



REPUBLICA DE CHILE  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA  
TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE ARICA

Causa Rol N° 398(AP)

Arica, a diecinueve de julio de dos mil dieciséis.

Vistos:

A fs. 9 y siguientes rola la denuncia infraccional deducida por Yasna Zepeda Lay, abogada del Servicio Nacional del Consumidor, R.U.T. N° 14.486.014-4, en adelante también Sernac, ambos domiciliados en calle Baquedano N° 343, Arica, fundado en lo dispuesto en el artículo 58 g) de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos del Consumidor, en adelante LPC; en contra de Farmacia Ahumada S.A., cuyo nombre de fantasía es Farmacias Ahumada, rol único tributario N° 76.378.831-8, domiciliada en calle 21 de mayo N° 495, de Arica, representada por Alexander Karl Véliz, jefe de local, químico farmacéutico, o bien representada de conformidad con lo dispuesto por el artículo 50 C inciso tercero en relación con el artículo 50 D, ambos de la Ley N° 19.496, y quien se presume representa al proveedor, y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o en representación del proveedor. En cuanto a los antecedentes de hecho. Sostiene que en el cumplimiento del mandato legal de ese Servicio Público, especialmente consagrado en el inciso primero y siguientes del artículo 58 de la LPC, esto es, "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" es que Sernac, a través de su Ministro de Fe doña Rosa Cortez Contreras, concurrió con fecha 31 de marzo de 2016, a las dependencias de la denunciada de autos, ubicada en calle 21 de mayo N° 495, Arica, 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 precio y/o mecanismos de consultas de precios y la información contenida en aquella, y de cómo esta última se dirige al público consumidor y que luego de la presentación personal que la citada Ministro de Fe realizó ante don Alexander Karl Veliz, jefe de local, en las mismas dependencias del denunciado, se pudo certificar el siguiente hecho: "El mecanismo utilizado para cotizar precios presenta problemas en su funcionamiento, ya que se apaga." Señala que, es evidente la conclusión revelada por el acta y sus antecedentes, en relación a que el mecanismo que

posee la denunciada para consultar precios no funciona correctamente; hecho que no se adecua a como lo exige la normativa vigente y aquello constituye una clara infracción a la Ley sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, según se desarrollará a continuación y por ello y en cumplimiento de nuestro imperativo legal, poner los antecedentes del caso en conocimiento del Tribunal para su resolución. II.- En cuanto al Derecho y normas legales infringidas, expone que a la luz de la normativa legal vigente, la denunciada comete infracción a los artículos 3 inciso primero letra b) y 30 de la Ley N° 19.496, en relación con el artículo 3 de la Ley 20.724. Sostiene que cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos que desea adquirir, los establecimientos comerciales deberán mantener una lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible. III. En cuanto a las hipótesis infraccionales, como es de conocimiento del Tribunal, uno de los fenómenos que originó el nacimiento de la legislación sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, es el de la asimetrías en la información y que en este contexto y, con la finalidad de evitar que el proveedor abuse de la posición privilegiada que le da, el acceso a la información acabada referida a los productos y servicios que se ofrecen al consumidor, es que el legislador estableció, como derecho básico e irrenunciable para el consumidor, el relativo a la información veraz y oportuna, tal cual lo recoge el artículo 3 inciso primero letra b) de la CPC. Sostiene que en este sentido, uno de los elementos esenciales a la hora de perfeccionar un acto de consumo es el precio o tarifa del bien o servicio. Por lo anterior, este aspecto se encuentra especialmente regulado por la norma antes citada, la cual busca asegurar al consumidor el acceso a información detallada y especificada referida al precio de los productos, en este caso particular, de los medicamentos. En esta norma contemplada a la información en dos grandes aspectos: oportunidad y veracidad. La veracidad dice relación con que la corresponda con la realidad. En este caso, la oportunidad dice relación con aquella información que se entrega antes de perfeccionarse el acto de consumo, por cuanto es necesaria, como herramienta de decisión en el consumo, que su entrega sea previa al acto, como fundamento mismo de la decisión. Refiere que en el presente caso, la información respecto al valor de los bienes y productos ofrecidos por el proveedor no es en caso alguno oportuna, por la simple y sencilla razón que el mecanismo para cotizar precios no se encuentra funcionando correctamente, ya que se apaga. Por consiguiente, es el consumidor el que debe hacer un esfuerzo al ingresar a la tienda y preguntar a sus vendedores respecto al precio y características de un determinado producto, todo que debe regirse por las normas de competencia que se desprenden de la voluntad del consumidor. Como señalamos, el derecho a la información veraz y oportuna

