

Proceso Rol N° 48.877-10-2017
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, veintiocho de febrero de dos mil dieciocho

VISTOS:

A fs. 8 don **Cristián Neira Vargas**, cédula nacional de identidad N°13.752.489-9, tripulante de cabina, domiciliado en calle El Cerro N°0310, comuna de Providencia, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Clínica Las Condes S.A.**, representada por don **Pablo Yarmuch Fierro**, según se aclara a fojas 17, ambos domiciliados en calle Lo Fontecilla 441, Comuna de Las Condes, por supuestas infracciones a lo dispuesto en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fundado sus acciones en las siguientes circunstancias:

1)Que, con fecha 9 de abril de 2017 a eso de las 13:15 horas, habría ingresado a Urgencia de la Clínica Las Condes, por una caída sufrida horas antes en el Parque Uruguay.

2)Que, se le tomaron exámenes y radiografías arrojando como resultado *"fractura espiroidea de la falange proximal del dedo medio, con extensión articular, leve desplazamiento palmar del segmento proximal y medial de un pequeño fragmento óseo basal. Aumento de partes blandas de dedo medio. Mano izquierda"*, lo que derivó que ese mismo día debía operarse de la falange del dedo medio de la mano izquierda y colorar una placa para ayudar a la cicatrización y reparación del hueso.

3)Que, en el pabellón le habrían hecho quitarse sus cosas personales; su reloj Victorinox y su argolla de platino que llevada en la mano derecha, herencia de familia la que le fue regalada por ser el primogénito y el mayor de los nietos hombres.

4)Que, al día siguiente al comenzar a reaccionar de los efectos de la anestesia y los somníferos, se le habría entregado un inventario de sus pertenencias(su ropa y objetos de valor -reloj y anillo-).

5)Que, además la mañana del 10 de abril de 2017 una enfermera le habría llevado la argolla a su habitación la que se encontraría dentro de una bolsa ziplop, manifestándole que la dejara en el velador. Que, se habría vuelto a dormir y en medio de su sueño producto de los sedantes

recuerda haber visto a personal de aseo limpiando su habitación; que se encontraría tan sedado que siguió durmiendo y no fue sino en la tarde de ese mismo día en que despertó y al revisar su velador se percató que la argolla de platino no se encontraba.

6) Que, por lo anterior, dio cuenta a la enfermera de lo sucedido, quien revisó la habitación e informó de inmediato al Servicio de Atención al Paciente, quienes le informaron que todas las habitaciones contaban con cámaras de seguridad y que revisarían las grabaciones y le darían una respuesta. Igualmente le preguntaron sobre el valor estimativo del objeto sustraído, el que calculó en esos momentos en \$500.000.-

7) Que, el día 11 de abril de 2017, antes de retirarse del establecimiento el señor Francisco Velasco Orrego, de servicio de Atención al Paciente le habría manifestado que su caso estaba en investigación, enfatizándole el actor que era de suma importancia que su argolla apareciera por su valor sentimental y que su restitución monetaria jamás cubriría toda la historia familiar que el objeto representaba.

8) Que, tras comunicaciones vía correo electrónico con el señor Velasco, le habría indicado que no fue encontrada su argolla y que le enviara las cotizaciones respectivas.

9) Que, le habría hecho llegar dos cotizaciones, una de la Casa Barros por un monto de \$1.272.000.- y otra de la joyería Mey-Satt por un valor de \$2.040.000.-; haciéndole saber que solo responderían por un monto ascendente a \$500.000.

Por lo anterior, considera que Clínica Las Condes, vulneraría las normas de la Ley N° 19.496 relativas a la seguridad en el consumo contenidas en los artículos 3 letra d) y 23, por lo que solicita se condene a la denunciada al máximo de la multa establecida en la Ley y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$2.040.000.- por concepto de daño emergente y \$500.000.- por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas de la causa; **demandas civiles que no fueron notificadas.**

A fs. 56 don **Pablo Yarmuch Fierro**, en representación de Clínica Las Condes S.A., formula declaración indagatoria señalando que en relación a los hechos denunciados, el anillo reclamado habría sido sustraído por doña Nicole Llano Nuñez, empleada de Central Restaurantes Aramark Ltda.(adelante Aramark Ltda.) y no por personal de la Clínica. Que, dicha empresa es contratista de Clínica Las Condes, proveyendo variados servicios, entre ellos la nutrición y alimentación de

los pacientes. Por lo anterior, es a la empresa Central Restaurantes Aramark Ltda. a quien se debiera reclamar y no a su representada, y es ella quien debiera responder respecto a los hechos denunciados. Que, a la empresa principal no le corresponde responder solidariamente de los actos u omisiones de su contratista. Que, el monto solicitado por el demandante es excesivo, arbitrario y desproporcionado.

