

04263

ORO. W /
ANT.: Causa Rol N°7418-2012 (PR)
Segundo Juzgado Policía Local Osorno.
MAT.: Remite sentencia definitiva de
lra. Instancia.-

Osorno, 09 de agosto de 2013.-

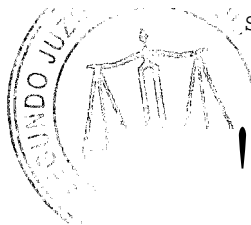
DE :HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA
JUEZ TITULAR SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL OSORNO

A :SR. SEBASTIAN FERNANDEZ ESTAY
DIRECTOR SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
REGION DE LOS LAGOS.


En la causa citada en el
antecedente, caratulada "Sandra San Martin Schilling con
Farmacias SalcoBrand Osorno", seguida ante este Tribunal, se
ha ordenado oficiarle, a fin de remitir copia autorizada de la
sentencia de lera instancia, tal como lo dispone el artículo
58 bis de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de
los Consumidores.

La referida sentencia, se
encuentra firme o ejecutoriada.

Saluda atentamente a Ud.



TOS
ORTEGA


GERARDO AS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO

HBO/GRM/prc
Distribución
- Destinatario.
- Archivo.

Osorno, cuatro de junio de dos mil trece.

VISTOS:

A fojas 15 y siguientes, en relación con los documentos acompañados a fojas 1 y siguientes, rola denuncia por infracción a la Ley 19.496, interpuesta por doña **SANDRA SAN MARTIN SCHILLING**, educadora diferencial, domiciliada en calle Hermanos Philippi N° 1388, Osorno, en contra de **FARMACIA SALCO BRAND** representada por don **CLAUDIA GARCÍA**, ambos con domicilio en calle Eleuterio Ramírez N° 935, Osorno, señalando que el día 31 de julio de 2012, luego de visitar la consulta del médico psiquiatra Manuel Flores V., se dirigió a la Farmacia Salcobrand, local 355, ubicada en calle Eleuterio Ramírez 935 de Osorno donde compró dos medicamentos, Clonazepam y Ectiban, el primero de ellos con receta retenida, siendo atendida por la vendedora Darling Martínez. Agrega que al recibir los medicamentos no se preocupó de revisar la dosis escrita, pero al llegar a su hogar se dio cuenta que no coincidía con la dosis indicada por el especialista, según lo que recordaba haber escuchado en su consulta y como la compra fue realizada a las 19:43 horas, no pudo iniciar el tratamiento médico indicado, ni contactarse con el médico. Indica que al día siguiente, se dirigió nuevamente a la farmacia y solicitó hablar con el jefe del local, en ese momento el señor Claudio García, explicándole la situación, su molestia y la gravedad de lo ocurrido, solicitando el libro de reclamos y dejando estampado el reclamo. Señala que el señor García estuvo de acuerdo con la gravedad de los hechos, solicitando disculpas por las molestias causadas, informando que el reclamo se informaría a fiscalía para que se tomen las medidas correspondientes, aprovechando la oportunidad para solicitarle una fotocopia de las recetas retenidas, las que recibió el día 7 de agosto por correo electrónico. Agrega que al día siguiente, el 2 de agosto, la llamó la vendedora Darling Martínez, pidiendo disculpas y proponiendo comprarle el medicamento o darle el dinero

correspondiente durante los seis meses siguientes. Indica que posteriormente la llamó el señor Ariel Vargas representante de atención al cliente Saleo, señalándole que había sido informado respecto del problema, ofreciéndole una gift card a modo de compensación por los daños ocasionados. Indica que cuando recibió el mail con las copias de las recetas, pudo confirmar la infracción cometida por la vendedora, al escribir una dosis distinta en las cajas de los medicamentos, es así, que en el caso del Clonazepan, el médico indicaba % por la mañana y % por la noche, anotando la vendedora % cada media hora y respecto del Ectiban, el médico indicaba % en la mañana por dos días, luego 1 en la mañana, anotando la vendedora % cada 12 horas. Agrega que solicitó una respuesta por escrito de parte de la farmacia Salcobrand para tomar una decisión, puesto que el error en la dosis escrita por la vendedora, pudo haberle ocasionado daños graves de salud, lo que no ocurrió, siendo contactada telefónicamente, razón por la cual decidió hacer la denuncia al Sernac. Señala que la conducta de la querellada constituye una abierta infracción a los artículos 23, 29 Y 45 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Más adelante, basada en los mismos hechos, y en conformidad a lo dispuesto en el artículo 3° letra e) de la Ley 19.496, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de Farmacia Salcobrand, solicitando sea condenada a pagarle por concepto de daño emergente la suma de \$11.530 y \$1.00.000 por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas. En el mismo libelo acompaña documentos en apoyo de su acción.

