

LO BARNECHEA, a veintiuno de noviembre de dos mil veintidós.

VISTOS:

La querrela infraccional de fs. 1 y siguientes; las excepciones planteadas a fs. 79 y siguientes; el escrito de contestación de fs. 79 y siguientes: el comparendo de conciliación, contestación y prueba de fs. 133 y siguientes y demás antecedentes del proceso.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que por escrito de fs. 1 y siguientes, don GONZALO ROJAS DONOSO, abogado, Director Regional Metropolitano, en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, ambos domiciliados en calle Agustinas N° 1336, comuna de Santiago, interpone denuncia por infracciones a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de MEDICINA EJERCICIO DEPORTE Y SALUD S.A., CLÍNICA MEDS, Rut N°78.317.440-5, representada por ANDRÉS FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, ignora profesión u oficio, cédula de identidad N° 10.683.702-3, ambos domiciliados en calle Av. José Alcalde Délano N° 10.581, oficina 421, comuna de Lo Barnechea.

Señala el libelo pretensor que el Servicio denunciante tomó conocimiento de los hechos a través del reclamo presentado por don CRISTIAN GONZALEZ ILABACA efectuado el día 7 de enero de 2022, quien se realizó una cirugía en el centro médico denunciado, procedimiento mediante el cual le instalaron una placa y 8 tornillos en una de sus rodillas. El día 20 de mayo de 2021 le entregaron un presupuesto para hacerlo válido en la Isapre Banmédica, a la que se encuentra afiliado, a fin de pagar los bonos de acuerdo con su plan de salud. El monto total de la operación ascendía a la suma de \$6.596.572 y el cliente, por su parte, debía de pagar como copago la suma de \$1.104.234, ya que el resto lo cubría la Isapre. Añade la denuncia que posteriormente la clínica informó a la Isapre un nuevo presupuesto y envió para tales efectos un correo electrónico al consumidor en que ponía en su conocimiento que nuevo valor de la operación era de \$9.634.463 y que el copago ascendería a la suma de \$3.430.162. Esto significaba que el cambio en el valor de la operación se traduciría en una diferencia a pagar para el cliente de más de \$3.000.000 respecto del presupuesto inicial. Agrega la denunciante, que el consumidor llamó al departamento de cobranzas de la Clínica Meds y el proveedor le señaló que habría manifestado que había "un pequeño aumento en la cuenta" sin darle ninguna solución. En opinión de la denunciante, al revisar los antecedentes

hospitalarios el cliente concluyó que el error fue del centro médico, ya que le enviaron un presupuesto inicial el que no incorporaba los tornillos asociados a su operación, situación del todo negligente, en su opinión, ya que el proveedor es un profesional en su rubro. Además, en el nuevo presupuesto incluía un cobro por 11 tornillos, en circunstancias que sólo se le instalaron 8 tornillos en su rodilla. Con su actuar, agrega la denuncia, la denunciada infringió el inciso primero del artículo 3 letras b) y e), 12 18 y 23 inciso primero de la Ley 19.496. Respecto de la infracción al artículo 3 letras b) y e), a juicio de la denunciante, se cometen al no ser informado el consumidor de manera veraz y oportuna respecto de todas las cuestiones relevantes y determinantes que le permitieran una correcta formación de su voluntad para contratar. El proveedor, añade la denuncia, tiene la obligación de entregar al consumidor toda la información pertinente al servicio ofrecido y las condiciones de contratación propiamente tal de modo tal que permita que este último pueda manifestar libremente su consentimiento para la contratación de este. El proveedor informó al consumidor el valor del presupuesto médico en forma inadecuada porque primero le comunicó un determinado valor de la operación que fue aceptado por el consumidor y en base a ello toma la decisión de operarse. Sin embargo, agrega la denuncia, luego de realizarse la operación el monto a pagar aumenta de forma significativa, debido a un error no imputable al paciente. Todo ello debió haber sido previsto por el proveedor de acuerdo con su deber de profesionalidad. Asimismo, en el nuevo presupuesto se le hace un cobro indebido por 11 tornillos en circunstancias que sólo 8 fueron utilizados en su rodilla. Por lo anterior, a juicio de la parte denunciante, el consumidor tiene derecho a ser indemnizado en forma adecuada y oportuna de los daños materiales y morales que le haya acarreado el incumplimiento de las obligaciones contraídas por el proveedor. Respecto de la infracción al artículo 12 de la Ley 19.496, a juicio de la denunciante se vulnera ya que el proveedor aumenta en más de \$3.000.000 el presupuesto inicial entregado al consumidor, sin respetar las modalidades conforme a las cuales se pactó la cirugía realizada con aquél. Añade el libelo en comento, que las clínicas, proveedoras profesionales del servicio dedicadas a su giro, están obligadas a cumplir con la naturaleza de la prestación y respetar el presupuesto inicial de la cirugía. El denunciante hace mención al artículo 1545 del Código Civil el que señala que todo contrato legalmente celebrado es una ley para las partes y no puede ser invalidado sino por consentimiento mutuo o causas legales. Respecto del artículo 18 de la Ley 19.496, a juicio del denunciante, es clara

