

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
PEDRO DE VALDIVIA 706, 2° PISO

PROVIDENCIA, 9 de NOVIEMBRE de 2016

Notifico a Ud. que en el proceso N° 039785-P-2015 se ha dictado con fecha , 09/11/2016 la siguiente resolución :

SE ADJUNTA COPIA



MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
PEDRO DE VALDIVIA 706, 2° PISO  
clasificador 64 Correo 9.

ROL N°039785-P-2015  
CERTIFICADA N°

004362

SEÑOR

DON(A)

JUAN CARLOS LUENGO PEREZ

APODERADO DE

SERNAC

Calle

Testas

Block

Villa



N° 333

Casa/Dpto.

piso 2e

Comuna de

Santiago

CORREOS DE CHILE



1 180334 138859

NO VALIDO COMO  
FRANQUEO

PROVIDENCIA, a nueve de noviembre de dos mil dieciséis.

Certifíquese, por la Secretaria del Tribunal, si la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada.

ROL: 39.785-P-2015



Segundo Juzgado de Policía Local

de Providencia

Providencia, a veintiséis de septiembre de dos mil dieciséis.

VISTOS:

La denuncia de fojas 26, formulada por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en adelante Sernac, representado por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, en contra de "CLÍNICA SANTA MARÍA", representada legalmente por Pedro Navarrete Izarnótegui, cuya profesión u oficio señala ignorar, domiciliados para estos efectos en Avenida Santa María N°500, comuna de Providencia, por haber infringido los artículos 3 letras a) y b) y 30 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en virtud de las siguientes consideraciones: Que el Sernac, en cumplimiento del mandato legal consagrado en el artículo 58 de la aludida ley y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas que el mismo cuerpo legal establece, procedió, en virtud de lo señalado en el artículo 59 bis, a designar un ministro de fe, en este caso, Catalina Huidobro Tornvall, quien ingresó a la página web de la denunciada, [www.clinicasantamaria.cl](http://www.clinicasantamaria.cl), el 31 de mayo de 2015 y certificó, que no se logró visualizar la información necesaria que permita conocer los valores de las prestaciones médicas ofrecidas, en horario hábil e inhábil, cuando es contratado por el consumidor en forma particular o estando afiliado a una Isapre, salvo en los exámenes "Toma de muestra sangre venosa, adultos, hemograma y orina completa", donde se señalan los valores para la contratación en horario hábil, así como tampoco, cuando se contrata por un consumidor que pertenece a Fonasa, de manera que no tiene a disposición del público, en su plataforma web, en forma completa y adecuada, los valores de las prestaciones médicas ofrecidas, para que cada consumidor los cotice directamente. Agrega, que el artículo 3 inciso 1° letra a), tiene como fundamento el respeto a la libertad de decisión del consumidor en las relaciones de consumo, por lo que resulta fundamental que se encuentre

determinado el valor del servicio, características básicas y otros aspectos esenciales para su contratación, los que deben ser proporcionados por la empresa que provee dichos servicios y/o bienes. Añade, que a fin de evitar que el proveedor abuse de la posición privilegiada que le da el acceso a la información acabada de los productos y servicios que ofrece, el legislador estableció, como derecho básico e irrenunciable para el consumidor, el relativo a la información veraz y oportuna; que la veracidad dice relación con que la información sea correcta y fidedigna, es decir, que corresponda a la realidad, mientras que la oportunidad, se refiere a que dicha información sea entregada antes de perfeccionarse el acto de consumo, ya que es necesaria como herramienta y fundamento de la decisión; que en la especie, la información respecto al valor de los servicios ofrecidos por el proveedor, no puede en caso alguno ser oportuna, puesto que el consumidor debe hacer un esfuerzo para averiguar el valor de las prestaciones ofrecidas, ya sea concurriendo personalmente a las dependencias de la denunciada o realizando llamadas telefónicas. Señala asimismo, que la obligación de proporcionar información al consumidor se complementa con el deber de profesionalidad, consagrado en el artículo 1° N°2 de la Ley 19.496; que un manejo ajeno a la profesionalidad, se traduce en entrega de información parcelada, en información de aspectos no relevantes para la toma de decisiones, información falsa, información no disponible o de muy difícil acceso para el consumidor, etc.; que así, la obligación dispuesta en el inciso cuarto del artículo 30 de dicha ley, se convierte en la fórmula que el legislador consideró razonable para resguardar el derecho a la libre elección, que en el caso de autos se traduce en el deber de indicar, vía web, los precios de los servicios médicos que ofrece el centro hospitalario, en las distintas situaciones que el consumidor pudiese encontrarse. Indica por otra parte, que las normas sobre protección de los derechos de los consumidores son de responsabilidad objetiva, por lo que no se requiere de dolo ni de culpa en la conducta del infractor, bastando el solo hecho constitutivo de ella, para que se configure. Por último, manifiesta que las actas levantadas por los

ministros de fe del Sernac, dan cuenta de hechos objetivos, que se contraponen a los distintos imperativos legales, los que, de acuerdo a lo dispuesto en el inciso 4º del artículo 59 bis de la Ley N°19.496, constituyen una presunción legal. Entiende así, que el proveedor tiene un deber de cuidado propio de su actividad onerosa, que encuentra su fundamento en la asimetría de información existente en una relación de consumo, a favor del proveedor, producto del conocimiento que requiere para poder desarrollar un giro comercial determinado. En definitiva, solicita se condene a la denunciada, por cada una de las infracciones cometidas, al máximo de las multas contempladas, con expresa y ejemplar condena en costas.

