

Proceso Rol N° 53.170-10-2017

**Las Condes, veintisiete de Septiembre de dos mil dieciocho.**

**VISTOS:**

A fs. 28 y ss. don **Erick Rolando Orellana Jorquera**, Abogado, en representación del **Servicio Nacional del Consumidor**, con domicilio en calle Teatinos N° 333, Piso 2, Santiago, interpone denuncia en contra de **Unidad Coronaria Móvil S.A.**, RUT N° 88.670.700-2, representada por don **Jorge Torres Bucher**, domiciliados en calle Luis Thayer Ojeda N° 085, comuna de Providencia, por supuestas infracciones a la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores, fundado en el reclamo de don **Max Gevert Diehl** ante ese Servicio, quien expuso que el día 8 de Junio de 2017, la Unidad de Enfermería del hogar Alcalis Errázuriz, residencia de adulto mayor, en dos ocasiones llamó a la Unidad Coronaria para solicitar atención de urgencia para su padre don **Gerd Jorn Gevert Schwarzlose**, de 88 años de edad, quien presentaba un cuadro de tos, fiebre alta, inapetencia y decaimiento general, denegándosele la atención por encontrarse la empresa en paro, razón por la que se llevó al paciente a un servicio de urgencia, diagnosticándosele un cuadro grave de neumonía e influenza, con riesgo vital. Señala que lo expuesto demuestra la falta de responsabilidad y profesionalismo de la denunciada ya que habiéndose contratado y pagado un servicio de urgencia, éste no le fue entregado, infringiendo con su actuar los artículos 12 y 23 inc. 1° de la citada Ley N° 19.496.

A fs. 32 don **Jorge Torres Bucher**, ingeniero, en representación de **Unidad Coronaria Móvil Ltda.**, sociedad de su giro, domiciliados en calle Luis Thayer Ojeda N° 085, comuna de Providencia, formula descargos por escrito, señalando en primer término, las características del servicio que presta, personal e infraestructura del mismo y que durante los meses de Abril al 16 de Junio del año 2017, se llevó a cabo una negociación colectiva con el Sindicato Interempresas Unidad Coronaria Móvil S.A., , sindicato que con fecha 31 de Mayo de 2017, ejerció su derecho a huelga, razón por la que la empresa implementó y llevó a cabo un protocolo destinado a optimizar la

**Segundo Juzgado de Policía Local**  
**Las Condes.**

atención de los socios, privilegiando la requerida por aquellos con riesgo vital inminente. En relación a la atención solicitada para el padre del contratante, según los criterios técnicos del profesional del área médica que atendió el llamado, se procedió a calificarlo como un caso de orientación médica telefónica, dando cumplimiento de esta forma a lo estipulado en las condiciones contractuales pactadas con el socio.

A **fs. 59**, se lleva a efecto la audiencia de estilo de la asistencia de doña **Nastasia Ormazábal Estay**, apoderado de la parte denunciante **SERNAC** y la presencia de don **Carlos Valenzuela López**, apoderado de la denunciada **Unidad Coronaria Móvil S.A.**, ocasión en que llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce, ratificando la parte de **SERNAC** la denuncia de fs. 28 y ss., solicitando sea acogida en todas sus partes, condenándose a la denunciada al máximo de las multas legales, con costas.

Por su parte, la denunciada **Unidad Coronaria Móvil S.A.**, presenta un incidente de nulidad de la audiencia por no encontrarse válidamente emplazada su parte, incidente que es rechazado a fs. 66 y 67.

A **fs. 122** se lleva a cabo la continuación del comparendo de rigor, ocasión en que la denunciada, contesta por escrito, mediante presentación agregada a fs. 69 y ss., reiterando en síntesis los descargos formulados a fs. 49 y ss., solicitando se deseche la denuncia o en subsidio se disminuya sustancialmente el monto de la multa a aplicar.

En cuanto a las pruebas rendidas, la parte de **SERNAC** reitera con citación los documentos rolantes de fs. 8 a 27 y la denunciada **Unidad Coronaria Móvil**, acompaña con citación los documentos agregados de fs. 77 a 121 de fs. 28 y ss., los que de ser atingentes y necesarios serán considerados.

A **fs. 138**, consta informe elaborado por la Enfermera Universitaria y Gerente de la Residencia Acalis doña Nayaret Flores Pulgar, en el que se indica el estado de salud que afectaba a don **Gerd Jorn Gevert Schwarzlose** el día 8 de Junio de 2017, documento que no fue objetado.

A **fs. 140**, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, la denunciante **SERNAC**, sostiene que la **Unidad Coronaria Móvil S.A.**, habría vulnerado los términos del contrato del cual es beneficiario don **Gerd Jorn Gevert Schwarzlose**, puesto que al ser requerida la presencia de la unidad móvil, el día 8 de Junio de 2017, en su lugar de residencia, debido al cuadro febril y de salud que presentaba, ésta le denegó atención por encontrarse en paro, infringiendo la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores.