la infracción cometida por la denunciada al haber cobrado un precio superior al informado y ello la hace incurrir además en una infracción al artículo 23 inciso 1° del mismo cuerpo legal ya que incumplió su deber de profesionalidad, actuando de forma poco diligente, debiendo haber tomado todas las medidas conducentes a procurar un servicio seguro y eficiente, lo que no ocurrió en este caso. Agrega el escrito que Clínica Meds incurrió en una conducta negligente, ya que aumentó el precio de la cirugía de forma posterior a la realización de la misma y se cobraron insumos que no fueron colocados en la rodilla del consumidor. En definitiva, el denunciante solicita se le aplique una multa de 300 UTM por infracción a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 3 letra b), 300 UTM por infracción al inciso primero del artículo 3° letra e), 300 UTM por infracción al artículo 12; 300 UTM por infracción al artículo 18 y finalmente una multa de 300 UTM por infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos del Consumidor.

SEGUNDO: Que a fs. 133 y siguientes, se celebró el comparendo de conciliación, contestación y prueba que contó con la asistencia de la parte denunciante de SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representada por la abogada doña DANINZA CAMPOS OSORIO y de la parte denunciada de MEDICINA EJERCICIO DEPORTE Y SALUD S.A. representada por el abogado don SEBASTIAN PARRAGUEZ NASI.

En dicha audiencia, la denunciante ratificó la denuncia interpuesta solicitando al tribunal la acoja, en todas sus partes, con expresa condenación en costos.

A su turno, la denunciada mediante presentación de fs. 79 opone excepción de incompetencia absoluta del Tribunal basada en que la pretensión se encuentra dentro del ámbito de aplicación de la Ley N° 20.854 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud. Agrega la denunciada que el fondo de la denuncia consiste en la reclamación contra una prestación de salud, específicamente, la calidad de la atención clínica que se le otorgó al Sr. Cristián González en el procedimiento operatorio ejecutado el día 30 de junio de 2021. A juicio de la denunciada, dado el principio de especialidad, la ley aplicable a este caso es la N° 20.584 y el órgano competente para conocer sobre la eventual vulneración de la calidad de la prestación es la Intendencia de Prestadores de la Superintendencia de Salud. Añade la presentación en comento que es la propia ley 19.496 en el artículo 2° bis establece que no es aplicable a las actividades de prestación de servicios que estén reguladas por