La observación realizada por la parte denunciada al acta suscrita por la ministro de fe del Sernac con fecha 31 de mayo de 2015 y las objeciones formuladas por la Clínica Santa María a los documentos acompañados por la contraria, de fojas 121 a 155, por tratarse de instrumentos privados y;

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

SOBRE LA OBSERVACIÓN Y OBJECIONES:

1.- Que los documentos acompañados fueron revisados y examinados al tenor de las causales invocadas y al apreciarlos de acuerdo con las reglas de la sana crítica, a juicio del sentenciador, corresponde rechazar las objeciones promovidas en su contra y ponderar prudencialmente su valor probatorio, considerándolos un elemento ilustrativo, en conjunto con los demás antecedentes que obran en autos.

EN LO INFRACCIONAL:

2.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba se realizó en presencia de ambas partes.

3.- Que la CLÍNICA SANTA MARÍA S.A. contestó a fojas 94 y siguientes la acción entablada en su contra, solicitando su rechazo, con costas, por los siguientes motivos: Que el acta que sirve de fundamento a la denuncia incoada por el Sernac, contiene errores importantes que incidieron en la apreciación que

hizo la denunciante sobre los hechos contenidos en ella, arribando a una conclusión alejada de la realidad y visualizando infracciones donde nunca las hubo; que el primer error estuvo en la manera en que la ministro de fe accedió y navegó por el sitio, ya que ingresó de un modo no previsto para los usuarios y buscó información con datos equivocados; que si ella hubiera navegado en la forma en que lo hacen los demás, hubiera buscado la información utilizando las simples herramientas que la página considera, habría encontrado todo lo que buscaba, sin ninguna dificultad; que para buscar la prestación que se requiere cotizar, se puede utilizar el nombre o el código de la misma, pero, tal como se informa, deben ser los códigos que aplican a la clínica; que los usuarios pueden acceder a éstos con una simple consulta, pues los códigos de las prestaciones no son necesariamente los mismos para todos los prestadores, algunos coinciden y otros no; que por ese motivo, se publicó en el sitio la opción "ver todos", a través de la cual se accede al listado completo de cada una de las prestaciones, donde se informa el nombre, código y valor; que sin embargo, la funcionaria del Sernac buscó la prestación en la página web con un código que no era el correcto, por lo que era imposible que accediera a la información; que los códigos creados por la denunciada tienen un formato que debe ser respetado para que el motor de búsqueda de la página web pueda acceder a ellos; que por lo tanto, si se realiza la búsqueda utilizando un código que no corresponde, es evidente que aquélla resultará fallida. Agrega la Clínica, que tampoco es cierto que algunos valores no se encuentran publicados, porque sí estaban informados en el sitio; que la ministro de fe no los encontró, sólo porque buscó mal, por lo que en ningún caso existe deficiencia de información. Indica asimismo, que tratándose de prestaciones cuyo pago es con copago de Isapre, el valor varía, pero se mantiene el mismo código de selección y que en el caso de las prestaciones de urgencia, en el sitio se informa claramente que existe posibilidad de atención en horario hábil e inhábil, señalándose claramente, que el horario hábil es de lunes a viernes, de 08:00 a 20:00 horas y los sábados, de 08:00 a 14:00 horas, por lo que resulta evidente,

