

**Corte Suprema, 28 de Diciembre de 2011.**

*“Hospital Clínico de la Universidad de Chile”*

<b>Rol N°</b>	5077-2012
<b>Recurso</b>	Recurso de Queja
<b>Resultado</b>	Acoge
<b>Voces</b>	Queja, variabilidad del precio, precio indeterminado, prestaciones de salud
<b>Normativa relevante</b>	artículos 3 letra b), 12 y 18 de la Ley N° 19.496

**Resumen**

Se entabla denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios en contra del Hospital Clínico de la Universidad de Chile, en atención a la diferencia producida entre el presupuesto inicial y el definitivo correspondientes a una intervención quirúrgica.

El principal argumento de la parte denunciada consiste en que la variabilidad del costo de la intervención practicada a la paciente era un hecho conocido por la denunciante y que aparece descrito en el propio documento que ella misma firmó.

El Juzgado de Policía Local de Independencia condena infraccionalmente, y además ordena indemnizar por concepto de daño moral la suma de \$1.000.000.

La Ilustrísima Corte de apelaciones de Santiago señala que se reproduce el fallo de primera instancia, pero se elimina el concepto de daño moral por falta de pruebas.

Se decide entablar recurso de queja por parte del demandado, se reprocha que en la sentencia de segundo grado se mantuvo en definitiva vigente la responsabilidad infraccional de la quejosa, cometiéndose con ello graves faltas o abusos que consisten, en primer término, en considerar que en el caso propuesto se habría infringido el artículo 3º letra b) de la Ley N° 19.496, referido al derecho del consumidor a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos; y seguidamente, el deber de informarse responsablemente de ellos, lo que a su juicio se cumplió en forma adecuada.

Además señala que la segunda falta o abuso se hace consistir en la inexistencia de infracción al artículo 12 de la referida ley, en cuanto a la exigencia que tiene todo proveedor de bienes o servicios de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio, arguyendo que no pudo establecerse un incumplimiento contractual si el empleo de fármacos o insumos especiales se hizo para procurar el cumplimiento del mismo y en directo beneficio de la paciente, insistiendo en la imposibilidad de inobservancia de lo acordado entre las partes si se le advirtió de forma expresa sobre su variabilidad, que era una de las condiciones del mismo y que fue aceptado por el paciente.

Finalmente como tercera falta o abuso grave, se denuncia la errada apreciación de los hechos conforme al mérito del proceso, estableciendo una supuesta conducta infraccional en base a un aspecto que no fue discutido en primera instancia, haciéndose cargo los jueces de censurar el no haberse pormenorizado los insumos utilizados en la operación, toda vez que lo que

efectivamente fue reclamado correspondió al cobro de insumos especiales no previstos en el presupuesto inicial, lo que fue explicado, bastando con leer la acción infraccional interpuesta para corroborar este aserto, alejándose de esa forma los jurisdicentes de efectuar un ejercicio racional y lógico inherente a esa forma de apreciación de las probanzas, incurriendo en errores garrafales acerca del sentido y alcance de algunos hechos considerados en la contienda, dándoles una connotación diferente de la dada por las propias partes.

La Corte Suprema acoge el recurso en cuestión pues considera no existe infracción alguna toda vez que se informó al paciente sobre la variabilidad del precio, además de la falta de prueba para aseverar ciertos incumplimientos que generan que se haya fallado sin lógica ni razonamiento, incumpliendo de esta manera el deber del debido proceso.

### Hechos

El demandante decide someterse a una operación, sin embargo este reclama no se le señaló la cantidad total de medicamentos necesarios, lo que encarece el costo final. El primer presupuesto estimativo no se respetó y solo se le informó el encarecimiento por los medicamentos no contemplados a utilizar después de haber sido realizada la intervención quirúrgica, encareciendo así inesperadamente por este, motivo de su reclamo. Por esto el consumidor afectado interpuso denuncia por infracción a los artículos 3 letra b), 12 y 18 de la Ley N°19.496 sobre protección a los consumidores, en los autos rol 68.116-2010 del Juzgado de Policía Local de Independencia, dirigida en contra del Hospital Clínico de la Universidad de Chile, en atención a la diferencia producida entre el presupuesto inicial y el definitivo correspondientes a una intervención quirúrgica (by pass gástrico), arrojando el primero una suma de \$4.350.002.-, y el segundo \$5.504.977.-, lo que generó una diferencia en contra de la consumidora de \$1.154.975. ; deduciendo en un otrosí demanda civil de indemnización de perjuicios.

### Cuestión jurídica

¿Puede estipularse que el costo del servicio ofrecido pueda variar en careciéndose posteriormente? ¿Cuál es el fin del recurso de queja?

### Decisión

**“DÉCIMO CUARTO:** Que, como se denota en la situación sub judice, el pronunciamiento atacado no ponderó racional ni lógicamente los antecedentes aportados para alcanzar las conclusiones a que arribó, lo cual impide conocer la trascendencia del mismo en el debate, sin que sirva para ello su mera referencia genérica, desde que la resolución indefectiblemente fuerza a erigirse con arreglo al mérito de la litis, deficiencia que justifica el ejercicio de las atribuciones entregadas a este máximo tribunal.

**DÉCIMO QUINTO:** Que, en consecuencia, por tratarse en la especie, respecto del dictamen revocatorio, de aseveraciones sobre hechos no probados, de los cuales simplemente se extrae su cumplimiento, quienes suscriben tal aserto han incurrido en falta o abuso grave, que torna legítima la actuación disciplinaria de esta Corte, para restablecer el imperio del derecho, lo que se hará dejando sin efecto lo pertinente de la sentencia reclamada y de la que le sirvió de antecedente.