leyes especiales. Por lo anterior, el Sernac debió efectuar la denuncia ante la Superintendencia de Salud y no ante este Tribunal. A continuación, la presentación en comento enumera los derechos que el Sernac señala se habrían vulnerado por ellos y señala cómo estos son protegidos en la Ley 20.584; los mecanismos que esa ley establece para que se cumplan y las sanciones establecidas para el caso de la vulneración de dichos derechos. Agrega la parte denunciada que a raíz del reclamo efectuado por el paciente ante el Sernac, se realizó una revisión de su cuenta-paciente, a favor de don Cristián Alfredo González Ilabaca, existiendo actualmente completa conformidad con las gestiones internas realizadas por Clínica Meds, por lo que el paciente presentó el 14 de abril de 2022 un desistimiento al reclamo efectuado ante el Sernac, no presentando acción resarcitoria ni reclamo administrativo ante la Superintendencia de Salud. En subsidio de la excepción de incompetencia del Tribunal, la parte denunciada opone excepción dilatoria contemplada en el artículo 303 N° 4 del Código de Procedimiento Civil, esto es, la ineptitud del libelo por falta de algún requisito legal en el modo de proponer la demanda, ya que se encuentra mal individualizado el demandado. Su representada es una sociedad por acciones o SpA. y se accionó en contra de MEDICINA EJERCICIO DEPORTE Y SALUD S.A., en adelante CLINICA MEDS, RUT N° 78.317.440-5, representada legalmente por Andrés Fernández Fernández, cédula de Identidad N° 10.683.702-3, siendo que el correcto nombre de su representada es CLINICA MEDS SpA, el Rut es el N°76.336.039-3 y su representante legal actual es Priscilla Andrea Molina González, cédula de identidad N° 10.482.618-0. Asimismo, a su juicio, no existe una exposición clara y precisa de las peticiones que se someten a fallo de este tribunal, limitándose a señalar las normas que se habrían infringido.

En subsidio de lo anterior, por la misma presentación de fs. 79 y siguientes, la denunciada contesta la denuncia de autos individualizando la prestación de salud efectuada al paciente Cristián González el día 30 de junio de 2021, la que constituyó un procedimiento quirúrgico programado. En el ámbito de la salud siempre existen imponderables, asevera la denunciada, que implican realizar modificaciones en las atenciones incluso programadas como ocurrió en este caso. El 20 de mayo de 2021 se le realizó un presupuesto por la intervención al cliente por un valor de \$5.296.572, el que incluía los valores de la prestación y honorarios médicos, al que debía sumarse \$1.300.000

por concepto de placa, por lo que el estimado era de \$ 6.696.572. La primera cuenta médica entregó un valor de \$9.634.467 y luego con los descuentos aplicados a los tornillos, quedó en \$8.960.047. A juicio de la denunciada, cumplieron con las normas de información que contempla la Ley N° 20.584 respecto a los precios, modalidades y condiciones de la prestación de salud que se presupuestó ante el reclamo efectuado por el paciente el día 7 de enero de 2022 ante el Sernac, la Clínica, asegura la contestación en comento, efectuó una nueva revisión de la cuenta-paciente realizando una reevaluación de la radiografía del Sr. González, cotejando el uso efectivo de 8 tornillos instalados en la rodilla del paciente, pero que 3 tornillos fueron probados y manipulados, buscando mayor fijación en los elementos de osteosíntesis, por lo que en total sí fueron utilizados 11 tornillos. El material manipulado en el pabellón pero que finalmente no se instala, no se puede volver a utilizar. Agrega la denunciada que realizado el reclamo por el paciente se optó por modificar la cuenta y no cobrarle los 3 tornillos. La correcta y óptima fijación de los tornillos es resorte médico exclusivo, que constituye un hecho imprevisto, irresistible, que ocurre dentro del pabellón y escapa de la voluntad de su representada, quien realiza el presupuesto según indicaciones que realiza el profesional en sus evaluaciones previas. El cliente persistió en su reclamo insistiendo en pagar sólo el copago inicialmente simulado en Clínica Meds. Como fidelización del paciente, se accedió a lo propuesto, recibiendo como valor copago el monto inicialmente simulado, es decir, \$ 2.353.523, que corresponde al presupuesto estimado de \$ 6.596.572. Dado a lo anterior, el paciente con fecha 14 de abril de 2022 presentó un desistimiento al reclamo realizado ante el Sernac. Finalmente y en subsidio de lo anterior, para el caso que el Tribunal estime que hubo infracción a la Ley 19.496, solicitan que la multa a aplicar sea proporcionada a la infracción cometida, no aplicar una multa por cada infracción que se les imputa sino que una en total, en virtud del principio non bis in ídem, teniendo presente la diligencia inmediata de corrección del detalle cuenta-paciente, como asimismo, el hecho de no haber sido sancionada anteriormente por la misma infracción y que no se ha provocado un daño al paciente, finaliza la denunciada.