implica criterios de veracidad y oportunidad, los cuales deben estar precedidos por una información general y abierta al potencial consumidor, de lo contrario, mas podría el futuro cliente decidir racionalmente entre dos competidores si no tiene información alguna o incompleta sobre el rango de precios y características asociados a los medicamentos. Sostiene que la obligación de proporcionar información al consumidor, se complementa además, con el deber de profesionalidad, consagrado en el artículo 1 N° 2 de la CPC, al definir al proveedor como "(...) las personas naturales o jurídicas, de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o cuando señala que "para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el Tribunal tendrá especialmente en consideración (...) los parámetros objetos que definan el deber de profesionalidad del proveedor (...)". Por consiguiente, este principio ha sido considerado por nuestro legislador como un mecanismo necesario para mantener el equilibrio que el desarrollo de una economía vertiginosa trae aparejado. Sostiene que luego, en relación al deber de entrega de información, cabe destacar que este se trata de la manifestación de una garantía constitucional en materia económica, a saber, el derecho a la libertad. De este modo, se busca asegurar la libertad que cada consumidor dispone para realizar actos de consumos, en la medida que cuenta con toda la información necesaria o básica, para actuar racionalmente. Por último, señala que no debe dejar de tenerse en consideración que el estándar que la ley ha dispuesta para todo proveedor en materia de información, es que sea un profesional en su materia, incluida la profesionalidad en la entrega de información. Un manejo de la información, ajeno a la profesionalidad que impone la ley, se traduce en conductas específicas como; entrega de información parcelada, información de aspectos no relevantes para la toma de decisiones, información falsa, información indisponible o difícilmente accesible para el consumidor, etc. Refiere que todas estas conductas, constatadas por la Ministro de Fe de Sernac, revelan un actuar reñido con la profesionalidad, diligencia, o estándar de conducta que impone el artículo 23, en estos casos el impacto de cara al consumidor, es ver conculcado su derecho a una información veraz y oportuna, es ver vulnerado su derecho, a acceder a una información clara y visible que le permita cotizar, comparar para finalmente, elegir de manera libre. En este mismo sentido, es que la obligación dispuesta en el inciso tercero del artículo 30 de la LPC, se convierte en la fórmula que el legislador consideró razonable para resguardar estos derechos de información y profesionalidad, mecanismo que consideró viable para que el derecho a la libre elección fuera efectivamente protegido y que tratándose de productos farmacéuticos, que no puedan ser conocidos por los

