



Arica, dieciocho de julio de dos mil dieciséis.

**VISTOS:**

A fs. 8 y siguientes, rola denuncia infraccional del Servicio Nacional del Consumidor -SERNAC- representado por la abogado Yasna Zepeda Lay, ambos con domicilio en calle Baquedano N° 343, de Arica, quien interpone denuncia en contra de Farmacias Salcobrand S.A., representada legalmente por Mario Rojas Pretel, en su calidad de jefe de local, ambos domiciliados para estos efectos en calle 21 de mayo N° 200, de Arica. Funda su requerimiento en que, en cumplimiento del mandato legal de SERNAC, tiene por misión velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor, en su calidad de Ministro de Fe, la Directora del servicio concurrió con fecha 31 de marzo de 2016 a las dependencias de la denunciada, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas relativas a exhibición de precios de medicamentos en sus respectivos envases, la exhibición de la lista de precios y/o mecanismos de consultas de precios y la información contenida en aquella, y de cómo esta última se dirige al público consumidor. Que, la Ministro de Fe pudo certificar que respecto del medicamento *Azitromicina* se cobra un precio superior al informado y exhibido en el envase del producto, hecho que no se adecúa a como exige la normativa legal vigente, lo que constituye una infracción a la Ley de Protección al Consumidor. Que, sustenta la denuncia los artículos 3, inciso primero letra b), artículo 18, 23, 33 inciso 1°, todos de la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor. Que, en el caso expuesto la empresa no cumple las obligaciones impuestas por la Ley en relación al Decreto 01/2016 del Ministerio de Salud, toda vez que cobra un precio superior al informado en el envase del producto. Que, las normas infringidas son de responsabilidad objetiva, y como tales no requieren ni dolo ni culpa en la conducta del infractor. Que, la naturaleza objetiva de la responsabilidad obliga al infractor a responder de las consecuencias dañosas que puedan afectar a terceros. Que, las sanciones aplicables se encuentran establecidas en el artículo 24 de la Ley 19.496 *"las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente ..."*. Solicita condenar a la denunciada a una multa de 50 UTM por infracción al artículo 3° inciso 1° letra b); 50 UTM por infracción al artículo 18; 50 UTM por infracción al artículo 23; y, 50 UTM

por infracción al artículo 33, todos de la ley 19.496, con expresa condena en costas.

A fs. 13 rola la resolución del Tribunal que citó al representante legal de la denunciada a prestar declaración y a las partes a una audiencia de contestación y prueba.

A fs. 14 rola estampado receptorial que da cuenta de notificación personal al representante de la denunciada.

A fs. 15 rolan las declaraciones del representante legal de la denunciada.

A fs. 20 a 22 vta., rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 36 rola escrito de "Se allana" del apoderado de la denunciada.

A fs. 36 vta., rola resolución del Tribunal que tiene a la denunciada por allana.

A fs. 37 rola resolución del Tribunal "Autos para fallo."

### **Considerando y teniendo presente.**

#### **En cuanto al fondo.**

Primero: Que, a fs. 15 rolan las declaraciones de Mario Alberto Rojas Pretel, en calidad de jefe de local y representante de la denunciada, quien expone que, la denuncia es efectiva parcialmente, el día 31 de marzo de 2016, alrededor de las 17:00 horas, no se encontraba presente en la farmacia porque estaba en su día de descanso, pero si estaba en su reemplazo como jefe de local Subrogante doña Ibeth Ramírez Zumaran. Que, se enteró del denuncia por intermedio de la química mencionada anteriormente, quien le señaló que la farmacia había sido fiscalizada por personal del Servicio Nacional de Consumidor de Arica, y que habían llevado una lista para constatar los precios de algunos medicamentos. Luego Ibeth Ramírez le indica que ella los acompaña en la verificación del precio físico versus precio del sistema mas no en la lista de precios, al final de la verificación le informan que se encontró una diferencia de precios en el medicamento "Azitromicina", ya que el precio físico del medicamento era de \$1.290 y el precio por sistema arrojó un valor de \$1.690, y el listado de precios \$12.690.- y al parecer el error fue no verificar el código interno del sistema versus lista de precios a disposición del público, ya que existen diferentes códigos para un mismo medicamento, como lo es en este caso el medicamento "Azitromicina". Que, como política de la Farmacia Salcobrand S.A., todos los clientes tienen la oportunidad de verificar los precios en un visor, con la ayuda de un vendedor de la farmacia, ya que en la pantalla el consumidor puede consultar el precio del producto y la descripción que sería el nombre genérico o de marca, según corresponda, además, de contar con una lista de precios físico y accesible al público el que se encuentra sobre el mesón de venta. Que, en su calidad de jefe de local y administrador de la Farmacia Salcobrand S.A., siempre se ha respetado

el menor precio encontrado, ya sea el precio exhibido en la caja en el visor o en el listado físico de precios por cada medicamento o artículo de la farmacia.

