

ANEXO FUNDANTE DE HECHOS Y ANÁLISIS JURÍDICO

DENUNCIA Y ALERTA CIUDADANA ANTE LA SUBDIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN DEL SERNAC

A LA DIRECCIÓN REGIONAL / SUBDIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC)
PRESENTE

I. INDIVIDUALIZACIÓN DEL CONSUMIDOR Y PROVEEDOR RECLAMADO

1. DATOS DEL CONSUMIDOR / DENUNCIANTE:

- **Nombre completo:** Luis Felipe Meneses
- **En representación de su grupo familiar:** Daniela Soto (cónyuge), y de sus hijos menores de edad Mariano Cuevas Soto y Vicente Cuevas Soto.
- **Calidad jurídica:** Consumidor material y jurídico, y representante de los menores afectados.

2. DATOS DEL PROVEEDOR DENUNCIADO:

- **Nombre de fantasía:** Clínica Dental y Estética Hadassa
 - **Profesional titular / Propietaria:** Marjorie Díaz (Dra. Díaz Cirujana Dentista)
 - **Otros profesionales involucrados en los hechos:** Dra. Camila Valdebenito (Cirujano Dentista tratante), personal de recepción y dependientes de turno el día 21 de octubre de 2026.
 - **Canales digitales institucionales:** @clinica.hadassa, @dra.diaz_cirujana_dentista, y cuentas profesionales dependientes asociadas.
-

II. ANTECEDENTES PREVIOS: INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL Y DILACIÓN INJUSTIFICADA

1. **Interrupción y retardo de tratamientos odontológicos:** Mis dos hijos menores de edad se encontraban bajo tratamiento odontológico en la Clínica Dental y Estética

Hadassa. En particular, la placa dental de Mariano requería una reparación urgente al haberse fracturado, mientras que paralelamente se había solicitado y convenido la confección de una nueva placa dental para Vicente.

2. **Falta sistemática de respuesta por más de un mes:** Durante más de 30 días corridos, la clínica mantuvo paralizados ambos tratamientos. Las reiteradas consultas efectuadas por mi cónyuge no obtuvieron respuesta resolutive alguna: el personal de recepción manifestaba ignorar el estado de los trabajos, comprometiéndose verbalmente a devolver los llamados, lo cual jamás aconteció. Esta desidia provocó un evidente retroceso y riesgo en la salud bucal de dos menores de edad.
 3. **Requerimiento formal del 07 de octubre de 2026:** Ante el evidente desinterés del proveedor y la falta de consideración hacia las gestiones de mi cónyuge, el día 07/10/2026 envié un requerimiento directo por WhatsApp solicitando con urgencia una definición con la titular, Marjorie Díaz, solicitando regularizar la situación antes de recurrir a instancias formales y pidiendo reparar las consecuencias del retraso. A raíz de este requerimiento, tomó contacto la Dra. Camila Valdebenito, profesional tratante, fijándose una cita clínica presencial para el día 21 de octubre de 2026 a las 09:00 horas.
-

III. RELACIÓN CIRCUNSTANCIADA DE LOS HECHOS OCURRIDOS EL 21/10/2026

1. Jornada de la mañana: Retraso inexcusable, maltrato verbal y persecución callejera

- **Incumplimiento de horario acordado:** Habiendo solicitado expresamente puntualidad por antecedentes previos de demoras injustificadas del centro (como haber dejado a un menor en el sillón dental con la boca abierta para salir a la calle a presenciar un desfile), nos presentamos en la clínica a las 08:52 horas. Pese a encontrarnos antes del horario fijado (09:00 horas), los niños no fueron atendidos sino hasta pasadas las 09:30 horas, acumulando más de media hora de retraso sin que el personal diera explicación alguna ni lograra ubicar a la profesional.
- **Solicitud de derivación pacífica:** Al advertirse que la espera afectaba la planificación de los menores, manifesté educadamente mi malestar en un tono mesurado y consulté por el procedimiento para derivar el tratamiento a otro prestador. El propio personal de la clínica sugirió que podíamos trasladar a los niños a otro recinto, comprometiéndose a facilitar la ficha clínica y documentación correspondiente. Ante ello, propuse condicionar la liquidación total a la entrega de tales documentos al término de la atención clínica, alternativa aceptada por la administración del establecimiento.
- **Agresión verbal y hostigamiento en la vía pública:** Tras finalizar la atención con la Dra. Valdebenito, al disponer el retiro junto a mis hijos, la recepcionista reaccionó de manera destemplada, agresiva y violenta. Al solicitarle serenidad y recordarle lo