consumidores por sí mismos, tengan en sus dependencias una lista de precios a disposición del público, de manera permanente y visible. En el caso expuesto, y en conformidad al acta entregada por la Ministro de Fe, la denunciante sostiene que la empresa no cumple con la siguiente obligación impuesta por la LPC, en relación con el artículo 3 de la Ley 20.724. No cuenta con información que esté disponible al público en forma directa y sin intervención de terceros, de manera permanente, ya que el mecanismo para cotizar precios no funciona correctamente, apagándose. (Art. 3 inciso primera letra b) y 30 de la LPC y que estas exigencias se plasman en las normas legales antes citadas y constituyen una obligación activa para el proveedor, quien en su carácter, de los deberes que le imponen las normas en comento, por cuanto no informa de manera oportuna y permanente a los consumidores, en los términos exigidos por la ley, el precio de los medicamentos, por encontrarse el mecanismo para cotizar precios en más estado, incurriendo de esa forma en conductas infraccionales que deben ser sancionadas por el Tribunal por infringir con el artículo 3 de la Ley 20.724. Sostiene que las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores contenidas en la ley que rige la materia de autos, son una herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado, elemento consustancial a una economía con las características de la que actualmente nos rige, de ahí la importancia que la ley atribuye a la labor de los Tribunales de justicia, encargado de sancionar conductas como la señalada en la presente denuncia. En la especie, el único que puede poner remedio a la situación que ha dado origen a la presente causa, restableciendo el equilibrio jurídico dañado, mediante la sanción de la conducta de la empresa denunciada, es el juez. IV.- En cuanto a la facultad del Servicio Nacional del Consumidor para nombrar Ministros de Fe. Del artículo 59 bis de la Ley 19.496, se desprende la facultad de los Ministros de Fe del Servicio Nacional del Consumidor para realizar inspecciones y certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en la Ley 19.496, tal como acontece en la especie. V. En cuanto a la naturaleza de las Normas Infringidas. Indica que es del todo necesario señalar, que las Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, son de responsabilidad objetiva, es decir, no requieren de dolo ni de culpa en la conducta del infractor, en otras palabras, sólo basta el hecho constitutivo de ella –como ocurre en los casos de infracciones a la Ley de Tránsito –para que se configure y, por consiguiente, se condene y que en el caso de autos, el acta levantada por la Ministro de Fe del Sernac, dan cuenta de hechos objetivos, los cuales se contraponen a los distintos imperativos legales que en materia de información de precios al consumidor establece la legislación, por lo que resulta procedente la aplicación de las respectivas multas por contravención a los artículos 3 inciso primero letra b), y 30 de la Ley N° 19.496. En

este sentido, señala que se debe considerar además, que el inciso 4° del artículo 59 Bis de la LPC, establece que. "Los hechos establecidos por dicho ministro de fe constituirán presunción legal, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el Título IV de esta Ley". VI.- En cuanto a la Naturaleza de la responsabilidad de la denunciada. Sostiene que la naturaleza objetiva de la responsabilidad es consecuencia de la naturaleza profesional de la actividad del proveedor, la que, como justa contrapartida a las ganancias que ella obtiene, lo obliga a responder de las consecuencias dañosas para terceros que su ejercicio pueda traer consigo (principio de responsabilidad subjetiva o por culpa). Se trata de una característica consagrada en la misma definición de proveedor que nos otorga la LPC, así como el artículo 24° de la LPC, incluye dentro de los criterios de determinación del quantum infraccional, precisamente "...los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor (...)" y que se entiende entonces, que el proveedor tiene un deber de cuidado propio de la actividad onerosa, derivado de las normas de Protección al Consumidor, que encuentra su fundamento en la simetría de información existente en una relación de consumo, a favor del proveedor, producto del conocimiento que requiere para poder desarrollar un giro comercial determinado y que en este sentido, es necesario recordar que la acción infraccional que contempla la LPC es de orden público, irrenunciable, e incluso puede ser perseguida de oficio por el Tribunal, por lo que el conocimiento y resolución es de competencia exclusiva y excluyente del Tribunal, porque así expresamente lo dispone la ley. Por último, señala que se debe destacar que tan graves conductas de la denunciada, disminuyen la confianza en los consumidores, con los consiguientes perjuicios que ello para la economía de un país. VII.- Sobre las Sanciones. Sostiene, finalmente, las sanciones a las normas infringidas por la denunciada, se encuentran establecidas en el artículo 24° de la Ley N° 19.496, el cual dispone lo que sigue: "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 (...)" y en mérito de lo dispuesto en las normas descritas, en la especie, solicita condenar a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas aplicándoles a cada caso el máximo de la multa, es decir, por las infracciones a los artículos siguientes: Infracción Artículo 3 inciso primero letra b) Multa 50 UTM. Infracción al Artículo 30 Multa 50 UTM.; con costas.

A fs. 14 vta. rola la resolución del Tribunal que citó al representante legal de la denunciada y/o administrador o jefe de local conforme con lo dispuesto por el artículo 50D de la Ley N° 19.496 a prestar declaración y a las partes a audiencia de contestación y prueba.

A fs. 15 rola la notificación personal de la denuncia infraccional de fs. 9 y siguientes y su proveído de fs. 14 vta. a Farmacias Ahumada por medio de su

representante legal Alexander Karl Véliz, según atestado del Receptor del Tribunal.

