

Fojas doscientos sesenta y siete (267)

PUERTO MONTT, trece de septiembre del año dos mil veintitrés.

VISTOS:

A fojas 1 y siguientes, comparece [REDACTED]

querrela infraccional en contra del proveedor **ISAPRE CONSALUD S.A.**, RUT 96.856.780-2, representado por **Rodrigo Medel Samacoitz**, ambos domiciliados en Urmeneta 310 Puerto Montt, en virtud de los fundamentos de hecho y derecho que expone-

En la misma calidad en que comparece, en virtud de lo dispuesto en los artículos 3° e), 50 a), b) y c) de la Ley 19.496, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de **ISAPRE CONSALUD S.A.**, en virtud de los siguientes fundamentos de hecho y derecho que expuso en lo principal.

A fojas 16, resolución de la superintendencia de salud causa rol 4091423-2023

A fojas 18, Formulario de Reclamo

A fojas 20, carta de término de contrato.

A fojas 23, allanamiento a reclamo.

A fojas 25 y siguientes, escritos presentados ante la superintendencia de salud.

A fojas 56 y siguientes, certificados de subsidio, informe de gastos por beneficiarios, solicitud de reembolso, certificado, presentación de reclamo, Reclamo ante la Superintendencia de Salud, licencias médicas, copias de expediente de juicio arbitral, boletas de farmacia y recetas médicas, boletas de honorarios, certificado.

A fojas 67 certificado de Isapre Consalud S.A. donde se certifica que el afiliado Freddy Cuevas Guarda se encuentra desafiliado de la institución desde el 31.07.2022

A Fojas 68, comunicación de 20.09.2022, en que el consumidor insiste le indique el procedimiento a seguir después del proceso de desafiliación que la Isapre lleva en su contra

A fojas 129 y siguientes, Copia de sentencia dictada por el 7 Juzgado Civil de Santiago, en causa rol 11.667-2014 en juicio

caratulado Conadecus con Isapre Consalud. 2.- Copia de sentencia dictada por la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago en sentencia de apelación rol 436-2018, que confirma sentencia dictada en proceso rol 11.667-2014 del 7° Juzgado Civil de Santiago. 3.- Copia de sentencia dictada por el 30° Juzgado Civil de Santiago bajo rol C-35373-2018, que no acoge a tramitación demanda deducida por ODECU y, sentencia de 18 de febrero de 2020 dictada por la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago en apelación rol 3125-2019 que confirma inadmisibilidad. 4.- Copia de sentencia dictada por el mismo 13° Juzgado Civil de Santiago bajo el rol C-42061-2018, que no la acoge a tramitación demanda deducida por ODECU y, sentencia de 12 de febrero de 2020 dictada por la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago en apelación rol 1973-2019 que confirma inadmisibilidad. 5.- Copia de sentencias dictadas por el H. Tribunal Constitucional en los roles de inaplicabilidad 6339-2019 y 6370-2019, mediante las cuales se rechazan los requerimientos de inaplicabilidad. 6.- Copia de sentencia de 28 de octubre de 2015, dictada por el Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes en proceso rol 14.677-2015 y confirmada por la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago. 7.- Certificado emitido por mi representada donde consta que la denunciante no ha sido afiliada de la Isapre, esto en atención a la nulidad de su afiliación. 8.- Copia de reclamo 4127946 que contiene respuesta de la Isapre frente a cumplimiento de sentencia arbitral, y 9.- Boletín Legislativo N° 15.075 -03 del Senado.

A fojas 227, **Samuel Guerrero Rojas**, abogado, por **ISAPRE CONSALUD S.A.**, evacúa descargos a la denuncia infraccional, deduciendo excepción de incompetencia absoluta y alegaciones de fondo.

En la misma calidad en que comparece, contesta demanda civil de indemnización de perjuicios, deduciendo excepción de incompetencia absoluta y alegaciones de fondo.

A fojas 242, comparendo de estilo, con la presencia de **Natalia Salas**, abogada, por la parte actora y de **Samuel Guerrero Rojas**, abogado, por la parte querellada y

Donny Nu 260

demandada civil. La parte actora ratifica su querrela y demanda civil. La parte querellada y demandada civil contesta por escrito. Se llama a conciliación, la cual no se produce.

A fojas 245, **Natalia Salas Ortiz**, por la actora, evacúa traslado respecto de la excepción de incompetencia absoluta.

A fojas 249, continuación de comparendo de estilo, donde las partes ratifican la prueba documental entregada.

A fojas 251 y siguientes, documentos que acompañan informe de recurso de protección que sigue.

A fojas 265, informe de recurso de protección 839-2023, emitido por la Asociación Chilena de Seguridad, en recurso de protección deducido por el actor en contra del informante.

A fojas 266, autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

RESPECTO DE LA EXCEPCIÓN DE INCOMPETENCIA ABSOLUTA DEL TRIBUNAL DEBIDO A LA MATERIA

PRIMERO: A fojas 1 y siguientes, **FREDDY SEBASTIÁN CUEVAS GUARDA**, interponer querrela infraccional en contra del proveedor **ISAPRE CONSALUD S.A.**, representado por **Rodrigo Medel Samacoitz**, fundado en que en agosto del año 2022, estando en la sucursal de Isapre Consalud S.A., de Puerto Montt, para obtener información referente al pago de una licencia médica, enterándose de palabra, que se encontraba en proceso de desafiliación por parte de la ISAPRE, en razón de haber, supuestamente, hecho mal uso de licencias, solicitando la entrega formal de aquella decisión, señándole que lo harían una vez cumplida la anualidad, que sería el día 30.08.2022, periodo que calzaba con el término que le dio la Isapre al contrato.