conversado, la funcionaria abandonó el mostrador y salió tras nosotros a la vía pública, gritando descalificaciones en plena calle frente a los niños y transeúntes. Para salvaguardar la integridad psíquica de mis hijos y evitar un altercado mayor frente a ellos, continué el paso alejándome del lugar sin responder a las provocaciones.

2. Jornada de la tarde: Difamación concertada en redes sociales institucionales

- Antes de que existiera cualquier cierre administrativo o requerimiento formal, la cuenta oficial de la clínica (@clinica.hadassa) y la cuenta personal/profesional de la dueña (@dra.diaz_cirujana_dentista), junto con cuentas colaboradoras dependientes, publicaron una serie de historias y publicaciones en Instagram y Facebook.
- En dichas publicaciones se exhibió la fotografía de la dueña con textos que imputaban falsamente la comisión de delitos ("NOS ROBARON!!!", "el no pago de trabajos ya realizados", "se harán 2 denuncias por HURTO AGRAVADO Y LEY KARIN").
- Asimismo, procedieron a individualizar y ventilar información privada y laboral de la familia ("la Fonoaudióloga del colegio... y a su pareja el experto en marketing... PAGUEN!!!!") y lanzaron agresiones denigrantes contra el rol parental ("Ellos no tienen culpa de tener padres tan deficientes"), instando abiertamente al escarnio público y hostigamiento de terceros ("compartan! Para que por último les de vergüenza").

3. Pago íntegro de la cuenta, retención de exámenes y encierro físico forzado (Art. 15 LPC)

- **Asesoramiento preventivo y pago total:** En horas de la tarde, tras consultar el proceder preventivo en la unidad de Carabineros colindante al recinto, concurrí presencialmente a la clínica a saldar el importe total de las atenciones efectuadas.
- **Acreditación de saldo \$0:** La cuenta fue liquidada en su totalidad en caja, emitiéndose la boleta respectiva. Con dicho acto quedó formalmente acreditada la extinción total de cualquier obligación económica pendiente (deuda \$0).
- **Retención indebida de exámenes médicos pagados:** Tras pagar, solicité formalmente la entrega de las radiografías e historial de mis hijos —las cuales forman parte de la ficha clínica y estaban íntegramente costeadas—. La administración se negó de forma tajante e ilegal a entregarlas.
- **Bloqueo físico de la salida y coacción:** Al intentar retirarme pacíficamente del establecimiento con la boleta en mano, la recepcionista y la propietaria, Marjorie Díaz, se interpusieron corporalmente en la puerta de acceso, bloqueando de manera violenta e intimidatoria la salida del recinto. Frente a este acto de encierro forzado que buscaba provocar una reacción física, procedí a cruzar mis brazos por detrás de la espalda, dar un paso atrás y exigir con firmeza el despeje de la vía, situación que las denunciadas depusieron únicamente ante la mirada de otros pacientes que aguardaban en la sala de espera.

4. Maniobras posteriores de represalia: Intento de boicot médico contra dos niños

- En el mismo día se tomó conocimiento de que la administración de la clínica tomó contacto con otros prestadores y clínicas dentales de la zona con el propósito de inducir la negativa de atención hacia mis hijos menores de edad. Este intento de veto u obstrucción concertada de atención médica hacia dos niños constituye un acto de represalia sin precedentes que atenta contra su derecho fundamental a la salud.
 - Pese a la gravedad de los incumplimientos, las agresiones verbales, la retención de documentación y el hostigamiento digital masivo, el proveedor no ha ofrecido ningún tipo de disculpa, compensación ni reparación económica por los perjuicios ocasionados.
-