Segundo: Que, a fs. 20 y siguientes se llevó a efecto la audiencia de contestación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor, representado por la abogado Yasna Zepeda Lay, y de la parte denunciada de Farmacias Salcobrand S.A. representado por la abogado Camila Gómez Mamani.

La parte denunciante de SERNAC ratificó la denuncia de fs 8 a 12 vta., solicitando se tenga como parte integrante del comparendo.

La parte denunciada contestó la denuncia solicitando su rechazo. Fundó su solicitud en que el día 31 de marzo de 2016 visitó el local Farmacias Salcobrand, ubicado en calle 21 de mayo N° 200, de Arica, la ministro de fe doña Rosa Cortez Contreras, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas relativas a la exhibición de precios de medicamentos en sus respectivos envases, la exhibición de lista de precios y/o mecanismos de consultas de precios y la información contenida en ellas y de cómo esta última se dirige al público consumidor. Que, en razón de aquello, la ministro de fe levantó un acta en el cual se puede visualizar en el primer ítem respecto de la exhibición de precios, lo siguiente: ¿Al inspeccionar visualmente la sala de la farmacia, es posible observar la existencia de un mecanismo que le permita cotizar precios sin necesidad de preguntar a algún empleado de la farmacia? Respuesta: sí, sin observaciones; ¿Qué mecanismos existen para cotizar precios? Respuesta: Listado impreso; ¿Estado de precio señala vigencia de precios? Respuesta. Sí, de fecha 02 de marzo de 2016; ¿En qué estado se encuentra el mecanismo utilizado para cotizar precios? Respuesta: Funcionando correctamente, sin observaciones; ¿Al consultar sobre la existencia de un listado de precios en el local, el personal de la farmacia le informa sí en caso de que exista el listado de precios o no si es que no existe?. Respuesta: sí; ¿Para acceder al listado de precios, es necesario solicitarlo al personal de la Farmacia para que se lo facilite y usted pueda cotizar personalmente? Respuesta: No; ¿Para acceder y utilizar el listado de precios debe intervenir personal de la Farmacia para que le informe los precios solicitados? Respuesta: No. Que, como se puede apreciar a la ministro de fe, le consta que en local de Farmacias Salcobrand, se cuenta con información disponible al público en forma directa y sin intervención de terceros y para dicho efecto individualiza el medio el cual es un listado de precios, por lo tanto, existe un cabal cumplimiento por parte de Salcobrand a la normativa establecida en la Ley de Protección al Consumidor. Que, se puede apreciar respecto de la cotización de medicamentos que en el numeral tres se enmarca el medicamento "azitromicina" de dosis 500 mg., presentación de tres comprimidos recubiertos, de laboratorio Chile,

señalando en el precio exhibido en el listado de precios impreso un valor de \$12.690.-; impreso exhibido en el envase del medicamento valor de \$1.290.-; precio de venta vigente en caja registrado valor de \$1.690, en cuanto a esta apreciación que tiene la ministro de fe, se puede señalar que al individualizar los medicamentos no señala cual es el código al que pertenece. Que, en cuanto al funcionamiento de Farmacias Salcobrand S.A., es una cadena de farmacias que posee tres locales en la ciudad de Arica, cumpliendo con toda la normativa vigente y la Ley N° 19.496, el cual ofrece en sus locales medicamentos, productos naturales, suplementos nutricionales, artículos de belleza, higiene y cuidado personal entre otros. Que, los medicamentos consignan un código que los individualiza respecto de otros medicamentos, así lo ratifica en su declaración a fs. 15 don Mario Alberto Rojas Pretel, químico farmacéutico de la Farmacia Salcobrand. Este código llamado POS, fue vulnerado por la ministro de fe debido a que al constatar "ciertos hechos objetivos" no verificó en su acta los códigos de los medicamentos y es más no permitió que la profesional que estaba a cargo ese día explicara el funcionamiento de la Farmacia. Expuso que, existen diversos tipos de "azitromicina" en el cual su componente principal es azitromicina, los que provienen de diferentes laboratorios o marcas comerciales, así por ejemplo el medicamento TREX, de 500 mg, tres comprimidos, actualmente tiene un valor de \$12.390.- solo por prevenir de "marca comercial". Sin embargo, existen otras azitromicinas que bordean un valor entre \$1.000.- y \$2.000.-. No existe vulneración a la Ley de Protección al Consumidor por parte de Farmacias Salcobrand, debido a que en su política se encuentra la de respetar el precio mínimo por sobre el mayor, en caso de que exista diferencias entre los precios indicados en el listado de precio o cualquier mecanismo consultor de precios. Que, la ministro de fe contando con una profesional doña Ibeth Ramírez Zumaran el día de su visita no verificó ni el código del producto ni como es el funcionamiento de la Farmacia y no puede dar fe de que se haya vulnerado directamente a un consumidor, ya que no constató la compra directa, porque de haberlo hecho habría constatado que en Farmacia Salcobrand se respeta el precio mínimo, y que, en razón de lo anterior la ministro de fe elaboró un acta inexacta, toda vez que no se precisa a que código pertenecen las azitromicinas. Expone que, se ser ministro de fe conlleva varias responsabilidades según lo establece el Art. 59 bis inciso 5 de la Ley N° 19.496, en lo cual detallo: "en caso de que cualquier funcionario dotado de carácter de ministro de fe deje constancia de hechos que resultaren ser falsos o inexactos, el afectado podrá denunciar el hecho al superior jerárquico de dicho funcionario, el que iniciará la investigación que corresponda, de acuerdo al estatuto administrativo y en caso de comprobarse la conducta descrita, se considerara que contraviene el principio de probidad administrativa, a efectos de

su sanción en conformidad de la ley". Fundó su solicitud en los artículos 3 letra b), 23, 33 inciso 1º, 58 y 59 bis de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. Solicitó el rechazo con costas.