En la misma audiencia la parte denunciante rindió la prueba documental que rola de fs. 32 a 66 de autos, documentos observados por la contraria y cuyos méritos probatorios pondera el Tribunal de acuerdo con las reglas de la sana crítica, rindiendo también la testimonial que consta del acta de comparendo. Asimismo, la parte denunciada reiteró los documentos acompañados de fs. 91 a 132 de autos. Todos los documentos fueron objetados y observados por la contraria y cuyos méritos probatorios pondera el Tribunal de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

TERCERO: Que a fs. 168 y a falta de diligencias pendientes se ordenó traer los autos para fallo.

EN CUANTO A LAS EXCEPCIONES OPUESTAS POR LA DENUNCIADA:

CUARTO: Que, en cuanto a las excepciones opuestas por la denunciada y refiriéndose primeramente a la excepción de incompetencia la fundamenta en el hecho que la reclamación dice relación con una prestación de salud, específicamente la calidad de la atención clínica que se le otorgó al Sr. Cristián González en el procedimiento operatorio efectuado el día 30 de junio de 2021, por lo que es aplicable, a juicio de la denunciada, en virtud del principio de especialidad, la Ley N° 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, por lo que no es aplicable a este caso las normas de la Ley N° 19.496, que otorga competencia a los juzgados de policía local.

QUINTO: Que, es opinión de este Tribunal que la denuncia no corresponde a una acción basada en la mala calidad de la prestación de servicios de salud, como lo señala la incidentista, sino que el Servicio Nacional del Consumidor ha accionado en ejercicio de las facultades que le otorga el artículo 58 de la Ley N° 19.496, actuando en defensa del interés general de los consumidores. Entonces, no se está cuestionando la calidad de la prestación médica, la que sí corresponde al ámbito de aplicación de la Ley 20.584, sino que se acciona en virtud de la eventual falta de información veraz y oportuna relacionada, en el caso que nos convoca, con el cobro superior al informado al consumidor, luego que este hubiera prestado su consentimiento en atención al monto inicialmente ofrecido por el proveedor.

SEXTO: Que, precisamente el artículo 2º letra f) de la Ley N° 19.496 señala que quedan sujetos a las disposiciones de esa ley los **actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios en el ámbito de la salud** con exclusión de las prestaciones de salud. En este caso no se trata de la prestación de salud en sí, sino que los actos celebrados entre la Clínica Meds y el consumidor Sr. González, relativas al cobro de la prestación médica que pretendía cargar dicho establecimiento de salud. En virtud de lo expuesto, la excepción planteada por la parte denunciada será rechazada, en definitiva.

SÉPTIMO: Que, en relación con la excepción de falta de ineptitud de libelo opuesta por la denunciada basada en el hecho que se encuentra mal individualizada la razón social o persona denunciada, ya que el nombre es CLINICA MEDS SpA y el número de rut el N°76.336.039-3 y su representante legal actual sería Priscilla Andrea Molina González, cédula de identidad N° 10.482.618-0 y no "MEDICINA EJERCICIO DEPORTE Y SALUD S.A., o CLINICA MEDS, representada legalmente por Andrés Fernández Fernández" como se individualiza en la denuncia de fs. 1, se debe hacer presente que la especial circunstancia de haber sido individualizada por la parte denunciante como una S.A. y no una SpA, no ha causado indefensión de la parte denunciada, la que en todo momento ha podido hacer uso de los medios que le franquea la ley para ejercer todas las acciones conducentes a ejercer su derecho a la defensa. Asimismo, el Tribunal tiene presente lo expuesto por Sernac en el sentido que los datos señalados en la denuncia fueron extraídos desde el Registro del Portal de Proveedores de esa institución, proporcionados por la misma denunciada y que mantiene publicados en la actualidad. Según consta de la impresión de pantalla de dicho registro, la que rola a fs. 140 de autos, se señala que Clínica Meds, tiene como nombre estándar el de Medicina Ejercicio Deporte y Salud S.A. centro médico y el representante legal de la denunciada es Andrés Fernández Fernández. Por lo anterior, forzosamente la excepción planteada será rechazada en definitiva.