El día 22.08.2022 inscribo una patología Ges, N°34, por depresión, enviando un correo a la casilla de la Isapre para hacer mis consultas al respecto.

El 29.08.2022, vuelvo a enviar un correo a la misma casilla, solicitando que me respondieran el correo anterior, y me permitieran conocer cómo proceder de acuerdo al proceso de desafiliación que llevaba la Isapre contra mí, dado que desconocía del todo desde

cuándo podría encontrarme sin beneficios, correo que tampoco me fue respondido.

El 31.08.2022, vuelvo a concurrir a la Isapre, a solicitar otra vez la carta, y me dicen que tampoco la pueden entregar en ese momento, y ahora me enteró que ya desde el día siguiente me encontraría sin ningún beneficio por parte de la Isapre. En dicho momento concurre a la Superintendencia de Salud procediendo a efectuar un reclamo, solicitando reactivación del plan de Salud y explicación de por qué se me acusaba de haber hecho mal uso de ésta.

El 01.09.2022, **ISAPRE CONSALUD S.A.**, me entrega una comunicación, donde se informa que pone término a mi contrato de salud, en el siguiente tenor:

"La presente tiene por objeto comunicar la decisión de Isapre Consalud de poner término a su contrato de salud por incumplimiento del Artículo 201, N°3, del DFL 1 de 2005, del Ministerio de Salud, que dice relación con "Impetrar formalmente u obtener indebidamente, para él o alguno de sus beneficiarios, beneficios que no les correspondan o que sean mayores a los que procedan... A usted se le extendió una licencia médica por el/la Dr(a). Elva Ivette Carreño Cortez que corresponde al Folio N°10828206, la cual fue presentada ante la Isapre para su tramitación y posterior pago del respectivo subsidio de incapacidad laboral. Según nuestros registros, no presenta atenciones médicas ambulatorias con el médico emisor de la licencia, lo cual no se condice con la forma en la cual se desarrolla la emisión de licencias médicas. De acuerdo a lo indicado en el informe de investigación de licencias médicas emitido por Inmune, empresa reconocida a nivel nacional en asesorías y ejercicio de acciones legales por el uso fraudulento de licencias médicas, en la consulta del/la Dr(a). Elva Ivette Carreño se practicaría la venta de licencias a distintas personas que lo soliciten. Adicionalmente es necesario hacer presente, que Isapre Consalud S.A. interpuso una querrela en contra de todos quienes resulten responsables, ya sea en calidad de autores, cómplices y/o encubridores, por hechos constitutivos

del delito de Emisión, Certificación o Falsificación de Licencias Médicas, previsto y sancionado en el artículo 202, inciso 2° y 30, en relación con el artículo 193 N°4, ambos del Código Penal.

En dicha querrela se indica que la Isapre ha tomado conocimiento de hechos que permiten presumir que determinados facultativos de la salud han sistemáticamente falsificado licencias médicas; dentro de los mencionados profesionales, se encuentra el/la Dr(a). Elva Ivette Carreño. A mayor abundamiento, a usted se le practicó un peritaje de segunda opinión médica respecto de la licencia N°10828206, según el cual el reposo prescrito en la misma no se encuentra justificado. Por último, se da la particularidad que el valor de la consulta médica que usted pagó a el/la Dr(a) Elva Ivette Carreño es muy superior al valor promedio que tiene ese tipo de consultas en el mercado. Por lo tanto, y en vista a los antecedentes antes enunciados, Isapre Consalud ha llegado a la convicción fundada de la existencia de actos fraudulentos, efectuados con la intención manifiesta de obtener una ventaja pecuniaria mayor a la que corresponde, lo que trae aparejado por tanto, que usted hizo mal uso de beneficios mediante la presentación de licencias que no tienen justificación médica, obteniendo el consecuente pago del subsidio de incapacidad laboral; situación la cual no puede ser aceptada ni avalada por nuestra Institución, lo que conlleva la decisión de poner término a su contrato de salud, por impetrar y obtener indebidamente, beneficios que no le correspondían. Para formalizar la terminación del contrato de salud, se adjunta a la presente el Formulario Único de Notificación, FUN tipo 2, N°55978970 que da cuenta de la cesación de su contrato con Isapre Consalud. Como efecto de la terminación de éste, usted tiene derecho a beneficios hasta el 31 de agosto del 2022. En caso de que usted pudiese proporcionarnos alguna información adicional que nos permitiese reconsiderar esta medida, le agradeceremos enviarla a la casilla de correos antecedentesreclamos@consalud.cl."

El 02.09.2022, la Superintendencia de Salud, emite su resolución, mediante la cual se nos informa que el caso será llevado mediante un **JUICIO ARBITRAL Rol 4091423-2022**, y ordenando a la Isapre tener presente lo dispuesto en por el artículo 201, inciso 3

del D.F.L. N°1 de 2005, Minsal, dejando sin efecto el F.U.N. tipo 2 emitido al efecto, circunstancia que deberá ser comunicada a quien corresponda. En consecuencia, el afiliado tendrá derecho a todos los beneficios contractuales, por lo deberá continuar pagando las cotizaciones de SALUD.

El 06.09.2022, concurro a la oficina de la Isapre, solicitando se me aclare una serie de puntos a propósito de la carta que me entregara, la cual la Isapre se negó a contestar.

El 12.09.22, voy a la consulta del médico, prestador ges asignado por la Isapre, recetando en su momento unos medicamentos, que, de acuerdo a lo informado por la Isapre, podría retirar en la sucursal de FARMACIAS SALCOBRAND que estime, pero al solicitarlos me entero que aún la Isapre no había activado mi contrato, estando aún sin las coberturas pactadas. Llamando al call center de la Isapre, refieren que ahora recién habían vuelto a activar el contrato.