IV. DERECHOS VULNERADOS BAJO LA LEY N° 19.496 Y LEY N° 20.584

La conducta desplegada por Clínica Dental y Estética Hadassa y sus responsables infringe de forma flagrante múltiples cuerpos normativos vigentes:

1. Infracción al Artículo 15 de la Ley N° 19.496 (Sistemas de seguridad y atentado a la libertad y dignidad)

El artículo 15 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores dispone expresamente que los sistemas de seguridad o control en los locales comerciales están obligados a respetar la dignidad y los derechos de la persona. **Bloquear corporalmente la puerta de escape/salida a un cliente que ha pagado la totalidad de la cuenta y mantenerlo retenido contra su voluntad en el local comercial constituye una coacción flagrante y un atentado directo a la libertad ambulatoria y dignidad del consumidor,** conducta sancionable con las más altas multas que contempla la ley.

2. Infracción a los Artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496 (Negligencia en la calidad de servicio y falta de idoneidad)

El proveedor incurrió en graves faltas de idoneidad técnica y profesional:

- Desatendió por más de 30 días la confección y reparación de aparatos protésicos infantiles.
- Incumplió los horarios pactados de atención médica, vulnerando el tiempo del consumidor.
- Negó la entrega de exámenes que ya habían sido facturados y cancelados, causando un menoscabo directo al consumidor derivado de un servicio prestado de manera deficiente, negligente y lesiva.

3. Infracción al Artículo 13 de la Ley N° 19.496 (Negativa injustificada de venta o prestación)

La tentativa de boicot y las gestiones efectuadas por la clínica para concertar con otros establecimientos odontológicos la negativa de atención a dos menores de edad atenta contra el principio de libre contratación y el derecho a no ser discriminado arbitrariamente ni privado de un servicio de salud disponible al público sin causa legal justificada.

4. Infracción a los Artículos 12 y 13 de la Ley N° 20.584 (Retención ilícita de ficha clínica y exámenes médicos)

La Ley que Regula los Derechos y Deberes de las Personas en Salud establece con total claridad que **la ficha clínica y todos los estudios complementarios (incluyendo radiografías) son de propiedad del paciente**, estando el prestador obligado a custodiarla y a otorgar copia íntegra inmediata a requerimiento del titular o de sus representantes legales. Condicionar o denegar la entrega de radiografías pagadas para continuar un tratamiento en otro centro constituye una infracción sanitaria grave sujeta a la fiscalización de la Superintendencia de Salud.

5. Infracción a la Ley N° 19.628 (Protección de la Vida Privada y Datos Personales)

Los datos personales relativos a la actividad laboral de los padres, sus nombres y su condición de usuarios de un servicio médico fueron recopilados exclusivamente para fines clínicos y contractuales. Difundir públicamente la ocupación de la madre ("fonoaudióloga de colegio..."), la del padre ("marketing") e inferencias socioeconómicas denigrantes en redes sociales con fines de escarnio público constituye un tratamiento ilícito de datos personales y una vulneración flagrante de la normativa sobre privacidad.

6. Uso abusivo e intimidatorio de figuras legales ("Ley Karin")

La invocación de la Ley N° 21.643 ("Ley Karin") en publicaciones institucionales para amedrentar a un paciente y a su familia revela una maniobra fraudulenta. Dicha ley regula de forma taxativa el acoso y violencia en el ámbito de las relaciones internas de trabajo (empleador-trabajador). Pretender aplicarla contra un usuario que ejerce legítimamente su derecho a reclamar constituye una amenaza ilícita y un intento abusivo de intimidación legal.

