

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo



ORD.:

ANT.: N/A

MAT.: Remite Sentencia Definitiva  
Ejecutoriada que impone multas /  
Servicio Nacional del Consumidor.

**13 AGO. 2018**

**De : JUAN PABLO PINTO GELDREZ**  
DIRECTOR REGIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

**A : LUIS ANTONIO NÚÑEZ URBINA**  
TESORERO REGIONAL  
TESORERÍA REGIONAL DEL BÍO BÍO  
BERNARDO O'HIGGINS 749, CONCEPCIÓN.

De mi consideración:

A través del presente y, en virtud de lo establecido en su Estatuto Orgánico contenido en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1 de 1994 del Ministerio de Hacienda y en el artículo 35 del D.L. N° 1263, de los cuales se desprende que su repartición es la encargada entre otras, de recaudar y cobrar tanto administrativa como judicialmente los impuestos, tributos y demás créditos del Sector Público, salvo aquellos que constituyan ingresos propios de los respectivos Servicios, es que le remitimos para tales efectos, copia de la sentencia definitiva ejecutoriada, dictada por el **Juzgado de Policía Local de Hualpén** en juicio entre el **Servicio Nacional del Consumidor** y **Clínica Universitaria de Concepción S.A.**, donde se ha participado en calidad de legitimado activo y en los que se han impuesto multas que a la fecha, no han sido enteradas en arcas fiscales por dicho proveedor.

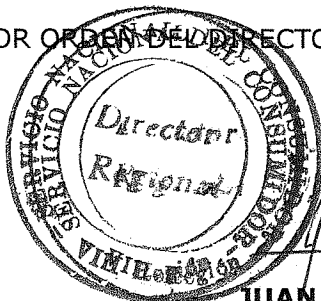
Se deja presente, que si a la fecha de recepcionado el presente oficio, el proveedor Clínica Universitaria de Concepción S.A., hubiese pagado la multa a la cual fuere condenado, se ruega que estos antecedentes pasen a archivo.

Adjunto cuadro resumen del respectivo Juicio:

Tribunal - ROL	Proveedor	Multa (UTM)	Fecha Sentencia
Juzgado de Policía Local de Hualpén. <b>ROL 2996-2015</b>	Clínica Universitaria de Concepción S.A.	5 UTM	17-04-2017

Quedando atento a cualquier requerimiento, le saluda atentamente a Ud.,

"POR ORDEN DEL DIRECTOR NACIONAL"



**JUAN PABLO PINTO GELDREZ**  
DIRECTOR REGIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

- Interesado
- Archivo Despachado
- Abogado
- Archivo Regional

Servicio Nacional del Consumidor  
OFICINA DE PARTES  
VIII REGIÓN

Fecha 24 JUL. 2018

Línea 1253

Cuenta parte 107

Rol N° 2996-2015

Hualpén, a veintisiete de abril del dos mil diecisiete.-

**Vistos:**

1.- Que a fojas 14 y siguientes doña Damaris Hernández Muñoz, abogada, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGIÓN DEL BÍO BÍO**, ambos con domicilio en Colo Colo 166, Concepción, deduce denuncia infraccional en contra de **CLINICA UNIVERSITARIA DE CONCEPCIÓN S.A.**, representado por Juan Pablo Stemberga Cruz, domiciliados en Avenida Jorge Alessandri N° 2047, comuna de Hualpén, por haber incurrido ésta en infracción a la ley 19.496.

2.- A fojas 22, el Tribunal tiene por interpuesta denuncia infraccional en contra de **CLINICA UNIVERSITARIA DE CONCEPCIÓN S.A.**

3.- A fojas 25 se notifica denuncia infraccional a la denunciada.

4.- A fojas 29, se cita a comparendo de contestación, conciliación y prueba.

5.- A fojas 46 se celebra comparendo con la asistencia del apoderado del denunciante y del apoderado de la denunciada. La primera ratifica su denuncia, con costas. En tanto que la segunda contesta solicitando se aplique el mínimo de la multa y en subsidio, una cantidad inferior al máximo. Se llama a las partes a conciliación, la que no se produce.