El 13.09.22, solicitó a la Isapre que recalculé el monto que debía de pagar por el plan de salud, ya que el contrato de salud se mantuvo cerrado a pesar de lo dictado por la Superintendencia de Salud, durante 12 días continuos. La recurrida se negó de plano, ya que según ellos, a su propia conveniencia "...debido a que a la fecha usted mantiene una cotización pactada de 1,285 uf,..."

El 15.09.2022, Isapre Consalud, respondió al oficio enviado por la Superintendencia de Salud, en una escueta misiva donde señala: "...POR TANTO, **SOLICITAMOS AL SR. JUEZ ÁRBITRO tener por allanada a esta parte respecto de la pretensión demandada, decretando el archivo de la presente causa en la oportunidad legal correspondiente**".

El 20.09.2022, ingresó un extenso escrito solicitando que no se acepte el allanamiento, y se entrará al fondo del asunto, ya que la recurrida no había respondido porque se me imputaba fraude, cuestión que la Isapre se niega a contestar.

El 14.10.2022, ingresó un escrito manifestando mi desconcierto y lo injusto de todo lo sucedido, y haciendo ver el hecho del ocultamiento de la carta con las consecuencias que

podía tener en el acceso de los beneficios del contrato. Y el haber sido acusado injustamente, y la negativa de la recurrida a enmendar sus errores.

Que quedó de manifiesto en la sentencia en recurso de reposición:

"...Más bien, su escrito dice relación con su disconformidad y molestia con la manera en que ocurrieron los hechos, al no haberse recibido la carta que comunicaba el término de contrato pese a sus consultas en la sucursal de la Isapre, lo que podría haber implicado que presentara su reclamo fuera de la vigencia de sus beneficios contractuales. A ello, además, debe sumarse el haber sido acusado de hechos que eran falsos."

Quedando de manifiesto que aquí se intentó obrar con malicia por parte de la recurrida, y que la misma nunca estuvo disponible para aclarar y enmendar en nada sus acciones cometidas contra mí persona. Provocando en todo este tiempo, un enorme malestar, estrés enorme, impotencia en la manera en que actuó, un desasosiego, inquietud, angustia en cómo podría seguir mi tratamiento en tiempo y forma, por la manera en que ISAPRE CONSALUD quiso terminar mi contrato, ocultando sus motivaciones, hasta después de verme sin ningún beneficio en la misma, incredulidad también, porque ISAPRE CONSALUD en su comunicación desvirtúa los hechos a su conveniencia y adúltera otros, despreciando del todo la verdad de los hechos. **El derecho:** Artículo 3, 12, 13, 23 y 25 de la Ley 19496 y artículo 19, numerales 1, 2, 3, 4, 9, 18, 23 y 24 de la Constitución Política de Chile.

SEGUNDO: A fojas 227, **Samuel Guerrero Rojas**, abogado, por **ISAPRE CONSALUD S.A.**, contestar la querrela infraccional solicitando su rechazo fundado en que:

I.- Antecedentes de la denuncia infraccional.

El denunciante deduce acción infraccional señalando que se le habría terminado unilateralmente el contrato de salud, cuestión que revirtió a consecuencia de una demanda arbitral que dedujo en contra de la Isapre, sin perjuicio de ello, esto le habría traído perjuicios ya

que tenía una patología GES que quedó sin cobertura por un período de tiempo.

II.- Excepción De Incompetencia Absoluta.

La controversia ha sido excluida de su competencia por aplicación expresa de norma legal, ya que la actividad de las Isapres ha sido excluida de la Ley del Consumidor en su artículo 2, que no sólo establece aquellas materias que quedan regidas por su normativa, sino que, además, establece una serie de materias que quedan expresamente excluidas del ámbito de su aplicación y, en consecuencia, no son regidas por esta Ley. El artículo 2 bis dispone que, de aquellas materias que conforme al artículo 2 sí se encuentran dentro del ámbito de aplicación de la LPC, habrá algunas que quedarán parcialmente excluidas. En consecuencia, conforme al artículo 2 bis, no se aplicará la LPC a todas aquellas materias incluidas en el artículo 2 que se encuentren reguladas por leyes especiales. Sin embargo, a esas materias sí se le aplicará la LPC -únicamente- en los aspectos detallados en sus letras *a) En las materias que estas últimas no prevean; b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, y c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales*".

Así, la disposición antes citada señala que:

- La LPC es siempre aplicable a todas las materias incluidas en el artículo 2, salvo que se encuentren reguladas en leyes especiales. En este último caso, esas materias se regirán por su reglamentación especial, aunque les será aplicable la LPC sólo para los efectos indicados en las letras a), b) y c) del artículo 2 bis y;

- La LPC nunca se aplica a las materias excluidas en el artículo 2 como es el caso de los contratos celebrados con Isapre.

Ahora bien, corresponde revisar en detalle la exclusión que dispone el artículo 2 de la LPC, el cual señala en su parte pertinente:

"Artículo 2: Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley: ...f) 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; de las materias relativas a la calidad de éstas y su financiamiento a través de fondos o seguros de salud; de la acreditación y certificación de los prestadores, sean estos públicos o privados, individuales o institucionales y, en general, de cualquiera otra materia que se encuentre regulada en leyes especiales."