V. RESPONSABILIDADES Y CONSECUENCIAS LEGALES APLICABLES AL PROVEEDOR

La acumulación de hechos expuestos expone a la Clínica Hadassa y a sus profesionales responsables a severas consecuencias en diversos órdenes jurisdiccionales:

1. Sanciones Infraccionales ante Juzgado de Policía Local (Vía SERNAC):

- Aplicación de multas de hasta **300 UTM** (o hasta **300 UTM** adicionales en caso de reiteración o afectación a la seguridad e integridad del consumidor conforme a los Arts. 15, 23 y 24 de la Ley 19.496).
 - Obligación de indemnizar integralmente los perjuicios materiales directos (daño emergente) y el daño moral ocasionado al grupo familiar.
2. **Sanciones Sanitarias y Deontológicas (Superintendencia de Salud y Colegio Profesional):**
- Apertura de sumario administrativo sanitario por infracción a la Ley N° 20.584, con órdenes de entrega forzada de antecedentes y aplicación de multas y amonestaciones públicas en el Registro Nacional de Prestadores Individuales e Institucionales de Salud.
 - Denuncias ante el Tribunal de Ética del Colegio de Cirujano Dentistas por vulneración flagrante a los deberes deontológicos de confidencialidad, trato respetuoso y continuidad del cuidado de la salud en niños.
3. **Responsabilidad Penal por Calumnias e Injurias Graves con Publicidad (Arts. 412, 416 y 418 Código Penal):**
- Imputar falsamente en redes sociales de libre acceso la comisión de delitos de acción pública como "robo" o "hurto agravado" existiendo la boleta de pago emitida y saldo en cero, configura el delito consumado de **calumnia judicialmente perseguible**.
 - Las expresiones humillantes hacia las funciones parentales y la exhibición laboral configuran **injurias graves cometidas con publicidad**, exponiendo a las autoras a penas corporales y accesorias, así como a las indemnizaciones civiles correspondientes.
4. **Vía Constitucional (Corte de Apelaciones):**
- Procedencia de **Recurso de Protección** bajo el artículo 20 de la Constitución Política de la República por privación, perturbación y amenaza al derecho a la integridad psíquica de los menores (Art. 19 N° 1) y al derecho a la honra de la familia y de los padres (Art. 19 N° 4), solicitando la eliminación perentoria del material digital y la prohibición de comunicación hostil con terceros.
-

VI. PETICIONES CONCRETAS AL SERNAC

Por todo lo anteriormente expuesto, se solicita a la Subdirección de Fiscalización del Servicio Nacional del Consumidor:

1. **Iniciar procedimiento de fiscalización e investigación de oficio** contra el proveedor *Clínica Dental y Estética Hadassa* Limitada y su titular *Marjorie Díaz*, a fin de constatar las infracciones sistemáticas a los artículos 12, 13, 15 y 23 de la Ley N° 19.496.
2. **Exigir la entrega forzada e inmediata** de las radiografías, registros clínicos e historial odontológico completo de los menores Mariano Meneses Soto y Vicente Meneses Soto.

3. **Poner en conocimiento de los tribunales competentes (Juzgado de Policía Local)** estos antecedentes para la imposición del máximo de las multas infraccionales y ordenar la reparación económica integral de los daños causados.
 4. **Oficiar a la Superintendencia de Salud** respecto de las vulneraciones a la Ley N° 20.584 para los fines sancionatorios de su competencia.
-

VII. ADVERTENCIA LEGAL Y DE CIERRE

Se deja constancia expresa de que todo el servicio prestado por la clínica se encuentra **íntegramente pagado (saldo \$0, sin deuda pendiente)**.

Cualquier intento adicional de hostigamiento, falsedad, difamación, represalia o contacto con terceras entidades que busque coaccionar o dañar a mi familia o vulnerar los derechos de mis dos hijos menores de edad, facultará la interposición inmediata de las querellas criminales por calumnia e injurias graves con publicidad en sede penal, y las demandas de indemnización de perjuicios por daño moral ante los Tribunales Ordinarios de Justicia.

VIII. ÍNDICE DE ANTECEDENTES PROBATORIOS ADJUNTOS

1. Copia de boleta electrónica emitida por la clínica el 21/10/2026 que acredita pago total y saldo \$0.
2. Capturas íntegras de pantalla de publicaciones oficiales en Instagram de cuentas [@clinica.hadassa](#), [@dra.diaz_cirujana_dentista](#) y colaboradoras, imputando falsamente delitos y divulgando datos privados.