OCTAVO: Que, según fluye de la denuncia de fs. 1 y siguientes Sernac ha solicitado se aplique a la denunciada una multa de 300 UTM por infracción a lo dispuesto en el artículo 3, inciso primero, letra b); 300 UTM por infracción al artículo 3, inciso primero, letra e); 300 UTM por infracción al artículo 12; 300 UTM por infracción al artículo 18 y una multa de 300 UTM, por infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos del Consumidor, basada en los hechos expuestos en dicho libelo, existiendo una exposición clara y precisa de las

peticiones que se someten a fallo de este Tribunal, por lo que será rechazada en definitiva la excepción de ineptitud del libelo planteada basada en que la denuncia no cumpliría con el requisito del N° 5 del artículo 254 del Código de Procedimiento Civil.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

NOVENO: Que, en el contexto de los antecedentes allegados a estos autos, la decisión de este Tribunal está circunscrita a determinar si la denunciada CLINCA MEDS SPA., incurrió en las contravenciones prescritas en los artículos 3 inciso primero letras b) y e), 12, 18 y 23 inciso primero de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, esto es, si es efectivo que no proporcionó una información veraz y oportuna respecto del precio del servicio, cobrando un precio superior al informado, sin respetar los términos, condiciones o modalidades conforme a los cuales se ofreció la prestación de servicio, causando menoscabo al consumidor.

DÉCIMO: Que, a fin de dilucidar la controversia es necesario tener presente aquí lo siguiente:

- a) Que con fecha 20 de mayo de 2021 Clínica Meds entregó a don Cristián González Ilabaca, un presupuesto para efectuarse una operación a la rodilla, con un costo de \$ 6.596.572 que fue valorizado en la Isapre Banmédica, debiendo asumir como copago la suma de \$ 1.104.234.
- b) Que la operación se efectuó el día 30 de junio de 2021.
- c) Que, con fecha posterior a la operación, Clínica Meds intentó cobrar al paciente el valor de la intervención pero en base a un presupuesto por el monto ascendente a \$ 9.634.463, con un copago a solventar por el Sr. González que alcanzaba la suma de \$ 3.430.162.
- d) Que, a raíz de esta situación, el paciente efectuó un reclamo, al que se le asignó el N° R2022M592542, ante Sernac, institución que procedió a presentar la denuncia materia de autos con fecha 23 de febrero de 2022.

UNDÉCIMO: Que, consta del presupuesto agregado a fs. 60 a 62 de autos que la operación que se realizó el paciente Cristián González Ilabaca en la Clínica Meds tenía un costo de \$ 6.596.572, siendo bonificado por su Isapre Banmédica con la suma de \$ 5.492.338, debiendo solventar un copago de \$ 1.104.234.

DUODÉCIMO: Que, en virtud de los términos del presupuesto antes señalado, el paciente Sr. González decidió operarse de la rodilla, intervención que fue realizada el día 30 de junio de 2021, según consta del protocolo operatorio acompañado a fs. 95 de autos.

DÉCIMO TERCERO: Que, consta del documento acompañado a fs. 57, que con posterioridad a la intervención quirúrgica, Clínica Meds efectuó un cobro por una suma mayor a la informada inicialmente, a saber: el costo de la operación ascendía a la suma de \$ 9.634.467, con una bonificación de la Isapre de \$ 6.204.301 y un copago de parte del paciente por la suma de \$ 3.430.166.

DÉCIMO CUARTO: Que, consta de las copias de los bonos hospitalarios de bonificación emitidos por la Isapre Banmédica que rolan de fs. 47 a 55 de autos, que el paciente debió efectuar un copago por \$3.430.162, esto es, la suma de \$2.325.928 más que lo que le fue informado en el primer presupuesto.