A fs. 81 se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de don Sebastián Urrejola Souviron y de don Manuel Parada Martínez, apoderados de la parte querellada y demandada, y en rebeldía del querellante y demandante don Cristián Neira Vargas, oportunidad en que se contestó la querrela infraccional en minuta escrita, se tuvo por retirada la contestación de la demanda por no encontrarse notificada, y se rindió la prueba documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a la excepción

PRIMERO: Que, a fs. 60 don **Juan Pablo Pomés Pirotte**, opone excepción de Falta de Legitimación Pasiva como alegación o defensa al contestar la querrela infraccional, fundado en que no obstante la querrela infraccional fue dirigida en contra de Clínica Las Condes S.A., debió ser emplazada la Sociedad Aramark Limitada, puesto que, el anillo en cuestión fue sustraído por una empleada de Aramark Ltda., empresa contratista que presta entre otros servicios el de alimentación y nutrición a los pacientes de la Clínica, de los cuales no le cabría responsabilidad ya que no ejerce ningún control sobre ellos, los que se relaciona directamente con sus pacientes. Que, en este respecto cabe señalar que la legitimación pasiva de la parte querellada debe entenderse necesariamente en relación a su condición de proveedor; que en este sentido el querellante al advertir una supuesta infracción a las medidas de seguridad adoptadas por Clínica Las Condes mientras él se encontraba hospitalizado en dicha institución, teniendo la condición de usuario del servicio brindado al respecto, ejerció

la acción de su competencia en contra de la Clínica, existiendo además una relación evidente entre Aramark Ltda. y Clínica Las Condes S.A, que las vincula directamente con los hechos denunciados, ya que los empleados de Aramark trabajan al interior de la Clínica, prestando servicios de nutrición y alimentación a sus pacientes, relacionándose directamente con ellos, razones por las cuales se rechaza la excepción opuesta.

b) En el aspecto infraccional :

SEGUNDO: Que, don Cristián Neira Vargas, sostiene que Clínica Las Condes S.A., habría vulnerado las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores contenidos en la Ley N° 19.496, especialmente los artículos 3 letra d) y 23, al no brindar medidas de seguridad en el consumo, toda vez que a raíz de haberse sometido a una cirugía de urgencia en el establecimiento de la querellada, mientras dormía le habrían sustraído desde su habitación su argolla de platino(no cuestionado por la contraria), vulnerándose de esta manera las normas que protegen a los consumidores.

TERCERO: Que, la parte de Clínica Las Condes S.A., a fs. 59 al contestar la querrela infraccional interpuesta en su contra, solicita su rechazo, reiterando lo señalado en sus descargos a fs. 56, agregando que su representada no ha cometido infracción alguna, que no tiene relación con los supuestos hechos denunciados, que no es la empleadora de la Sra. Llanos ni tendría facultades de control o dirección sobre ella. Que, la acción debió dirigirse contra Aramark Ltda. como empleadora de quien habría sustraído el anillo, por lo que no existiría conexión alguna entre su representada, como querellada y la supuesta infracción a la Ley 19.496, pues no es la Clínica la entidad que cometió la supuesta infracción ni la llamada a responder por la misma, por lo que las pretensiones contenidas en la querrela no le serían exigibles. Que, las enfermeras de la Clínica cumplieron a cabalidad con su labor al devolverle al paciente sus pertenencias una vez operado. Que, la Clínica cuenta con cajas de seguridad las que están a disposición de los pacientes para evitar eventos como el sucedido. Que, se le entrega a cada paciente un folleto de