A fojas 22, rola notificación a don Claudio García en representación de Salcobrand, de la denuncia y demanda civil de fojas 15 y siguientes.

A fojas 23, la parte denunciante y demandante civil presenta lista de testigos.

A fojas 42 y siguientes se lleva a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba decretada en autos, con la asistencia de la denunciante y demandante civil Sandra San Martín Schilling y el apoderado de la parte denunciada y demandada civil Marcos Ilabaca Cerda. La parte denunciante y demandante civil ratifica la denuncia y demanda civil de fojas 15 y siguientes, solicitando se dé lugar a ellas en todas sus partes, con costas. La parte denunciada y demandada civil, Salcobrand S.A, contesta denuncia y demanda civil mediante minuta escrita que se agrega a fojas 26 y siguientes, señalando que respecto de la denuncia por infracción al artículo 23 de la Ley 19.496, no se cumplen los presupuestos regales para su configuración, dado que este artículo señala claramente la necesidad de la existencia de menoscabo al consumidor, lo que no ha ocurrido en este caso, porque la denunciante al percatarse del error de la dependiente, procedió a comunicarse inmediatamente con la farmacia, la que buscó la solución del problema, pudiendo prevenirse cualquier daño a la reclamante. Indica que respecto de la posible infracción del artículo 29 de la Ley 19.496, este artículo trata de acciones con intención de provocar un efecto negativo en la venta de productos, tales como, no rotular, faltar a la verdad en la rotulación, ocultarla o alterarla, situación que no se logra configurar en el caso de autos, donde sólo hubo un error de traspaso de la información desde la receta médica hasta el envase del medicamento, no existiendo intención por parte de la dependiente alterar la rotulación, faltar a la verdad u ocultarla. Agrega que respecto a la alegación de la posible infracción al artículo 45 de la Ley 19.496, esta disposición no ha sido vulnerada, toda vez que los medicamentos que la empresa distribuye, cumplen estrictamente con la normativa sobre rotulado pertinentes, lo cual es fiscalizado permanentemente por las autoridades respectivas. Finalmente indica que su representada, nunca ha tenido la intención de proceder a infringir las normas sobre protección al consumidor,

siendo respetuosos a toda la normativa legal y lo ocurrido en este caso fue un error involuntario de parte de su dependiente, error que han reconocido e intentando inmediatamente corregirlo, tratando de evitar cualquier consecuencias que provoquen daños al cliente. También contesta demanda civil en base a los fundamentos de hecho expuestos al contestar la querrela infraccional, indicando que respecto del daño emergente no ha existido detrimento patrimonial, porque la denunciante recibió por el pago realizado los productos requeridos. Más adelante refiriéndose al daño moral señala que éste no ha existido, toda vez que debe ser cierto, real o presuntivamente acreditado y que consista en un daño no reparado, situación que no ha ocurrido en la especie. En el mismo libelo objeta el documento signado con el número 1 en la demanda, dado que lo acompañado es una fotografía simple, la que no puede ser considerada como medio probatorio por no constar en ninguna parte su autenticidad. También objeta el documento signado con el número 2, por ser una copia simple de un documento, no constando su autenticidad y finalmente objeta los documentos signados con los números 5, 6, 7, 8 Y 9, los que carecen de valor probatorio por ser correos electrónicos emanados de la propia parte demandante.