DÉCIMO QUINTO: Que, la parte denunciada ha asegurado en estos autos que luego de revisar la cuenta del Sr. González y frente a sus reclamos, no se le cobró el valor de los tres pernos que no le fueron insertados en su rodilla y luego se le rebajó la cuenta respetando el valor inicial proporcionado al paciente. En atención a estas circunstancias el paciente se desistió del reclamo efectuado ante el Sernac, por lo que, a su juicio, no existe infracción alguna a la Ley N° 19.496 de Protección a los Derechos del Consumidor.

DÉCIMO SEXTO: Que, consta del documento acompañado por la propia demandada a fs. 104, que el paciente debió asumir el copago de la prestación en la suma ascendente a \$2.353.523 y que la cantidad a pagar, por ese concepto, inicialmente ascendía a la suma de \$1.104.234, según consta del presupuesto acompañado a fs. 60 de autos.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que, es opinión del Tribunal que el hecho de que el paciente haya aceptado, luego de efectuada la operación, pagar una cifra superior a la convenida no libera a la denunciada de su obligación de proporcionar una información veraz y oportuna sobre el servicio ofrecido, su precio, condiciones de contratación y características relevantes de dicho servicio, lo que en la especie no ocurrió. Tampoco la libera de su responsabilidad infraccional por haber efectuado un cobro de un precio superior al informado al paciente, en abierta vulneración a lo establecido en el artículo 18 de la Ley 19.496.

DÉCIMO OCTAVO: Que, en atención a lo señalado en los considerandos precedentes, el Sentenciador, analizando los antecedentes conforme a las exigencias de la sana crítica, arriba a la conclusión que la parte denunciada de CLINICA MEDS SPA infringió lo dispuesto en los artículos 3, letras b) y e), 12, 18 y 23 de la Ley 19.496, al no proporcionar una información veraz y oportuna respecto del precio del servicio, cobrando un precio superior al informado, sin respetar los términos, condiciones o modalidades conforme a los cuales se ofreció la prestación de servicio, causando así menoscabo al consumidor.

DÉCIMO NOVENO: Que, conforme a lo razonado precedentemente, necesariamente se deberá acoger la denuncia infraccional y dar lugar a la multa que establece el artículo 24 de la ley 19.496 de Protección a los Derechos de los Consumidores, en los términos que se expresarán en la parte resolutive de esta sentencia.

VIGÉSIMO: Que, la parte denunciada ha solicitado se le aplique la atenuante contemplada en el artículo 24, inciso cuarto, letra d), esto es, no haber sido sancionada anteriormente por la misma infracción, circunstancia que no acreditó en autos y además hizo valer la atenuante de la inmediata corrección del detalle cuenta-paciente, por lo que, a su juicio, no se creó un perjuicio para el consumidor, lo que en opinión del Tribunal no es efectivo ya que, en definitiva e incluso haciendo adecuación del presupuesto, el Sr. González, pagó la suma de \$2.353.523, esto es, \$1.249.289, por sobre el precio pactado inicialmente como copago.

VIGÉSIMO PRIMERO: Que atención a lo resuelto precedentemente, el Tribunal omitirá pronunciarse sobre la objeción documental formulada por las partes, por estimarlo innecesario.

Y TENIENDO PRESENTE,

Lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley N°18.287; artículos 1, 2, 3 inciso 1°, 23, 24, 28 B, 50, 58 de la Ley N°19.496,

RESUELVO:

1.- Que, se rechaza las excepciones planteadas por la parte denunciada en conformidad a lo resuelto en los motivos cuarto a octavo de este fallo.

2.- Que se acoge la denuncia de fs. 1 y siguientes y se condena a **CLINICA MEDS SpA.**, representada por **ANDRÉS FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ**, al pago de una multa de 300 Unidades Tributarias Mensuales (Trescientas Unidades Tributarias Mensuales), conforme a lo razonado en los motivos décimo séptimo a vigésimo de este fallo, con costas.

3.- La multa impuesta deberá pagarse dentro de quinto día de notificada la sentencia, bajo apercibimiento legal.

4.- Ejecutoriada que sea la presente sentencia, comuníquese la al SERNAC, de conformidad con lo establecido en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

ROL 1310-15-2022

dictada por don Javier Lema Colecchio, Juez.

Autorizada por don Alfredo Foster Mujica, Secretario.