**DÉCIMO SEXTO:** Que, por todo lo que se viene señalando -contrario a lo que se resolvió en el caso propuesto-, de la documental y testimonial rendida en estos autos, la que se precisa en el fundamento quinto del dictamen de primer grado, analizadas conforme a las reglas de la sana crítica, no permite acreditar las infracciones denunciadas a fojas 6 y siguientes, toda vez que la información entregada a la consumidora correspondió exactamente al servicio ofrecido, el que consistió en una operación quirúrgica por un by pass gástrico, el que no ha sido objeto de cuestionamiento alguno, y que fue realizado a su entera satisfacción conforme a las expectativas de la paciente, por lo que se cumplió con el derecho que tiene todo consumidor a obtener una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y en particular el deber de informarse responsablemente de ellos, conforme lo establece el artículo 3o letra b) de la Ley N° 19.496.

**DÉCIMO SÉPTIMO:** Que, en lo que toca al valor de la intervención, constituye un hecho de la causa, reconocido por ambas partes, que se originó entre el presupuesto inicial y el definitivo una diferencia en contra de la consumidora por un mayor valor que ascendió a \$1.263.795.- (un millón doscientos sesenta y tres mil setecientos noventa y cinco pesos), pero no es efectivo que esa eventualidad fuera desconocida por uno de los contratantes, tal como lo demuestra el documento por ella acompañado a fojas 5, en donde se consigna que los valores indicados en el presupuesto preliminar correspondían a una estimación del gasto por hospitalización, pero que la cuenta definitiva podía variar de acuerdo a la evolución del estado de salud del paciente, la complejidad de la intervención quirúrgica si la hubiere y los insumos especiales utilizados en esta última, condicionantes de variabilidad de costos, que sumada a su razonabilidad, se explica atendida la naturaleza de la intervención practicada, de complejidad técnica, como acontece con un by pass gástrico, todo lo cual impide configurar las infracciones denunciadas.

**DÉCIMO OCTAVO:** Que, por lo que se viene explicando, tampoco se aprecia una vulneración del artículo 12 de la misma ley, en el que se exige que todo proveedor de bienes o servicios debe respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio, en directa relación con el artículo 18 del mismo cuerpo legal, de considerar una infracción a las normas de dicha compilación, el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado, para cuyo rechazo sirven las mismas razones señaladas en las reflexiones precedentes.

**DÉCIMO NOVENO:** Que, como corolario de lo anterior, el contenido de la normativa citada contrasta con el mérito del proceso, por lo que fluye con claridad que no se produjeron las infracciones denunciadas, sin que se probara que la diferencia de precios, advertida con anticipación por la denunciante, se produjera de forma arbitraria, antojadiza o sin justificación; siendo que en realidad correspondió a una de las condiciones que fueron aceptadas expresamente por las partes del contrato, y así lo refrenda la prueba testimonial rendida exclusivamente por la denunciada, consistente en los dichos de María Paz Morales Dote y Gemita Isabel Mardones Verdugo a fojas 131 y siguientes.

**VIGÉSIMO:** Que, como consecuencia de no haberse probado los extremos infraccionales del comportamiento imputado al Hospital Clínico de la Universidad de Chile, corresponde desestimar la denuncia de fojas 6 y siguientes, rechazo que conlleva por vía consecuencial igual destino para la demanda civil de indemnización de perjuicios intentada en otrosí de la misma presentación, en atención a construirse al amparo de un incumplimiento que no fue acreditado, dejando sin sustento fáctico el rubro reparatorio intentado.

**VIGÉSIMO PRIMERO:** Que si bien la diferencia de pareceres en torno a la confluencia de los quebrantamientos a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con ocasión de una conducta determinada de la denunciada, que los magistrados han tenido por acreditada, deriva en una controversia entre distintos criterios interpretativos, y no obstante la solidez que pueda tener uno u otro, representa un tópico ajeno al propósito propio del recurso extraordinario de queja, no instituido para corregir yerros de interpretación y provocar, por este solo capítulo, una nueva revisión del asunto para llegar a un dictamen de tercera instancia, puesto que la apreciación de los elementos probatorios reunidos y su valoración competen privativamente a los jueces del fondo. Por el contrario, lo detectado en el presente caso precisamente se entronca en su objetivo preciso que ?tiene por exclusiva finalidad corregir las faltas o abusos graves cometidos en la dictación de resoluciones de carácter jurisdiccional?, perpetrados por los funcionarios judiciales en el desempeño de su ministerio de acuerdo a la superintendencia directiva, correccional y económica de que está dotada esta Corte. Y visto, ad emás (sic), lo dispuesto en los artículos 82 de la Constitución Política de la República, 3°, 535, 545 y 549 del Código Orgánico de Tribunales, Ley No 19.496 sobre Protección al Derecho de los Consumidores (sic) y Auto Acordado de esta Corte Suprema sobre la materia, SE ACOGE el recurso de queja...”

### **Comentario**

En esta sentencia se da cuenta de la naturaleza del recurso de queja, y sin una extenuante explicación decide acogerse el recurso. La Corte se hace cargo de señalar cuál es el error de derecho que considera grave, cuando señala que “no se ponderó racional ni lógicamente los antecedentes aportados para alcanzar las conclusiones a que arribó”. De esta manera se contribuye a hacer una diferencia entre lo que podría ser una diferencia de interpretación y derechamente un error en la aplicación del derecho.