A fs. 16 y 16 vta. rolan las declaraciones del jefe de local de la denunciada, Alexander Osvaldo Karl Véliz.

A fs. 30 a 32 rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 38 rola la objeción de documentos de la parte denunciante.

A fs. 42 rola resolución del Tribunal que ordenó "autos para fallo".

Con lo relacionado y considerando:

En cuanto al fondo:

Primero: Que, a fs. 16 rolan las declaraciones Alexander Osvaldo Karl Véliz, jefe de local de la denunciada quien expone que la denuncia no es efectiva, no recuerda el día, pero, la fiscalización ocurrió alrededor de las 11:30 horas, cuando se presentaron dos personas del Sernac con sus respectivas tarjetas de identificación y la abogada y comentaron la finalidad de la fiscalización del dispositivo para mostrar precios al público, verificar que cada producto se encuentre etiquetado con su precio, fiscalizar el precio de un listado de productos y para ello tenían una planilla y finalmente, chequear que el precio indicado en el producto fuera el mismo que sale en el lector al público y que es el mismo que sale en el punto de venta cuando se imprime la boleta. Refiere que luego solicitaron un listado de productos que él facilitó y realizaron el procedimiento de forma autónoma y nos los acompañó, con excepción del momento en el que el equipo de consulta de precios se apagó y pudo ver que se había apagado y que luego apretó el botón de encendido del computador y continuó trabajando y la imagen volvió a la pantalla como se aprecia en la fotografía que se acompaña a la denuncia y continuaron con su procedimiento y una vez finalizada la inspección fueron cordiales y le hicieron firmar al acta. Refiere que el mecanismo que utiliza la Farmacia Ahumada para cotizar precios es un computador (monitor y teclado) independiente, en el cual la persona digita el nombre del medicamento y se obtiene la información: costo, su disponibilidad, el laboratorio, su equivalente genérico y todas las alternativas disponibles en el mercado y sus diferentes precios y todo este trabajo lo realiza el cliente en forma autónoma, no hay nadie que lo guíe y que por la electricidad en la calle 21 de mayo es inestabilidad y siempre hay apagones de equipos y alarmas y siempre están sonando y los computadores se apagan solos.

Segundo: Que, a fs. 30 y siguientes rola la audiencia de contestación y prueba celebrada con la asistencia de la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor Región Arica y Parinacota, representada por la abogado Yasna

Zepeda Lay y la asistencia de la parte denunciada de Farmacias Ahumada S.A., representada por la abogada Camila Gómez Mamani.

La parte denunciante ratificó su acción, con costas.

La parte denunciada contestó la denuncia infraccional por escrito y solicitó el rechazo de la denuncia en todas sus partes. 1.- Señala que el día 31 de marzo a las 13:00 horas Sernac concurrió a las dependencias de la Farmacia Ahumada ubicada en calle 21 de mayo N° 495 y el objetivo de su visita fue "verificar el cumplimiento de las norma relativas a la exhibición de precios y/o mecanismos de consulta de precios y la información contenida en aquella y de cómo ésta última se dirige al consumidor". 2.- Refiere que de la visita se levantó un acta que se acompaña a fs. 1 a 3 y constancia de la visita del ministro de fs. de fs. 4 y acta fotogr4áfica de fs. 5 a 7. 3.- Que, producto de la visita, el Sernac por medio de su abogada efectuó una denuncia infraccional por el siguiente hecho: "El mecanismo utilizado para cotizar precios presenta problemas en su funcionamiento, ya que se paga". 4.- Que, producto de esta certificación de la ministra de fe se denuncia infracción a lo dispuesto por el artículo 3 inciso primero letra b) y artículo 30 de la Ley N° 19.496 refiere que, en cuanto al análisis del acta del Ministro de Fe y en lo relativo al acápite "Al inspeccionar visualmente la sala de ventas 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? Si, sin realizar observación." Señala que en este punto, la ministra de fe atestigua que le consta que en el local se da cuenta que existe información disponible al público en forma directa y sin intervenciones de terceros y que el consumidor puede obtener por sí mismo el precio de los productos. En relación al acápite "¿Qué mecanismo existe para cotizar precio? Monitor más teclado, sin realizar observación" le consta a la ministra de fe que existe un mecanismo para que los consumidores puedan tomar conocimiento en forme directa y sin intervención de terceros de la información de los precios de los productos e individualiza al efecto el medio. En relación al acápite ¿En qué estado se encuentra el mecanismo utilizado para cotizar precios? Funcionando, pero, con problemas; Observación, se apaga". Refiere que la Ministro de fe, en este caso, confirma que existe un mecanismo para cotizar precios, el que los consumidores pueden utilizar de manera directa sin intervención de terceros, señala que éste está funcionando, por lo tanto estaría habilitado para que cualquiera lo utilice y señala que funciona "con problemas, se apaga" y que éste se apagó fortuitamente por un solo instante a la mitad de la fiscalización y el encargado nuevamente la encendió y continuó funcionando de manera correcta y continuó con la labor inspectiva, sin otro imprevisto o dificultad. Refiere que Farmacias Ahumada es una cadena a lo largo del país, posee tres locales en la ciudad y