Tercero: Que, el Tribunal llamó a las partes a conciliación la que no se produjo. Se recibió la causa a prueba y se fijó como hecho pertinente, sustancial y controvertido: "1.- Efectividad de los hechos denunciados".

Cuarto: Que, la parte denunciante rindió la prueba documental consistente en: un acta de Ministro de Fe suscrito por doña Rosa Cortez Contreras, de fecha 31 de marzo de 2016, que rola a fs. 1 a 3; Una copia simple de constancia de visita, de fecha 31 de marzo de 2016, que rola a fs.4; Acta y dos fotografías, que rolan a fs. 5 a 7 de autos.

Quinto: Que, la parte denunciada rindió la documental consistente en un acta de Ministro de Fe, que rola de fs. 1 a 3; Constancia de Visita de Ministro de Fe del Servicio que rola a fs. 4; Acta y set fotográfico que rola de fs. 5 a 7; Copia simple de lista de precios emitida con fecha 04 de mayo de 2016, que rola a fs. 19 y 19 vta.

Sexto: Que, de la prueba rendida, las declaraciones del representante legal de la denunciada, que rolan a fs. 15; y especialmente las fotografías que rolan a fs. 5 y 6; así como el listado de precios de fecha 04 de mayo de 2016, que rola a fs. 19, todas analizadas de conformidad con las reglas de la sana crítica, permiten a este sentenciador arribar a la plena convicción de que con fecha 31 de marzo de 2016, la Ministro de Fe del Servicio Nacional del Consumidor, concurrió a las dependencias de la denunciada de autos, ubicada en calle 21 de mayo N° 200, de Arica, y pudo constatar que respecto del medicamento Azitromicina se cobra un precio superior al informado y exhibido en el envase del producto, infringiendo con ello lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

Séptimo: Que, a la luz de la prueba rendida en autos, y especialmente a la solicitud de la denunciada de tenerla por allanada a la denuncia presentada por la entidad fiscalizadora, queda de manifiesto el hecho de que existe una diferencia entre el precio exhibido en el empaquetado del producto, el referido en el visor de la caja, y el consignado en la lista de precios impresa, en el que figura el medicamento Azitromicina de 500 mg., de 3 comprimidos recubiertos del Laboratorio Chile con un valor de \$12.690.-, el que no se condice con el señalado en autos por la denunciante. La diferencia existente, principalmente, como se ha señalado, entre el envase y el valor signado en caja implica un evidente perjuicio para el consumidor final, por lo que es posible constatar la existencia de un infracción a las disposiciones de la letra b) del inciso primero del artículo 1º en relación con los artículos 18, 23 y 24 todos de la Ley N° 19.496, sobre Protección a

los Derechos de los Consumidores, por lo que se acogerá la denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de Farmacias Salcobrand S.A

Octavo: Que, este sentenciador no puede soslayar la intención que ha tenido la denunciada al momento de solicitar se le tenga por allanada a la denuncia, por lo que se morigerará la multa impuesta a la suma que se indicará en lo resolutive.

Noveno: Que, la prueba no analizada en nada altera lo resuelto.

Décimo: Que, no existe otros antecedentes que ponderar y teniendo presente la facultad de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 y 25 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento Ante los Juzgados de Policía Local, los artículos 3° inciso 1 letra b), 18, 23 y 33 inciso 1°, todos de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

**Resuelvo:**

1. Que se acoge la denuncia interpuesta a fs. 8 y siguientes por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de Farmacias Salcobrand S.A.
2. Que, se condena a Farmacias Salcobrad S.A., Rol Unico Tributario N° 76.031.071-9, del giro de su denominación, representada legalmente por Mario Rojas Pretel, ambos con domicilio en calle 21 de mayo N° 200, de Arica, a pagar el equivalente a 35 Unidades Tributarias Mensuales, por cobrar un precio superior al informado al exhibido y publicado, infringiendo con ello lo dispuesto en el artículo 3 inciso primero letra b) en relación al artículo 18 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

Si no pagare la multa dentro de los cinco días de notificada la sentencia despáchese por vía de sustitución y apremio orden de arresto en contra de la representante legal por **TREINTA Y CINCO** días de Reclusión Nocturna.

3. Que, se condena en costas a la denunciada.



Sentencia pronunciada por don **LUIS CLEMENTE CERDA PEREZ**, Juez Subrogante del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.