admisión con toda la información necesaria para su estadía, que en su capítulo 3 hace mención que cuenta con cajas de seguridad en cada habitación que pueden usar libremente. Asimismo, recomienda no ingresar con objetos de valor o entregarlos a algún familiar o amigo y no dejarlos sobre el velador, cama, mesa de alimentación, lavatorios, repisas etc. Que, en caso de ser necesario se puede solicitar una caja de seguridad extra. Que, contarían con todo un sistema de seguridad que se pone a disposición del paciente, para que haga uso del mismo, incluso si se ingresa por Urgencia. Que, el señor Neira no habría tomado ninguna de las medidas de seguridad que se pusieron a su disposición. Finalmente, que no existiría responsabilidad de la empresa principal(Clínica Las Condes S.A.) por hechos de la Contratista (Aramark Ltda.) en materia civil o de consumidor, por cuanto esta se extendería netamente a las responsabilidades laborales y previsionales reguladas en el Código del Trabajo.

CUARTO: Que, la parte querellante a fin de acreditar los hechos en que funda su acción, agregó a su presentación de fojas 8, los siguientes antecedentes: **1)** De fs.1 a 6 rolan correos electrónicos entre el querellante y Francisco Javier Velasco O., ejecutivo de Servicio al Paciente, incluyendo dos cotizaciones del anillo en Casa Barros y joyería Mery-Satt y **2)** A fs. 7 rola Inventario de Pertenencias de fecha 9 de abril de 2017 de don Cristian Neira Vargas; **documentos que no fueron objetados de contrario.**

QUINTO: Que, por su parte Clínica Las Condes S.A., acompaña en apoyo de su defensa los siguientes documentos: **1)** Anexo 3990 que corresponde al instructivo entregado a los pacientes sobre el uso de las cajas de seguridad existentes en todas las habitaciones de la Clínica.(fs. 75 a 77); **2)** Copia simple de Hoja de admisión a Clínica Las Condes del querellante(78 a 79); **3)** Manual instructivo para pacientes de la Clínica(en Custodia del Tribunal) y **4)**Volante informativo sobre medidas de seguridad entregada por Clínica Las Condes a los pacientes, **documentos que no fueron objetados de contrario.**

SEXTO: Que, en virtud de lo expuesto por las partes y los elementos probatorios allegados al proceso, es posible dar por establecido lo siguiente: **1)** Que, el querellante ingresó a la Clínica Las Condes el día 9 de abril de 2017 para ser operado de urgencia de una fractura en el dedo

medio de la mano izquierda(fs. 78); **2)** Que, el día del ingreso firmó "Inventario de sus Pertenencias", el que incluiría ropa, anillo y reloj(fs.7); **3)** Que, desde su habitación fue sustraído un anillo por doña Nicole Llano Nuñez, auxiliar de nutrición, empleada de Aramark Ltda., empresa contratista que presta entre otros, servicios de nutrición y alimentación a los pacientes hospitalizados en Clínica Las Condes. **4)** Que, existen una serie de correos electrónicos entre el querellante y el Servicio al Paciente en los cuales, junto con pedirle disculpas, se le solicita al actor que acompañe presupuestos para gestionar la emisión de un Vale Vista. **5)** Que, el querellante adjunta a los correos dos presupuestos. **6)** Que, Clínica Las Condes cuenta con un Manual instructivo para sus pacientes respecto entre otras cosas a la seguridad y protocolo que deben seguir los pacientes que ingresen con objetos de valor y el uso de las cajas de seguridad; **7)** Que, en la Hoja de Admisión firmada por el querellante declara entre otras que fue informado de las condiciones y obligaciones contempladas en el Reglamento Interno las que debe cumplir mientras se encuentre al interior de la Clínica.