cumple con la normativa vigente y la Ley N° 19.496, ofrece en sus locales medicamentos, productos naturales, suplementos nutricionales, artículos de belleza y cuidado personal, y que no ha existido ninguna vulneración, aún así entendiendo la responsabilidad objetiva que ampara la ley N° 19.496. III. En cuanto al análisis de acta fotográfica de Ministro de Fe. 6.- Refiere que conforme a fojas 5 a 7, el acta que contiene 3 fotografías que gráficamente acreditan en la primera de fojas 5, el monitor funcionando y analizando los precios de la Azitromicina de 500mg, conforme al tercer producto de los medicamentos singularizados a fojas 2 del presente expediente. Refiere que, a mayor abundamiento, de la fotografía es posible ver que la fiscalizadora pudo determinar y revisar los valores de 8 productos después de que el equipo se apagó, conforme el documento de fojas 2 en el ítem de cotización de medicamentos. El término "se apaga", como menciona la ministra de fe a fojas 1 en su pregunta 4, da a entender el hecho como permanente o reiterado en el tiempo, situación que no se condice con el presente medio de prueba. Refiere que con respecto a las fojas 6 y 7, se contiene 2 fotografías en las cuales, aparece el Sr. Karl, encendiendo el monitor en la primera y en la segunda anotando la clave, para que el fiscalizador continúe con su labor, la cual culmina con la revisión de 12 productos en total. IV.- En relación a las posibles Infracciones de Normas. 7.- Efectúa análisis de cada norma que ha sido solicitado por la actora para ser sancionada, esto conforme a la certificación de la ministro de fe. Artículo 3 inciso primero letra b) y 30 de la Ley 19.496. "Son derechos y deberes básicos del consumidor: El derecho 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 el deber de informarse responsablemente de ellos". Con respecto a dicha infracción, señala que aquella nace del hecho que certifica la ministro de fe. "El mecanismo utilizado para cotizar precios presenta problemas en su funcionamiento, ya que se apaga", conforme a la misma prueba que ha presentado la actora, debe ser desestimada, ya que, en ningún caso, el hecho certificado por la ministro de fe, puede relacionarse al artículo antes referido. A mayor abundamiento, el "Acta Ministro de Fe", de fojas 1 a 3 del expediente, establece entre sus preguntas: "Al inspeccionar visualmente la sala de ventas de la farmacia. 1.- ¿Es posible observar la existencia de un mecanismo que le permita cotizar precios sin necesidad de preguntar a algún empleado de la farmacia?: Sí, sin realizar observación". Sostiene que no resulta posible comprender de qué forma la actora ha querido relacionar el hecho certificado por la ministro de fe y la norma antes referida, ya que, es ella misma mediante su acta de fiscalización que acompaña, quien detalla que si existe mecanismos para cotizar precios. En el caso que se pretenda confundir al sentenciador con los