La disposición excluye los contratos celebrados por las Isapres y su ejecución, toda vez que las Isapres tienen como único objeto el financiamiento de las prestaciones y beneficios de Salud, lo cual queda claramente establecido al revisar el artículo 171 del DFL N°1 del Ministerio de Salud de 2005, ya que el contrato de salud, es un contrato que tiene por propósito el financiamiento de prestaciones de salud bajo la suscripción de un contrato dirigido, es decir cuyo contenido se encuentra regulado por la autoridad, pero cuya naturaleza es un contrato de seguro y por tanto ha sido expresamente excluido del ámbito de aplicación.

TERCERO: A fojas 245, **Natalia Salas Ortiz**, abogada, actuando en representación de la parte actora, evacua traslado respecto de la excepción de incompetencia absoluta, solicitando se rechace en todas sus partes, fundado en que, la materia que se ha puesto en discusión a través de esta causa sí resulta concordante y acogida a la Ley de Protección de los Derechos de los consumidores, que en su Artículo 2° explicita que entre otras,

"Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley: f) 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; de las materias relativas a la calidad de éstas y su financiamiento a través de fondos o seguros de salud; de la acreditación y certificación de los prestadores, sean éstos públicos o privados, individuales o

dosel. cy son 1,
276

institucionales y, en general, de cualquiera otra materia que se encuentre regulada en leyes especiales” .

Si bien es un hecho que la Ley de Protección de los Derechos del consumidor ley n°19.496 exceptúa la aplicación de estas normas a las actividades, entre otras, de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, según lo prescrito en el artículo 2bis del mismo cuerpo legal, lo cierto es que inmediatamente invoca una contra excepción a esta norma, finalizando el primer inciso de dicho artículo con la palabra “salvo las materias en que las leyes especiales no prevean” según la letra a) artículo 2 bis de la LPDC.

La solicitud y objeto de debate de la actual causa se relaciona directamente con la denuncia de hechos distintos que infringen las normas del consumidor y que no tienen regulación en aquél cuerpo legal especial, siendo algunos de estos hechos la directa persecución que se hizo por parte de la Isapre en contra de mi representado, culpándolo de manera descarada, maquinada y mal intencionada de hechos que no pudo acreditar, utilizando antecedentes falsos, peritajes falsos, además de presunciones falsas, omitiendo de manera hostil la entrega oportuna y eficaz de información al respecto y evitando la posibilidad de inscribir patología GES o de reclamar dentro de plazo en atención a estas mismas circunstancias, todo lo cual ya ha sido refrendado a través de la correspondiente querella infraccional y demanda civil que ha interpuesto mi cliente.

Cabe explicitar que el tema que la contraria expone para plantear la excepción, sí se planteó dentro de un contexto de desafiliación que ya ha sido reclamado anteriormente y que ha sido corregido por parte de la Superintendencia de Salud, dentro del proceso de reclamación, reclamación en la que la Isapre demandada, después de mantener sus hostiles respuestas, omisión de información y alegaciones infundadas, se termina allanando, para proceder al posterior reintegro del desafiliado de acuerdo con los parámetros exigidos. No obstante, se debe aclarar que aquello es distinto a lo que se plantea esta parte demandante y querellante.

El tema esencial es dilucidar la falta a las normas generales que regulan los derechos de los consumidores en que ha incurrido la querellada, a través de actos, omisiones y vulneraciones que en ningún caso pueden ser justificadas, y que sin perjuicio de la posibilidad de reclamo específico que se hizo, han generado de manera prolongada perjuicios morales, patrimoniales, a sabiendas de la condición de salud del mismo, más aun evitando la incorporación de una patología y evitando a toda costa la reclamación de estos hechos por vías formales.

Que, sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, en cuanto a la segunda acción interpuesta de indemnización de perjuicios, lo cierto es que esta tampoco se regula dentro de la ley especial y más aún, en la letra c) del citado artículo 2° bis, que regula los derechos de protección al consumidor 19.496, se indica otra excepción y es que explícitamente se prescribe en el artículo que NO quedarían excluidas entonces, las materias

“c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales”.

CUARTO: Que, se desechará la excepción de Incompetencia Absoluta deducida por el querellado, fundado en que, de la lectura del libelo de querella, en su parte final, si bien pareciera difuso en la redacción de un litigante no abogado que comparece personalmente autorizado por la Ley, lo cierto es que, lo solicitado, es que se infraccione al proveedor **ISAPRE CONSALUD S.A.**, por su conducta desplegada durante en el proceso de desafiliación y que se evidencian con el envío de la misiva respectiva al desafiliarlo el 01.08.2022, lo que le ha causado un menoscabo, conducta que se resume en negarle información real y oportuna sobre las razones por las cuales se le pondrá término a su contrato; imputando como causal de término de contrato de salud la comisión de conductas reñidas con la ética, moral y reprochadas por el derecho, al relatar hechos ilícitos observados por la Isapre en situaciones

similares, deduciendo querellas criminales en contra de los facultativos y afiliados que incurren en dichas conductas, afirmando que la facultativa que le otorgó la licencia es una de las investigadas y los honorarios que pagó por sus servicios es evidentemente superior al promedio, insinuando una posible colusión, y en base a ello...

"...Isapre Consalud ha llegado a la convicción fundada de la existencia de actos fraudulentos, efectuados con la intención manifiesta de obtener una ventaja pecuniaria mayor a la que corresponde, lo que trae aparejado por tanto, que usted hizo mal uso de beneficios mediante la presentación de licencias que no tienen justificación médica, obteniendo el consecuente pago del subsidio de incapacidad laboral; situación la cual no puede ser aceptada ni avalada por nuestra Institución, lo que conlleva la decisión de poner término a su contrato de salud, por impetrar y obtener indebidamente, beneficios que no le correspondían..."