**SEGUNDO:** Que, la denunciada y demandada **Unidad Coronaria Móvil**, sostiene en su defensa que no se habrían vulnerado los términos del contrato o infringido las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, toda vez que el personal de la empresa se encontraba en huelga y según los criterios técnicos del profesional del área médica que atendió el llamado, sólo se le otorgó orientación médica telefónica, dando cumplimiento de esta forma a lo estipulado en las condiciones contractuales pactadas.

**TERCERO:** Que, el artículo 50 B de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece expresamente, que en lo no previsto por sus disposiciones, se estará a las normas de la Ley N° 18.287 y a las del Código de Procedimiento Civil. Que, a su vez, la mencionada Ley N°18.287 en su artículo 14 inciso 1, faculta al Juez de Policía Local para fallar de acuerdo a las reglas de la sana crítica, conforme a las cuales el sentenciador apreciará la prueba y antecedentes de la causa.

**CUARTO:** Que, de los antecedentes aportados al proceso es posible dar por establecido lo siguiente : **1)** Que, con fecha 16 de Mayo de 2017, don **Max Gevert Diehl** celebró contrato con la **Unidad Coronaria Móvil**, estableciendo como beneficiario de dicho contrato, entre otros, a su padre don **Gerd Jorn Gevert Schwarzlose**, según documento de fs. 25; **2)** Que, con fecha 8 de Junio de 2017, personal de la residencia de Adulto Mayor Acalis, requirió atención médica para el paciente, de parte de la **Unidad Coronaria Móvil**, debido a que presentaba fiebre alta (39° C), saturación de oxígeno al 92%, presión arterial de 130/70 y tos productiva y obstrucción, negándosele la atención por encontrarse en paro el personal de UCM, lo que

consta de fs. 138, y **3)** Que la denunciada reconoce que su personal se encontraba en paro y que calificó la solicitud de asistencia como un caso de orientación médica telefónica, según consta de sus propios dichos a fs. 49 y ss. y 69 y ss.

**QUINTO:** Que, la cláusula Duodécima del contrato de fs. 14 y ss. establece que para la priorización de despacho el concepto de **Urgencia Médica**, implica una *situación de salud, sin riesgo vital inmediato, que requiere en consideración a los síntomas existentes, de una evaluación médica del paciente; como por ejemplo, ante la presencia de dificultad respiratoria, dolor torácico prolongado, pérdida de conciencia transitoria recuperada, traumatismo con posible fractura. En dicho evento un equipo médico acude en los caos de urgencia, evaluando e indicando al paciente los pasos a seguir.*

**SEXTO:** Que, los antecedentes que obran en autos, permiten a este sentenciador concluir, que atendida la edad del paciente (88 años), y los síntomas que éste presentaba, requería de una atención de urgencia médica como a la que se refiere la cláusula precedentemente transcrita.

**SÉPTIMO:** Que, además la denunciada alude a que su personal ejercía su derecho a huelga lo que los obligó a priorizar las atenciones que prestaban, determinando si correspondía o no la asistencia médica domiciliaria o en su defecto bastaba una orientación telefónica.

**OCTAVO:** Que, resulta un hecho indubitado de la causa que la denunciada no dio cumplimiento al contrato pactado al denegar la atención requerida para don **Gerd Jorn Gevert Schwarzlose**, y la circunstancia que alega la denunciada, huelga de sus trabajadores, no la libera de responsabilidad, siendo en consecuencia responsable al negarse a prestar el servicio requerido, que debió prever y solucionar debidamente, más aún cuando en sus descargos a fs. 49, como al contestar la denuncia a fs. 69, reconoce que se encontraba en un proceso de negociación colectiva con sus trabajadores desde el mes de Abril de 2017, encontrándose en huelga éstos entre el 31 de Mayo y el 16 de Junio de 2017, tiempo suficiente para ello.

**NOVENO:** Que, conforme a lo razonado, el sentenciador arriba a la conclusión de que la demandada infringió los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496 al no respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a

**Segundo Juzgado de Policía Local**  
**Las Condes.**

las cuales se ofreció y contrato el servicio, causando menoscabo al demandante, debido a deficiencias en la prestación de los servicios convenidos y pagados, siendo procedente sancionar a la denunciada.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, las disposiciones pertinente de la Ley 15.231 sobre Orgánica de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara :

a) Que, **se acoge** la denuncia de fs. 28 y ss., interpuesta por el **Servicio Nacional del Consumidor** y **se condena** a **Unidad Coronaria Móvil S.A.**, representada por don **Jorge Torres Bucher** a pagar una multa equivalente en pesos a **40 UTM (cuarenta unidades tributarias mensuales)**, por infringir lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, **con costas.**

**Despáchese** orden de reclusión nocturna por el tiempo legal, en contra del representante legal ya individualizado, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

**Déjese copia en el registro de sentencia del Tribunal.**

**Notifíquese personalmente o por cédula**

**Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.**

**Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS. Juez Titular.**

**XIMENA MANRIQUEZ BURGOS. Secretaria.**