Acto seguido el Tribunal llama a las partes a conciliación, la que no se produce. A continuación, el Tribunal procede a recibir la causa de prueba, fijando al efecto los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos. En primer lugar se recibe la prueba instrumental de la parte denunciante y demandante civil, la cual ratifica los documentos agregados a fojas 1 a 14 y acompaña, con citación, los documentos que se agregan desde fojas 30 a fojas 41. La parte denunciada y demandada civil, no rinde prueba instrumental. Posteriormente la parte denunciante y demandante civil rinde prueba testimonial a través de la declaración de la testigo Karin Gabriela Mardones Wenzel de fojas 43 y 44. La parte denunciada y demanda civil no rinde prueba testimonial.

A fojas 45 y 46, la parte denunciante y demandante civil, evacúa traslado a la objeción de documentos planteada por la parte denunciada y demandada civil.

A fojas 60, se trajeron los autos para sentencia.

CONSIDERANDO:

1.- EN RELACIÓN A LA OBJECIÓN DE DOCUMENTOS FORMULADA A FOJAS 29.

PRIMERO: Que a fojas 29, la parte denunciada y demandada civil, objeta los documentos signados con los números 1 y 2 en la denuncia y demanda civil de fojas 15 y siguientes, por no constar su autenticidad y los documentos signados con los números 5,6,7,8 Y 9 Y acompañados en el mismo libelo, por ser sólo correos electrónicos, emanados de la propia parte demandante.

SEGUNDO: Que por expreso mandato del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil, los instrumentos privados sólo admiten como causales de objeción, la falsedad y la falta de integridad. De igual modo, la impugnación debe ser categórica, expresa e inequívoca, por lo que no basta sostener que un determinado documento carece de autenticidad o son sólo correos electrónicos, emanados de la propia demandante. Consecuencialmente, no habiéndose formulado la objeción en términos categóricos y precisos, y no existiendo antecedentes en autos, que permitan acreditar la objeción planteada, no se hará lugar a ella. Ello sin perjuicio de las facultades conferidas al Tribunal por el artículo 14 de la Ley N°18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, para apreciar la prueba y los antecedentes de la causa de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

2.- EN CUANTO A LA TACHA DE FOJAS 43.

TERCERO: Que a fojas 43, la parte denunciada tacha a la testigo Karin Gabriela Mardones Wenzel, por la causal contemplada en el

artículo 358 N° 7 del Código de Procedimiento Civil, esto es, por tener amistad manifiesta con quien la presenta.

CUARTO: Que la testigo Karin Mardones Wenzel, respondiendo a las pregunta para tachas, señala que con la denunciante son amigas desde hace 40 años, siendo ella su mejor amiga y viéndose todos los días.

QUINTO: Que en consecuencia, encontrándose acreditada la falta de imparcialidad que la testigo tendría con la denunciante Sandra San Martin Schilling, se hará lugar a la tacha invocada por la parte denunciada, respecto del testimonio prestado por doña Karin Gabriela Mardones Wenzel.

3.- EN RELACIÓN A LA ACCION INFRACCIONAL:

SEXTO: Que de la denuncia de fojas 15 y siguientes, interpuesta por doña Sandra San Martín Schilling, se desprende que en la especie se trata de esclarecer si la denunciada, Farmacias Salcobrand, habría incurrido en infracción a Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, actuando con negligencia y causando menoscabo a la querellante, al vender a la denunciante, bajo la modalidad de receta retenida, los medicamentos Clonazepan y Ectiban, transcribiendo en forma errónea la dosis prescrita por el médico tratante.

SEPTIMO: Que a fojas 26 y siguientes, la parte denunciada y demandada civil contesta denuncia y demanda, señalando que nunca ha tenido la intención de proceder a infringir las normas sobre protección al consumidor, ni los artículos 23, 29 Y 45 de la Ley 19.496, siendo respetuosos de toda la normativa legal, y lo ocurrido en este caso, fue un error involuntario de parte de su dependiente, el que reconocieron y trataron inmediatamente de corregirlo, tratando de evitar cualquier consecuencia que provoque daños al cliente.

OCTAVO: Que sobre el particular debe tenerse presente que el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496, consagra el derecho a "la

reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea".