La anterior descripción de hechos no probados y desvirtuados por el allanamiento que hace la Isapre al reclamo del afiliado ante la Superintendencia de Salud, de los cuales no se desdice, podrían constituir una infracción al derecho a la información y a la dignidad u otro derecho del consumidor consagrado en la ley, en la ejecución del contrato de salud, cuestión no regulada por la legislación especial, como lo señala la propia Superintendencia en su resolución que falla la reposición deducida en contra de la resolución que tuvo por allanada al proveedor Isapre CONSALUD S.A., al señalar **"...Más bien, su escrito dice relación con su disconformidad y molestia con la manera en que ocurrieron los hechos, al no haberse recibido la carta que comunicaba el término de contrato pese a sus consultas en la sucursal de la Isapre, lo que podría haber implicado que presentara su reclamo fuera de la vigencia de sus beneficios contractuales. A ello, además, debe sumarse el haber sido acusado de hechos que eran falsos."**

Dasdey Muzze

situación que se debe develar en el actual proceso en conformidad al artículo 2 y 2 bis c) de la Ley 19496.

QUINTO: EN CUANTO A LA QUERRELLA INFRACCIONAL

A fojas 1 y siguientes, **FREDDY SEBASTIÁN CUEVAS GUARDA**, interponer querrela infraccional en contra del proveedor **ISAPRE CONSALUD S.A.**, representado por **Rodrigo Medel Samacoitz**, fundado en lo ya expuesto en el considerando "PRIMERO", por la conducta desplegada por el proveedor durante el proceso de desafiliación del consumidor, y que se evidencian con el envío de la misiva respectiva al desafiliarlo el 01.08.2022, conducta que se resume en negarle información real y oportuna sobre las razones por las cuales se le pondrá término a su contrato; imputando como causal de término de contrato de salud la comisión de conductas reñidas con la ética, moral y reprochadas por el derecho, hechos que no fueron ratificados por el proveedor en el juicio arbitral llevado ante el Superintendente de Salud de Los Lagos, al allanarse de plano al reclamo, pero sin desdecirse de sus dichos, lo que le ha causado un menoscabo.

En la parte final afirma que dicha conducta le causo menoscabo al quedar de "...manifiesto que aquí se intentó obrar con malicia por parte de la recurrida, y que la misma nunca estuvo disponible para aclarar y enmendar en nada sus acciones cometidas contra mí persona. Provocando en todo este tiempo, un enorme malestar, estrés enorme, impotencia en la manera en que actuó, un desasosiego, inquietud, angustia en cómo podría seguir mi tratamiento en tiempo y forma, por la manera en que ISAPRE CONSALUD quiso terminar mi contrato, ocultando sus motivaciones, hasta después de verme sin ningún beneficio en la misma, incredulidad también, porque ISAPRE CONSALUD en su comunicación desvirtúa los hechos a su conveniencia y adúltera otros, despreciando del todo la verdad de los hechos."

A fojas A fojas 227, **Samuel Guerrero Rojas**, abogado, por **ISAPRE CONSALUD S.A.**, contestar la querrela infraccional solicitando su rechazo fundado en que:

I.- Antecedentes de la denuncia infraccional.

El denunciante deduce acción infraccional señalando que se le habría terminado unilateralmente el contrato de salud, cuestión que revirtió a consecuencia de una demanda arbitral que dedujo en contra de la Isapre, sin perjuicio de ello, esto le habría traído perjuicios ya que tenía una patología GES que quedó sin cobertura por un período de tiempo.

La controversia fue resuelta en sede arbitral

Basta la simple lectura de la denuncia de autos, para constatar que el denunciante señala que su reproche fue objeto de una demanda arbitral ante la Superintendencia de Salud y, que en dicha sede jurisdiccional regulada por los artículos 107, 113 y siguientes del DFL N°1, de 2005 del Ministerio de Salud, previo allanamiento de mi representada se dejó sin efecto el término unilateral de contrato de Salud, en consecuencia, el denunciante siempre mantuvo la cobertura toda vez que el término de dicho contrato no se había cursado íntegramente.

Conforme a lo antes expuesto, la situación denunciada ya fue objeto de un pronunciamiento jurisdiccional.

Mi representada declaró el término del contrato de salud del denunciante por la obtención indebida de beneficios económicos, a consecuencia de la recepción de licencias médicas sin que existieran prestaciones asociadas, lo cual fue reprochado por don Freddy Cuevas deduciendo una demanda arbitral ante la Superintendencia de Salud. En dicho proceso arbitral, mi representada se allanó, dejando sin efecto el término unilateral de contrato, manteniendo así el señor Cuevas los beneficios de su contrato de salud.

Según nuestros registros, el señor Cuevas activó con fecha 22 de agosto de 2022 el Ges 34 "Depresión en personas de 15 años y más" no registrando prestaciones asociadas y, luego del allanamiento, con fecha 13 de septiembre se ingresa nueva activación del Ges 34, con fecha 13 de septiembre de 2022. Respecto de la cobertura GES, el denunciante ingresó prestaciones a partir del mes de octubre de 2022 y, previo a ello, no requirió ningún reembolso ni ingresó prestaciones para cobertura por parte de la Isapre.

Cabe señalar que es responsabilidad del afiliado requerir reembolsos a la Isapre y, la propia Isapre le señaló al denunciante mediante carta de 29 de septiembre de 2022 que consta en gestión de reclamo 4127946, que tenía derecho a requerir los reembolsos que correspondieran presentando la documentación de respaldo como boletas y receta médica. Pues bien, hasta la fecha mi representada ha bonificado y reembolsado todas las prestaciones de las que ha tenido conocimiento y que fueron debidamente presentadas por el señor Cuevas y, sólo a partir del 13 de octubre de 2022 constan ingresos de prestaciones asociadas al GES que mantiene activo el denunciante.