términos de información veraz y oportuna, la farmacia cuenta con un equipo de profesionales idóneos para atender a cada usuario veraz y oportunamente sobre información de sus bienes y servicios. Refiere que la contraria en su análisis sobre hipótesis infraccionales, sólo presenta un vasto análisis a situaciones referidas con hechos en que no se entreguen valores de preciso para el usuario, situación que se puede contextualizar solo con el otro artículo que se pretende sancionar. Sostiene que en el acápite de la denuncia no existe ningún hecho constitutivo de la misma que establezca o haga ejecutar la naturaleza de la Ley 19.496, aún así por su responsabilidad objetiva, ya que, en ningún caso mi representado ha cometido un hecho que vulnere la norma aludida por la contraria. 8.- En relación a la siguiente posible infracción cometida: a) Artículo 30 en relación con el artículo 3 de la ley nº 20.724. "Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente. El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo. Igualmente se enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios. Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios. El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondiente. La misma información, además de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios, deberá ser indicada en los sitios de internet en que los proveedores exhiban los bienes o servicios que ofrezcan y que cumplan con las condiciones que determine el reglamento. Cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos que desea adquirir, los establecimientos comerciales deberán mantener una lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible". La denunciada refiere que ha realizado un análisis exhaustivo de cada prueba presentada por la actora con el objeto de entender el error que comete la misma en tratar de mal utilizar la naturaleza de la Ley 19.496, en relación al presente artículo que se acaba de referir. A mayor abundamiento, refiere que: a.1) Relación entre el hecho certificado por la ministro de fe da cuenta de hechos objetivos, tal como señala la actora debido a que las normas de Ley de Protección a los Derechos del Consumidor son de responsabilidad objetiva, es decir, no requieren de dolo ni de culpa, en la consulta del infractor, en otras palabras, solo basta el hecho constitutivo de ella, como ocurre en los casos de infracciones a la Ley de Tránsito, para que se configure y por consiguiente SS condene. Por lo tanto, es posible darse cuenta como hecho objetivo que por parte de Farmacias Ahumada si existe

cumplimiento con las normas de la norma referida al consumidor ampliamente tratada, debido a que sí existe un mecanismo para consultar los precios, y que este sí funciona, tal como consta en el acta de fiscalización acompañada en autos, solo con la observación "se apaga", este hecho fue apreciado una sola vez en toda la fiscalización, entre encendido de la maquina esto no duro más de 1 minuto, luego de aquello no volvió a ocurrir la misma situación, menos interrumpir la labor de la Ministro de Fe, porque no es algo que ocurra de manera permanente, si no que fue ocasional. En razón de lo anterior, señala que puede atribuirse que, lo ocurrido corresponde a un hecho fortuito, debido a que cumple con lo que dispone el artículo 45 del Código Civil, generándose un hecho imprevisible e irresistible. Por lo tanto, el apagón que sufrió la maquina queda fuera del alcance del proveedor, debido a que ésta sufrió una interrupción, porque hubo una baja de energía, circunstancia que ocurrió una sola vez y tal situación fue producto de las bajas de energía que sufre la ciudad por el consumo masivo de estas, situación que no solo causa un perjuicio en la farmacia, si no que en todos los hogares de la ciudad. Caso fortuito o Fuerza Mayor, definido en nuestra ley civil, constituye una eximente de responsabilidad civil, por consiguiente los daños que provoca un hecho imprevisto e irresistible no generan responsabilidad. Así las cosas, el efecto que provoca este hecho imposible de resistir es de eximir de responsabilidad a Farmacias Ahumada, toda vez que esta actuó como un proveedor diligente y cuidadoso, cumpliendo con las normativas de la Ley de Consumidor tal y como se deja constancia en el Acta de la Ministro de Fe, esto es, teniendo a la disposición de los consumidores un mecanismo de consulta de precios, por medio del cual los clientes pueden tomar conocimiento de manera directa y sin intermediarios, de los productos ofrecidos por la farmacia. Sostiene que la normativa antes dispuesta es aplicable a esta materia entendiéndose a que Sernac es una institución que representa a los consumidores y farmacias ahumada al proveedor, por lo tanto, se genera entre ellos una relación de carácter contractual. Sostiene que es dable concluir que en este caso, el apagado que sufrió la maquina corresponde a un hecho fortuito o fuerza mayor que exime de responsabilidad a nuestra parte, porque las consecuencias que produjo provienen de la ocurrencia de un hecho imprevisto e irresistible correspondiente a un apagón producto por la energía eléctrica y no porque la maquina tuviera fallas, ya que ésta jamás había presentado algún tipo de desperfecto y en más SS. Cabe reiterar que "el apagón" solo ocurrió una sola vez, y ante esta situación don Alexander Karl volvió a encender la maquina, pudiendo así la Ministro de Fe dar cabal cumplimiento a su tarea de verificar si la farmacia cumplía con la legislación. En razón de todo lo expuesto, la denunciada se pregunta acerca de ¿Es dable inferir SS que si existe un apagón en toda la