para un consumidor medio, que los horarios que no quedan comprendidos dentro del rango del horario hábil informado, son inhábiles, pudiendo cotizarse las prestaciones para pago con plan de Isapre o a nivel particular. Agrega, que también están publicados en la página web, los valores de las atenciones de consulta en urgencia, cuyo pago se hace de manera particular, tanto en horario hábil como inhábil. Manifiesta con respecto a las prestaciones médicas valor Fonasa, que sólo los prestadores que tienen un convenio con el Fondo Nacional de Salud cuentan con dichos valores y que la Clínica Santa María no mantenía un convenio a la época del levantamiento del acta, por lo que no le podía ser exigible la publicación de los valores de dichas prestaciones, no obstante señala, que la clínica informa a los usuarios la forma de proceder en el caso que tengan Fonasa como previsión de salud, indicando los tipos de bonos que se requieren, donde los debe comprar y los pasos a seguir en caso de prestaciones hospitalarias. Indica por otra parte, que si la Clínica sólo informa los valores de las prestaciones en horario hábil, es porque en otro horario dichas prestaciones no se ofrecen. Expone también, que el derecho a la libre elección implica tener la libertad de elegir el proveedor con el que se quiera contratar y la Clínica no obliga a nadie a contratar con ella, por lo que mal podría transgredirse este aspecto y que cumple con el deber de entregar una información veraz y oportuna, porque los valores que se ofrecen son verdaderos y se entregan antes que el consumidor haga uso de las prestaciones ofrecidas, señalando a continuación, que cualquier consumidor medio que ingresa a [www.clinicasantamaria.cl](http://www.clinicasantamaria.cl), si va leyendo las instrucciones o directrices y las sigue, podrá informarse de los servicios que ofrece la clínica, pero si busca alguna prestación que no provee o si digita mal los datos, como lo hizo la ministra de fe, no encontrará nada y en este caso, no se estará en presencia de una infracción por parte del proveedor al deber de informar, sino ante una infracción por parte del consumidor a su deber de informarse, pues aquél tiene a su alcance las herramientas para efectuar una búsqueda útil a sus intereses. Finalmente, manifiesta que la Clínica cumple a cabalidad con la obligación de

publicar los valores de las prestaciones que ofrece y que la ministro de fe no buscó dónde debía o bien, no respetó el formato de los datos, porque los digitó de una manera en que el sitio no los lee o buscó valores de prestaciones que la Clínica Santa María no otorgaba en esa época.

4.- Que el SERNAC acompañó, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas 2 al 20 y la Clínica Santa María, los que rolan de fojas 121 a 160.

5.- Que a fojas 172 y 176, se encuentran agregadas las respuestas a los oficios de este Tribunal, emitidas por la Clínica Indisa y Alemana, respectivamente, informando los códigos de búsqueda de las prestaciones indicadas.

6.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, concluye:

a) Que el Sernac denunció a la Clínica Santa María, por no informar, en su página web, los aranceles y/o valores de las prestaciones médicas ofrecidas, tanto en horario hábil como inhábil, sea que fuere contratado por un consumidor que pertenece al sistema Fonasa, en forma particular o como afiliado de alguna Isapre, a excepción de los exámenes "Toma de muestra sangre venosa, adultos, hemograma y orina completa", pero sólo en los dos últimos casos y en horario hábil.

b) Que la clínica se defiende, aludiendo a que la ministro de fe que suscribió el acta que sirvió de fundamento a la presente denuncia, accedió y navegó por el sitio de un modo no previsto para los usuarios y buscó información con datos equivocados, pues utilizó códigos erróneos, ya que éstos no son los mismos para todas las clínicas.

c) Que se desprende de las fotografías acompañadas por el Sernac, que prácticamente todas las búsquedas que realizó la ministro de fe, fueron a través del ingreso de un código y no por el nombre de la prestación, sin que conste en parte alguna del proceso, el origen de los códigos que utilizó, es decir, de dónde los obtuvo o quién se los proporcionó.

d) Que a mayor abundamiento, lo manifestado en los oficios por las clínicas Indisa y Alemana, dan cuenta y corroboran lo señalado precedentemente, en relación a la diferencia de códigos.

e) Que Clínica Santa María argumenta por otra parte, que sólo los prestadores que tienen un convenio con el Fondo Nacional de Salud, cuentan con los valores de las prestaciones médicas valor Fonasa y que ellos no mantenían un convenio a la época del levantamiento del acta, por lo que no les podía ser exigible la publicación de los valores de dichas prestaciones.

f) Que en efecto, no fue probado por el Sernac, que a esa fecha, la clínica denunciada hubiera suscrito un convenio al respecto.

g) Que en cuanto a que la Clínica no ofrece algunas prestaciones en horario inhábil, el sentenciador estima, que no puede ser constitutivo de una infracción a las normas sobre protección de los derechos de los consumidores, toda vez que se trata de una entidad privada, que goza de libertad para decidir los servicios que presta a los usuarios que deseen hacer uso de ellos.

h) Que en definitiva, es posible concluir, que la prueba rendida por el Servicio Nacional del Consumidor, resulta insuficiente para efectos de acreditar, de manera fehaciente, que la información existente en la página web de Clínica Santa María, a mayo del año 2015, para efectos de verificar los precios de las prestaciones que ofrece, haya sido insuficiente y carente de veracidad y oportunidad, de manera que haya impedido el ejercicio del derecho a elección de los potenciales consumidores, debiendo rechazarse la denuncia en la parte resolutive de esta sentencia.

Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y demás normas citadas,

**SE DECLARA:**

A.- Que no ha lugar a las objeciones de documentos formuladas.

B.- Que se rechaza, sin costas, la denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor contra la Clínica Santa María S.A.

Anótese y notifíquese.

Rol 39.785-P

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DOÑA MARÍA TERESA LOBOS DE LA CARRERA.