6.- A fojas 51 la denunciante formula observaciones a la prueba.

7.- A fojas 131 se resuelve autos para fallo.

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGIÓN DEL BÍO BÍO**, dedujo denuncia en contra de **CLINICA UNIVERSITARIA DE CONCEPCIÓN S.A.**, por infracción a los artículos 3 letra a) y b) y 30 de la ley 19.496, en adelante, la ley, fundada en que el día 01 de junio de 2015, en uso de las facultades que le confieren los artículos 58 y 59 bis de la ley, la ministra de fe de dicho servicio, ingresó a la página web de la denunciada [www.cuconcepcion.cl](http://www.cuconcepcion.cl) con el objeto de inspeccionar el cumplimiento de las normas contenidas en la ley del consumidor relativa a las condiciones y aranceles ofrecidos a los consumidores por las prestaciones médicas ofrecidas por los distintos proveedores, constatando que no informa precio de la prestación médica.

FIEL A SU ORIGINAL QUE TENGO  
AVISTA  
SECRETARIA  
HUALPÉN 17 DE 07 DE 2018

respecto de prestaciones ambulatorias en consulta; de pediatría; de ginecología y obstetricia; de otorrinolaringología; de traumatología. Respecto a las prestaciones ambulatorias en examen de toma de muestra de sangre venosa adultos; hemograma; orina completa. Respecto a las prestaciones ambulatorias en imágenes en Rx simple brazo, antebrazo, codo muñeca, dedos, pie; Rx tórax (frontal y lateral); ecotomografía abdominal; mamografía bilateral, ecotomografía ginecolog pelviana fem. u obstétr. Y, respecto a las prestaciones ambulatorias en urgencia en medicina general, y de traumatología.

Añade que las normas de protección de los derechos de los consumidores son de responsabilidad objetiva, es decir, que no requieren de dolo ni culpa en la conducta del infractor, basta el hecho constitutivo de la misma. Y que conforme lo dispone el inciso 4° del artículo 59 bis, expresa que los hechos establecidos por dicho ministro de fe constituirán presunción legal, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el Título IV de esta ley.

Concluye solicitando que se le condene al denunciado por cada una de las sanciones cometidas aplicándole en cada caso el máximo de la multa, esto es, 50 UTM por la infracción al artículo 3 inciso primero letra a); 50 UTM por la infracción al artículo 3 inciso primero letra b) y 50 UTM por la infracción al artículo 30.

**SEGUNDO:** En audiencia de contestación, conciliación y prueba la denunciada contesta denuncia infraccional señalando que reconoce haber cometido sólo una infracción, que es el no haber informado los precios de los servicios en su página de internet, cuando fue revisada por SERNAC, y que dicha infracción se encuentra descrita en el artículo 30 de la ley, no pudiendo descomponerse la infracción en 3 distintas por impedirlo así el principio non bis in idem. Señala que la información entregada por el proveedor en la página web es veraz y oportuna, sólo que no contenía precios.

Finalmente solicita se le condene al mínimo de las multas que contempla la ley, considerando que se trata de la primera infracción y que no se dan los supuestos del artículo 24 inciso final de la ley que hagan aplicable el máximo de la pena.

✓ FIEL A SU ORIGINAL QUE TENGO  
AVISTA. SECRETARIA

UALPÉN 17 DE 07 DE 2018



mantener una lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible.