SEPTIMO: Que, en atención a que la cuestión litigiosa resulta en determinar si Clínica Las Condes S.A. es responsable de la seguridad en el consumo del servicio, cuya deficiencia alega la parte querellante, habiendo ocurrido los hechos en la habitación que ocupaba el Sr. Neira luego de ser operado de urgencia en el establecimiento del querellado, desde donde le fue sustraído su anillo de platino, siendo la querellada proveedora del servicio a todo paciente que ingrese a sus dependencias para diversos fines, dándose por establecido en consecuencia que la hospitalización de un paciente forma parte del servicio que se ofrece en ella y por lo tanto, se encuentran también sujetos a las exigencias de seguridad, salubridad e higiene a que las personas tienen derecho en el consumo de los distintos bienes y servicios, como lo establece el artículo 3 de la Ley N° 19.496 que en lo pertinente señala: "*Son derechos y deberes básicos del consumidor: d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles.*" Que, en consecuencia, corresponde al proveedor brindar las condiciones de seguridad necesarias para el consumo de los bienes o servicios que ofrece; sin que pueda ponerse de cargo del consumidor el adoptar medidas extremas para evitar el peligro, considerando en la especie que el actor ingresó por urgencia, entregó su anillo al ingresar al pabellón, fue operado y trasladado a su habitación

para la recuperación del post-operatorio, oportunidad en que estando sedado ingresó una enfermera a su habitación, le entregó el anillo sugiriéndole que lo dejara en el velador, y estando consciente del estado del paciente no se habrían tomado las mínimas medidas de seguridad para resguardar un objeto de valor, como era habérselo entregado a un familiar, o dejarlo directamente en la caja de seguridad con que contaría su habitación, a sabiendas que el querellante no se encontraba en óptimas condiciones (hecho no discutido u observado), concluyéndose que el proveedor querellado Clínica Las Condes S.A. no brindó al querellante don Cristián Neira Vargas, seguridad en el consumo de los bienes y servicios ofrecidos en la mencionada institución, mientras se encontraba hospitalizado, fue víctima del robo de su anillo de platino, sin que se hubiesen tomado las mínimas medidas de seguridad por el personal de la Clínica que hubieren prevenido el hecho delictual.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las normas pertinentes de la Ley 15.231 Orgánica de Los Juzgados 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 querrela de fs. 8 y siguientes interpuesta por don **Cristián Neira Vargas** y se condena a **Clínica Las Condes S.A.** representada por don **Pablo Yarmuch Fierro** a pagar una multa equivalente en pesos a **30 UTM (treinta unidades tributarias mensuales)** por ser autora de la infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496

b) Que, el Tribunal omitirá pronunciarse sobre la acción civil de fs. 8 por no haber sido notificada.

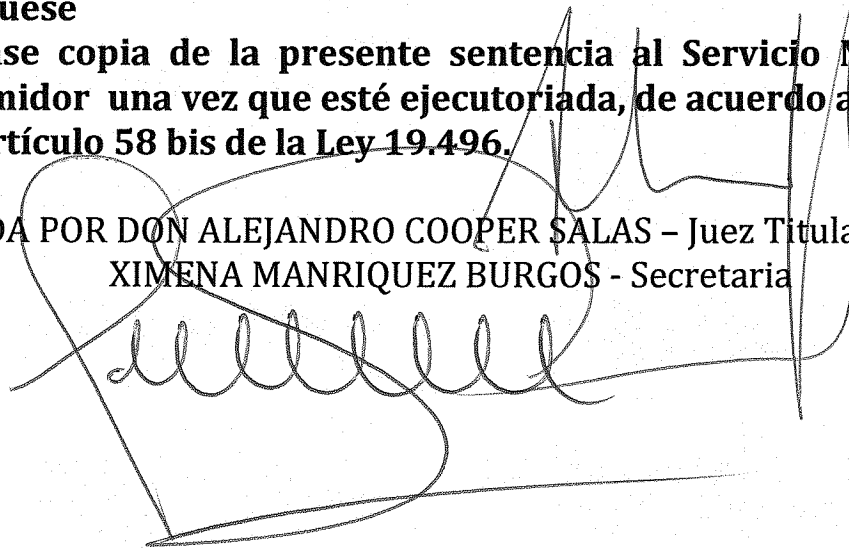
c) Que, cada parte pagará sus costas.

Despáchese orden de reclusión nocturna en su oportunidad procesal, en contra del representante legal ya individualizado, por el término legal, sino pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

**Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal
Notifíquese**

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

A large, complex handwritten signature in black ink is written over the typed text. The signature consists of several loops and a long horizontal stroke at the bottom. To the right of the signature, there are several vertical lines and scribbles, possibly representing a stamp or additional markings.