En consecuencia, a diferencia de lo expuesto en la denuncia, todas las prestaciones asociadas al GES que mantiene activo el denunciante y respecto de las cuales se ha solicitado reembolso o cobertura, han sido debidamente cubiertas por mi representada.

SEXTO: Que, son hechos de la causa, que, el consumidor **FREDDY SEBASTIÁN CUEVAS GUARDA**, mantiene con el proveedor **ISAPRE CONSALUD S.A.**, un contrato de salud, el cual fue desahuciado por el proveedor fundado en que el consumidor obtuvo indebida beneficios económicos, a consecuencia de la recepción de licencias médicas sin que existieran prestaciones asociadas, lo cual fue reclamado por el consumidor ante la Superintendencia de Salud en proceso arbitral, allanándose el proveedor al reclamo, dejando sin efecto el término unilateral, manteniéndose el contrato de salud.

Que, según lo relacionado en los considerandos anteriores, la litis se centraría en determinar si el proveedor **ISAPRE CONSALUD S.A.**, en la ejecución del contrato de salud, en específico en el proceso de desafiliación del consumidor **FREDDY SEBASTIÁN CUEVAS GUARDA**, infraccionó las normas de la ley 19496, en cuanto al derecho a la información, veraz y oportuna, y; a la dignidad de las personas, al imputarle la ejecución de hechos contrarios a la ética, moral y reñidos con el derecho, como fundamento a dicha desafiliación, los que no fueron probados y de los cuales no se deduce, acción negligente, que habría causado menoscabo al consumidor derivado de las deficiencias en la prestación del servicio; o por el contrario, dicha conducta se apegó a las condiciones del servicio y/o

las diferencias fueron resueltas por la Superintendencia de Salud, como tribunal arbitral.

SÉPTIMO: Que, por los antecedentes que obran en autos y la relación dinámica de los hechos, el tribunal ha llegado a la convicción, en base a la valoración de la prueba y los antecedentes de la causa conforme a las reglas de la sana crítica que, el consumidor **FREDDY SEBASTIÁN CUEVAS GUARDA**, mantiene con el proveedor **ISAPRE CONSALUD S.A.**, un contrato de salud, con el cual se encontraba financiando prestaciones derivado de un cuadro psiquiátrico que se le diagnosticó, "trastorno mixto de ansiedad y depresión". En el mes de agosto de 2022 fue informado verbalmente por dependiente del proveedor, que se encontraba en proceso de desafiliación, sin que se le informara formalmente de dicha situación, no obstante, los reiterados requerimientos. Con fecha 01.09.2022, el proveedor notifica al consumidor del término de su contrato de salud, desde el 31.07.2022, fundado en la obtención indebida de beneficios económicos, imputándole conductas reñidas con la ética, moral y el derecho, al catalogarlo de autos de "*... actos fraudulentos, efectuados con la intención manifiesta de obtener una ventaja pecuniaria mayor a la que corresponde, lo que trae aparejado por tanto, que usted hizo mal uso de beneficios mediante la presentación de licencias que no tienen justificación médica, obteniendo el consecuente pago del subsidio de incapacidad laboral,...*", hechos no probados y de los cuales no se desdice, no obstante haberse allanado al reclamo efectuado por el consumidor, dejado sin efecto la desafiliación, acción negligente, que causó menoscabo al consumidor derivado de las deficiencias en la prestación del servicio por parte del proveedor.

La conducta antes descrita importa, respecto de del proveedor **ISAPRE CONSALUD S.A.**, representado por **Rodrigo Medel Samacoitz**, una infracción al artículo 3, literal b, 12 y 23 de la Ley 19.496, sancionada en el artículo 24 de la misma Ley, esto es, el irrespeto al derecho a una información veraz y oportuna sobre los servicios ofrecidos y otras

características relevantes de los mismos, afectando la dignidad del consumidor, razón por la cual, la querrela de fojas 1 será acogida.

OCTAVO: Que, se ha llegado a tal conclusión del análisis racional de la prueba rendida, en especial el libelo de querrela, el que se ve refrendado por los documentos acompañados y no desvirtuados por el proveedor, sobre quien recae la prueba.

Así, a fojas 20 y 67, rola carta con aviso de término de contrato de salud de fecha 29 y 30 de julio de 2022, notificada al consumidor el 01.09.2022, en que se le imputan actos fraudulentos, ocupando frases vejatorias y que afectan a la dignidad de la persona, al señalar:

"...Isapre Consalud ha llegado a la convicción fundada de la existencia de actos fraudulentos, efectuados con la intención manifiesta de obtener una ventaja pecuniaria mayor a la que corresponde, lo que trae aparejado por tanto, que usted hizo mal uso de beneficios mediante la presentación de licencias que no tienen justificación médica, obteniendo el consecuente pago del subsidio de incapacidad laboral; situación la cual no puede ser aceptada ni avalada por nuestra Institución, lo que conlleva la decisión de poner término a su contrato de salud, por impetrar y obtener indebidamente, beneficios que no le correspondían...", afirmación efectuada después de una introducción donde se señala que la doctora Eiva Ivette Carreño, de la cual es paciente, practica la venta de licencias médicas, interponiendo una querrela por éste hecho, denotando la particularidad que la consulta médica que pagó el consumidor, es muy superior al valor promedio de mercado, insinuando una conducta de colusión delictiva.