Por su parte el artículo 12 señala que: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a 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".

A su turno, el artículo 23, dispone que: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

NOVENO: Que es un hecho no controvertido en autos, que el día 31 de julio de 2012, siendo las 19:43 horas, doña Sandra San Martín Schilling, compró en la Farmacia Salcobrand, ubicada en calle Eleuterio Ramírez N° 935 de Osorno, con receta retenida los medicamentos Clonazepam y Ectivan, prescritos por el médico psiquiatra Manuel Flores, transcribiendo la vendedora Darling Martínez, en forma errónea la dosis prescrita por el facultativo.

DECIMO: Que en efecto, tal como consta a fojas 2, con fecha 31 de julio de 2012, el médico psiquiatra Manuel Flores V., prescribió a la denunciante el medicamento Ectiban o Celtium, debiendo tomar una dosis de ~ gragea en la mañana, por dos días, y luego 1 en la mañana en forma permanente, transcribiéndose por la vendedora que este medicamento debían tomarse ~ gragea cada 12 horas, tal como consta en la caja del producto agregada a fojas 30.

DECIMO PRIMERO: Que también consta a fojas 2 vuelta, el mismo facultativo referido en el considerando precedente, recetó a doña

Sandra San Martín Schilling, el medicamento Clonazepam, que debía ser tomado en una dosis de % de gragea en la mañana y % gragea en la noche, transcribiéndose por la vendedora a la caja del producto, que este medicamento debía tomarse % de gragea cada % hora, tal como consta en el documento agregado a fojas 32.

DECIMO SEGUNDO: Que en consecuencia el error cometido por doña Darling Martínez, dependiente de la denunciada, constituye una negligencia inexcusable, al exponer a doña Sandra San Martín Schilling a un consumo inadecuado de medicamentos, que le podría haber producido graves consecuencias en su salud y que implicó un retraso de 7 días en el inicio de su tratamiento psicofarmacológico.

DECIMO TERCERO: Que el Médico Psiquiatra y Psicoterapeuta Manuel Flores V., a fojas 34, certifica atender a doña Sandra San Martín Schilling desde el 31 de julio de 2012, por tratamiento adaptativo con sintomatología depresiva y síntomas de pánico reagudizado, implementándose psicoterapia y psicofarmacoterapia con Clonazepam y Escitalopran.

DECIMO CUARTO: Que como es de público conocimiento, el uso racional de los medicamentos requiere un diagnóstico correcto, un conocimiento adecuado de la enfermedad, la selección del fármaco idóneo y el diseño de una pauta de administración que consiga la máxima eficacia con el mínimo riesgo para el paciente. Que en consecuencia, en la pauta de administración de los medicamentos prescritos por los médicos, se establece en la dosis, y la duración que debe tener el tratamiento, para conseguir, con la rapidez necesaria y durante el tiempo adecuado, un óptimo resultado en el paciente, la que además debe ser individualizada.

DECIMO QUINTO: Que por tanto, es muy importante seguir de forma estricta las indicaciones prescritas por el médico, es decir, utilizar el medicamento tal y cómo se le indicó en la receta, dosis, frecuencia con que se debe administrar el medicamento y duración

del tratamiento, con el objeto de evitar consecuencias perniciosas para la salud del paciente.

DECIMO SEXTO: Que en consecuencia, de los antecedentes allegados al proceso, elementos de juicio y pruebas rendidas, referidas en los considerandos precedentes, en concepto del tribunal se encuentra suficientemente acreditada la efectividad de los hechos denunciados, que permiten concluir que la empresa denunciada, infringió lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, razón por lo cual se hará lugar a la denuncia interpuesta en autos.

4.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.

DECIMO SEPTIMO: Que conjuntamente con la acción infraccional, se ha deducido demanda civil indemnizatoria, según libelo de fojas 15 y siguientes, del cual se desprende que doña Sandra San Martín Schilling, demanda a Farmacias Salcobrand, a pagar la suma de \$11.530 por concepto de daño emergente y \$1.000.000 por concepto de daño moral.