ciudad y Sernac se acerca a las dependencias de la farmacia para fiscalizar, puede esta institución solicitar que se apliquen multas porque la ministro de fe señale que el monitor consultor de precios no enciende, sólo basándose en que la normativa de protección al consumidor se basa en una responsabilidad objetiva?

9.- En razón a todo lo anterior, señala que es posible señalar que la ministro de fe elabora una fiscalización, para lo cual levanta un acta, en la cual entrega información inexacta, ya que, como ha mencionado, no es precisa con la respuesta 4 del acta de fiscalización de fojas 1, en el espacio observaciones dice "se apaga", es del caso, que este hecho inexacto da pie a que certifique un acto que da pie a denunciar a mi representado, exponiéndolo a posibles multas. Sostiene que que ser ministro de fe conlleva varias responsabilidades de lo cual me refiero a lo estableció en el artículo 59 bis en su inciso quinto de la Ley 19.496, lo cual detallo: "En caso de que cualquier funcionario dotado del 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 considerará que contraviene el principio de probidad administrativa, a efectos de su sanción en conformidad a la ley". Solicita en definitiva el rechazo expreso de la denuncia conforme los antecedentes de hecho y de derecho expuestos, con una manifiesta condena en costas, por carecer la denuncia hechos que vulnere los derechos de los consumidores.

Tercero: Que, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo y recibió la causa a prueba y fijó como punto de ella, el siguiente: "- Efectividad de los hechos denunciados."

Cuarto: Que, para probar sus asertos, la parte denunciante de Sernac rindió la testimonial de Rosa de Lourdes Cortez Contreras quien a expone a fs. 30, 30 vta. y 31 que es efectiva la denuncia, ya que con fecha 31 de marzo a las 13:00 horas, se dirigió a la Farmacias Ahumada ubicada en el local de la calle 21 de mayo N° 495 se entrevistó con Alexander Karl Veliz jefe de local a quien le informó que en su calidad de ministro de fe, estaba constatando posibles infracciones a la ley del consumidor por instrucciones del nivel central y observó que los consumidores no tenían acceso a un sistema permanente para ver los precios de los productos independiente del vendedor de la farmacia porque la farmacia sólo contaba para estos efectos con un teclado y un monitor que se apagaba una vez ingresada la consulta sobre el medicamento o producto y apretado la tecla "Enter", funcionaba un par de minutos y se apagaba de nuevo lo que obligaba a que el consumidor tuviese que obligadamente consultar el precio a alguien de

la empresa. Refiere que esa información le permitió construir un borrador de acta de ministro de fe, que en la oficina digitalizó, imprimió y firmó. Expone que durante la visita y ya en su etapa de término construyó una constancia de visita, firmado por el Sr. Alexander Karl Veliz y por ella y que en la visita sacaron fotografías de los hechos y que la máquina que contiene información está al final de la farmacia y que durante la visita se encontraba en condiciones deficientes y que don Alexander reconoció que la máquina estaba en mal estado, que se había presentado un técnico días anteriores para revisarla incluso el señor Karl Veliz intentó utilizar el sistema, ingresó al sistema, consultó el precio de uno de los productos y le ocurrió la misma dinámica y que ella lo intentó consultar el precio de distintos productos tres veces. Expone que una vez que se apagó el monitor y éste fue encendido, la ministro de fe, pudo continuar con su labor para constatar posibles infracciones a la ley del consumidor, pero aclara que el sistema presentaba error de software lo que exigía intervención del señor Karl para intentar nuevamente la búsqueda del producto y que aquellos lo realizó tres veces y que realizados estos pasos, tuvieron que acercarse al mesón para pedir precios de los productos mediante su intervención.

