	T28
29/09/2015	Carta Certificada (simple)	005	TRA	T28
29/09/2015	Citacion Por Carta Certificada	002	CIT	C04
29/09/2015	19.10.2015 A Las 16:00 Horas.		EST	B01
08/10/2015	Carta Certificada (simple)	007	TRA	T28
08/10/2015	Carta Certificada (simple)	006	TRA	T28
19/10/2015	Carta Certificada (simple)	008	TRA	T28
19/10/2015	Carta Certificada (simple)	007	TRA	T28
20/10/2015	18 De Noviembre De 2015, A Las 09.30 Horas		EST	B02
09/11/2015	Modificacion De Procesos		MAN	M02
18/11/2015	Plazo De Citacion De Documental Acompañada En Comparendo D		EST	B03
23/11/2015	Carta Certificada (simple)	009	TRA	T28
23/11/2015	Carta Certificada (simple)	008	TRA	T28
23/11/2015	Con Fecha 23 De Noviembre De 2015		EST	B04
22/12/2015	Con Fecha 22 De Diciembre De 2015, Se Dicta Fallo Condenatorio		EST	B05
22/12/2015	Carta Certificada (sin Resolucion)	010	TRA	T05
22/12/2015	Carta Certificada (sin Resolucion)	009	TRA	T05
30/12/2015	Plazo Apelacion Sentencia Dictada Con Fecha 22-12-2015, Notific		EST	B03
07/01/2016	Emission Del Giro	T0273726	GIR	G01
07/01/2016	Emission Del Giro	T0273727	GIR	G01
07/01/2016	Pago	00629957	PAG	PA2
07/01/2016	Encontrandose Ejecutoriada La Sentencia Y Pagada La Multa, Se		EST	B10

TOTAL = 40