DECIMO OCTAVO: Que conforme a lo expresado en los considerandos previos, encontrándose establecida, a juicio del tribunal, tanto la efectividad de los hechos denunciados, como la configuración del tipo infraccional correspondiente y teniendo presente que el artículo 3 letra e) de la ley N° 19.496, establece como derecho del consumidor la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento, conforme a lo dispuesto en la misma ley y que, además, de acuerdo a las reglas generales de responsabilidad civil extracontractual, todo aquel que ha cometido un delito o cuasidelito, que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización (artículo 2314 del Código Civil), este sentenciador

accederá a la indemnización solicitada, de la manera que se pasará a indicar.

DECIMO NOVENO: Que respecto del daño emergente solicitado, y encontrándose acreditado, de acuerdo a los antecedentes allegados al proceso, que la demandante recibió las cajas de medicamentos adquiridas el día 31 de julio de 2012 en Farmacia Salcobrand ubicada en calle Eleuterio Ramírez N°935 de esta ciudad, este tribunal no dará lugar a lo impetrado por este concepto.

VIGÉSIMO: Que en cuanto al daño moral experimentado por la demandante, esto es, el daño no patrimonial, no puede sino que tenerse convicción en cuanto a que la transcripción errónea de la receta retenida a los envases de la dosis de los medicamentos que debía tomar, al retrasar el tratamiento prescrito por su médico tratante, le ha debido producir molestias y trastornos en su vida, además del tiempo empleado para poder obtener una solución y verse obligada a recurrir al tribunal para restablecer el imperio del derecho, tener que obtener y/o preparar documentación probatoria, todos trámites que no debería haber realizado de no mediar la conducta contravencional de la demandada. Por lo mismo, en opinión de este sentenciador, la suma de \$ 500.000 para doña Sandra San Martín Schilling, se estima suficiente para reparar el menoscabo provocado por la demandada.

VIGÉSIMO PRIMERO: Que las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N°18.287.

y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en las normas legales citadas, Leyes N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, N°18.287, relativa al Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y en uso de las facultades que me confiere la Ley N°15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, se declara:

A) Que se hace lugar a la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, interpuesta por doña SANDRA SAN MARTIN SCHILLING, en contra de FARMACIAS SALCOBRANO, representada por don CLAUDIO GARCÍA, en cuanto se le condena al pago de una multa de CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES a favor del Fisco, por haber infringido el artículo 23 de la Ley 19.496, al haber transcrito en forma errónea, la dosis de los medicamentos que debía ingerir, para el tratamiento prescrito por el médico psiquiatra Manuel Flores V. Transcurrido el plazo legal sin que se hubiere acreditado el pago de la multa, el tribunal podrá decretar en contra del representante de la condenada, por vía de sustitución o apremio, algunas de las medidas indicadas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

B) Que se hace lugar a la demanda civil interpuesta por doña SANORA SAN MARTIN SCHILLING, sólo en cuanto se condena a FARMACIA SALCOBRAND, representada por don CLAUDIA GARCÍA, a pagar por concepto de daño moral a la demandante, la suma de \$500.000 (quinientos mil pesos), con reajustes e intereses, desde la fecha de esta sentencia hasta el día del pago efectivo.

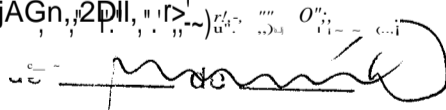
C) Que no se hace lugar a la demanda civil por concepto de daño emergente, conforme a lo expuesto en el considerando DECIMO NOVENO.

O) Que no se condena en costas a la parte denunciada y demandada civil, por no haber sido totalmente vencida.

ANÓTESE Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE ~ ~ ~ FÉDULA.

Rol N° 7418-2012.

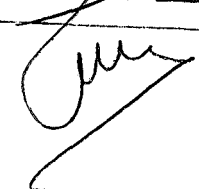
Que la presente sentencia se encuentra firme o ejecutoriada

USOFFIO, 

Pronunciada por don HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Osorno.

CERTIFICO: Que la presente sentencia se encuentra firme o ejecutoriada

Osorno, - 9 AGO. 2013



FORMA
UTILIZADA