**CUARTO:** Que la prueba documental rendida por la denunciante, que rola desde fojas 1 a 9, consistente en Resolución exenta N° 016 de fecha 14 de enero de 2013 del Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, que establece cargos y empleos que investigarán el carácter de ministros de fe del servicio nacional del consumidor, Resolución 0197 de 18 de diciembre de 2013 del Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor que delega facultades que indica en los/las directores/as regionales del Servicio Nacional del Consumidor, Resolución afecta N° 060 de 01 de junio de 2015 del Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, que renueva nombramiento provisional y transitorio de doña Damaris Iliá Hernández Muñoz como Directora Regional de la Región del Bío Bío, del Servicio Nacional del Consumidor, dan cuenta de la calidad de ministra de fe de la funcionaria que suscribe el acta de fojas 10, que certifica los hechos materia de la denuncia de autos y que, infringirían la ley del consumidor y que de conformidad con lo dispuesto en el inciso 4° de la ley constituyen una presunción legal, que la denunciada no ha desvirtuado, desde que no ha rendido prueba en este juicio, ni ha objetado la producida por su contraparte, sino que por el contrario reconoce la ocurrencia de los hechos en la forma descrita en la denuncia. Por lo que no puede menos este sentenciador que dar por establecida su ocurrencia.

Que la omisión del denunciado en orden a no informar el precio de las prestaciones médicas que ofrece, es una cuestión a que la ley se ha referido en las 3 disposiciones cuya infracción se denuncian, pues el artículo 30, ya nos advierte que el objetivo de la publicidad de los precios es que el consumidor pueda de manera efectiva, ejercer su derecho a elección, derecho que reconoce en el artículo 3 letra a) de la ley. Por otra parte, el dato en cuestión, debe ser proporcionado de manera verídica y oportuna, o sea antes que se perfeccione o formalice el acto de consumo, como lo indica la letra b) de la misma disposición y el ya referido artículo 30.

Sin embargo, la conducta que se sanciona es sólo una, aunque se subsuma en un conjunto de normas jurídicas que dan forma o construyen el tipo infraccional, no pudiendo aplicarse entonces una multa por cada disposición legal que resulte tocada por la conducta. Lo anterior, porque además, la



FIJER SU ORIGINAL QUE TENGA  
VISTA  
SECRETARIA  
VALPÉRN 17 DE 2017

norma del artículo 3 se limita a declarar derechos, los que encuentran su correlato en el deber del proveedor que establece el artículo 30, de manera que no se trata de disposiciones aisladas sino que se correlacionan para configurar una infracción a la ley. De manera que no procede aplicar tantas multas como disposiciones se denuncian infringidas desde que los hechos son unos mismos, resultando improcedente la imposición de las 3 sanciones pretendidas por la denunciante, pues desde el punto de vista de la responsabilidad infraccional, los hechos son unos mismos, lo contrario importaría una vulneración al principio del derecho sancionador, non bis in idem.

Por otra parte, no acompañando la denunciante antecedentes que justifiquen la aplicación de la sanción más gravosa que contempla la legislación del consumidor, su petición formulada en tal sentido no será acogida.

Por las consideraciones expuestas y en atención a lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 10, 11 y 14 de la ley 18.287 y 1, 2, 3 letra a) y b), 24, 30, artículos 50, 50 A, 50 C, 58 y 59 bis, de la Ley 19.496, **SE RESUELVE:**

1.- Que se acoge, con costas, la denuncia deducida por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGIÓN DEL BÍO BÍO**, representado por doña Damaris Hernández Muñoz en contra de **CLINICA UNIVERSITARIA DE CONCEPCIÓN S.A.**, representado por don Juan Pablo Stemberga Cruz, por haberse acreditado la infracción por parte de éste a las normas de la ley N° 19.496, específicamente, a los artículos 3 letras a) y b) y artículo 30, al no informar en su página web o de internet los precios de las prestaciones médicas que ofrece y, en consecuencia se le condena al pago de una multa equivalente a 5 UTM.

La multa deberá ser enterada en la Tesorería General de la República, dentro del plazo de 5 días contados desde que la presente sentencia quede firme y ejecutoriada. Se apercibe a la condenada que si transcurrido dicho plazo sin que se hubiere acreditado el pago, se decretará por vía de sustitución y apremio, reclusión nocturna de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la ley 18.287.

FIEL A SU ORIGINAL QUE TENGO  
AVISTA  
SECRETARIA

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad. **VALPÉN, 17 DE 07 DE 2018**