Lo anterior, debemos relacionarlo con el documento de fojas 23, en donde el proveedor, contestando el reclamo en juicio Arbitral llevado por la Superintendencia de Salud de Los Lagos, en una escueta declaración, señala: ***"Que en atención a lo pretendido por el demandante quien solicita se reactive su contrato de salud, es que esta Isapre se allana a lo solicitado"***. Dicho allanamiento se pone en conocimiento del reclamante quien, a fojas 25 se opone a éste, debido a que había sido afectado en su dignidad, al habersele imputado conductas reñidas con la ética, moral y el derecho,

limitándose el proveedor a dejar sin efecto la desafiliación y no haciéndose cargo de sus calificaciones injuriosas.

A fojas 33, el consumidor solicita a la Isapre aclar los conceptos contenidos en la misiva de desafiliación, la que se abstiene de responder, en base a que el proceso arbitral se encuentra en tramitación, de acuerdo con respuesta de fojas 34.

A fojas 38, la Superintendencia de salud, en su calidad de árbitro, tiene por aprobado el allanamiento, y en la sentencia en recurso de reposición de fojas 47, donde señala que la afectación moral sufrido, no es de competencia suya declararla, sino de los tribunales de justicia.

Lo anterior debemos analizarlo desde el punto de vista de una persona común, no letrado, que, ante imputaciones injuriosas, se defiende sin seguir parámetros procedimentales positivos y sin enhebrar conceptos legales, pero que evidentemente reprocha la conducta del proveedor, ya que dichas imputaciones le han provocado un malestar manifiesto, dentro del estado patológico que presentaba.

Para todo consumidor se consagra el derecho a recibir información básica comercial, de manera oportuna y verdadera. En consecuencia, cuando la información entregada sea inoportuna o falte a la verdad, existe infracción a la ley.

Sin duda con el actuar del proveedor, **ISAPRE CONSALUD S.A.**, se ha afectado el derecho del consumidor a la información de la modalidad y condiciones de los servicios contratados, al no informarse de las causas de la desafiliación, en forma oportuna y veraz, utilizando causales falsas e injuriosas, que evidentemente han lesionado su dignidad como persona humana, la que se ve incrementada al no desdecirse la proveedora de sus dichos.

Otras referencias en la Ley del Consumidor dan cuenta del carácter infraccional fundante de nuestra regulación de consumo, tratando la lesión a la dignidad del consumidor como una circunstancia agravante para la imposición de multas (artículo 24, inciso quinto, letra c, LPDC). El derecho del consumidor utiliza a la dignidad como uno de sus criterios

rectores, promoviendo límites al aprovechamiento de la vulnerabilidad del consumidor, un reconocimiento a su capacidad de autodeterminación, y, en suma, como una guía de la conducta esperable del proveedor que moralice las relaciones desde la idea que el consumidor es, antes de cualquier otra consideración, una persona, y, en consecuencia, meritorio del más alto grado de protección por el ordenamiento.

Por otro lado, y si bien es legítimo que las empresas cuiden su negocio, en ningún caso pueden tomar medidas que vulneren la dignidad de los consumidores. Es decir, las políticas de seguridad de las empresas deben asegurar un trato digno, adecuado y respetuoso para todos los consumidores.

NOVENO: En cuanto a la multa, el artículo 24 de la Ley 19496 establece una multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente. Para la determinación del monto de las multas señaladas en esta ley, el tribunal deberá aplicar las atenuantes y agravantes de los incisos de dicha disposición. Al no tener noticia de otra condena, se le aplicará la atenuante del literal d), no constar sanción por un hecho similar; y la agravante del literal c) "Haber dañado la integridad física o psíquica de los consumidores o, en forma grave, su dignidad"

Ponderando racionalmente cada una de las atenuantes y agravantes, debemos considerar la gravedad de la conducta, imputaciones de hechos que pudieren constituir delitos de estafa, falsificación, colusión u otro. En cuanto a los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, ellos son los máximos, en consideración a la materia de que se trata y el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima. Asimismo, debemos considerar la duración de la conducta, la que continúa hasta el día de hoy, al no desdecirse de sus afirmaciones injuriosas, con lo que podría atenuar en algo el daño causado.

En base a lo anterior, y en base al artículo 67 del Código penal, se figurará en el máximo la pena, y ella en su piso, es decir, en **150 Unidades Tributaria Mensuales.**

DÉCIMO: RESPECTO DE LA INCOMPETENCIA ABSOLUTA PARA CONOCER DE LA DEMANDA CIVIL

En cuanto a la **excepción de incompetencia**, ésta será rechazada en base lo ya fallado respecto de la incompetencia absoluta en materia infraccional. Asimismo, el artículo 3 letra e) consagra el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, dando competencia a los Juzgados de Policía Local.

DÉCIMO PRIMERO: RESPECTO DE LA DEMANDA DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.

A fojas 1, **FREDDY SEBASTIÁN CUEVAS GUARDA**, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de **ISAPRE CONSALUD S.A.**, representado por **Rodrigo Medel Samacoitz**, fundado en lo ya expuesto en lo principal de la querrela. Los hechos referidos me han causado los siguientes perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales:

1.- daño emergente, pago en exceso por estar el contrato cerrado \$28.514, pago en honorarios médicos por el estrés vivido \$137.000, pago de escritos y fotocopias para acompañar en el juicio arbitral y demanda posterior \$50.000, traslado en la realización de trámites contra la recurrida \$60.000 total item: \$275.514.-

2.- daño moral por todo el estrés vivido, aflicción, la afectación a mi honra y vida privada, la angustia pasada, el verme sin mis beneficios contractuales, y en total incertidumbre por cómo continuar el tratamiento médico, por la patología ges 34, el descreimiento total por las acusaciones que como quedó demostrado en el arbitrio eran falsas, la malicia con la que actuó la recurrida al ocultar la existencia de la comunicación de término de contrato. la negativa de la recurrida de responder por sus acusaciones, como también aclarar los hechos que falsifica o adulteró a su conveniencia, como un peritaje médico inexistente, el abuso y amañamiento de los hechos para dar réditos a sus acusaciones totalmente falsas. \$15.000.000.-

A fojas 224, **Samuel Guerrero Rojas**, abogado, actuando en representación de la demandada **"ISAPRE**

dora y castro 28

CONSALUD", contestar la demanda de indemnización de perjuicios, solicitando su rechazo, fundado en lo ya señalado, y controvierte expresamente la existencia y monto de los daños demandados.

DÉCIMO SEGUNDO: Que, según se ha considerado en la parte infraccional, el Tribunal ha arribado al convencimiento de que la parte querellada, proveedor **ISAPRE CONSALUD S.A.**, representado por **Rodrigo Medel Samacoitz**, ha infringido las normas de la ley del Consumidor indicadas al tratar la parte infraccional. Asimismo, que durante la etapa procesal respectiva se ha acreditado suficientemente la existencia del siniestro, de los daños, el vínculo causal entre la infracción y el daño.

DECIMO TERCERO: Que, no se dará lugar al daño emergente, por cuanto los conceptos solicitados, bien no se encuentran acreditados, bien se trata de reembolsos médicos, cuya competencia es ajena a esta judicatura.

En cuanto al daño moral, se dará lugar a éste por la suma de **\$5.000.000**. Cabe señalar que la doctrina estima que este tipo de indemnización busca una reparación integral de quién ha sufrido el daño, por lo que se toman en cuenta aspectos como la magnitud del dolor sufrido, frustración, impotencia, rabia, sentimiento de injusticia, descontento, facultades económicas del ofensor, entre otros. Por lo que este tribunal, aplicando las reglas de la sana crítica, ha considerado que este incumplimiento por parte de la demandada, afectó su confianza y le ocasionó sufrimientos, angustias y estrés, lo cual repercutió fuertemente tanto en su vida cotidiana, acrecentando aún más su patología, lo que se acredita de toda la documentación adjunta, en especial, del certificado de fojas 121, Instituto Monte Verde, de fecha 21.03.2023, emitido por el profesional Psicólogo Sebastián Olivares Ríos, el que certifica haberlo tratado por 16 sesiones, en que se observa un cuadro "depresivo moderado, acompañado de labilidad emocional", ocasionado por eventos en su vida, como es el caso de la situación vivida con la Isapre.

Las sumas anteriores se reajustarán de acuerdo con la variación que experimente el Índice de precios al consumidor, incrementada, además, con los intereses corrientes para operaciones reajustables,

todo desde la fecha de notificación de esta sentencia hasta el día efectivo del pago.

No se darán lugar a las costas, por no haber sido completamente vencido el querellado y demandado civil.

Y visto, además lo prescrito en los artículos 1, 3, 7, 8, 10, 13 y 17 de la ley 18.287, 1, 3 letra b, 12, y 24 de la ley 19.496, y las facultades que me confiere la ley 15.231,

SE DECLARA:

PRIMERO: Que, no ha lugar a la excepción de incompetencia absoluta para conocer de la acción infraccional de fojas 227 y siguientes.

SEGUNDO: Que, no ha lugar a la excepción de incompetencia absoluta para conocer de la acción civil de fojas 227 y siguientes.

TERCERO: Que, ha lugar a la querrela infraccional de fojas 1, y se condena a **ISAPRE CONSALUD S.A.**, representado por **Rodrigo Medel Samacoitz**, a una de **150 UTM** por infracción al artículo 3 literal b, y 12, en relación con el 23 inciso 1, sancionada en el artículo 24 de la ley 19.496.

Si no pagare la multa en el plazo de cinco días hábiles contados desde la notificación de la sentencia, sufrirá por vía de sustitución y apremio, una noche de reclusión por cada quinto de unidad tributaria mensual, con un máximo de quince noches.

CUARTO: Que, se hace lugar a la demanda de indemnización de perjuicios de fojas 1, por concepto de daño moral, y se condena a **ISAPRE CONSALUD S.A.**, representado por **Rodrigo Medel Samacoitz Almonacid** a pagar a [REDACTED] [REDACTED] o a la persona que sus derechos represente, la suma de **\$5.000.000**, sumas que se reajustarán de acuerdo a la variación que experimente el Índice de precios al consumidor, incrementada, además, con los intereses corrientes para operaciones reajustables, todo desde la fecha de notificación de esta sentencia hasta el día efectivo del pago.

QUINTO: Que, no ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 1, por concepto de daño emergente.

dosy oylu 280

SEXTO: Que, no se condena en costas a la querellada y demandada civil por no haber sido completamente vencida.

Notifíquese por correo electrónico

Rol 1181-2023

Pronunciada por **ALEJANDRO IBAÑEZ CONTRERAS**, Juez.
Autoriza **MARILÚ SCHLEEF VIGUERA**, secretaria titular. Primer Juzgado de Policía Local de Puerto Montt.

ALEJANDR
O IBAÑEZ
CONTRERAS

Firmado digitalmente por ALEJANDRO IBAÑEZ CONTRERAS
Fecha: 2023.09.13 16:02:23 -03'00'

MARILU
SCHLEEF
VIGUERA

Firmado digitalmente por MARILU SCHLEEF VIGUERA
Fecha: 2023.09.13 15:10:47 -03'00'