Quinto: Que, la parte denunciante acompañó acta de ministro de fe suscrito por doña Rosa Cortez Contreras de fecha 31/03/2016 que rola a fs. 1 a fs. 3 de autos, copia simple constancia de visita de fecha 31/03/2016 suscrita por doña Rosa Cortez Contreras y el jefe de local Alexander Karl Veliz que rola a fs. 4 y acta fotográfica suscrita por la ministro de fe de fecha 31/03/2016 que rola a de fs. 5 a fs. 8.

Sexto: Que, la parte denunciada rindió la prueba testimonial de Julio Enrique Silva Pérez, quien a fs. 31 y 31 vta. expone que conoce la denuncia, no sabe cuando se hizo la visita de ministro de fe ni la hora en que se constituyó, no estaba presente en el lugar cuando la ministro de fe se constituyó, pero, que el día 31 de mayo de 2016 acudió a la farmacia a ver un remedio que debía comprarle a su mamá y revisó a través del computador de la farmacia el medicamento y como tiene negocio de artículos médicos chequeo artículos para ver precios y que le comentó el farmaceuta que se había presentado el Sernac para fiscalizar y que justo se les había echado a perder el computador y le preguntaron si alguna vez se le había caído el computador en alguna de las visitas hecha a la farmacia a lo que les respondió que no. Refiere que el monitor se encuentra al fondo de la farmacia apoyado en un mesón. Contrainterrogado si concurrió a la farmacia Ahumada ubicada en 21 de Mayo N° 495 el día 31/03/2016, respondió que no recordaba.

Séptimo: Que, la parte denunciada acompañó un set de dos fotografías que señalan el estado actual del monitor de consultor de precios de Farmacias Ahumada.

Octavo: Que, en autos se encuentra establecido que el día 31 de marzo de 2016 a las 13:00 horas, la Ministro de Fe del Servicio Nacional del Consumidor Región Arica y Parinacota Rosa de Lourdes Cortez Contreras se constituyó en visita inspectiva en las dependencias de Farmacias Ahumada S.A. ubicada en calle 21 de mayo N° 495 de Arica, para constatar infracciones a la Ley N° 19.496 en relación al 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 consulta de precios y la información contenida en aquella y la forma cómo ésta se dirige al consumidor, de lo cual se levantó un acta que fue agregada a los autos a fs. 1 a 3.

Noveno: Que, en mérito del acta de la Ministro de Fe de fs.1 a 3, constancia de visita del Ministro de Fe del Sernac de fs. 4, acta fotográfica de fs. 5 a 8 y set de fotografías que ella contiene las fotografías y las declaraciones de la testigo Rosa Cortez Contreras de fs. 30, todas apreciadas conforme a las reglas de la sana crítica, esta sentenciadora tiene como probado de manera fehaciente y plena que Farmacias Ahumada S.A. en su calidad de proveedor del servicio de venta de productos farmacéuticos, entre los cuales, se encuentran, los medicamentos, que ofrece al público consumidor – al momento de ser fiscalizado - no mantenía visible al público el listado de precios de sus productos mediante el mecanismo de consulta de precios que utiliza, con monitor y teclado en sus dependencias, y por el cual el consumidor efectúa la consulta respectiva por sí y en forma independiente y sin la intervención o mediación de un vendedor, el que presentó problemas de funcionamiento y se apagaba mientras la ministra de fe realizaba la consulta de productos y sus precios durante la visita y por ello se requirió necesariamente la intervención del encargado del local Alexander Karl Véliz para reiniciar el sistema de consulta, hecho constatado por la Ministro de Fe del Sernac Rosa de Lourdes Cortez Contreras, el día 31 de marzo de 2016, a las 13:00 horas, en el local de la denunciada ubicado en calle 21 de mayo N° 495, de Arica, lo que impedía que un consumidor obtenga una información veraz y oportuna sobre todos los bienes de farmacia que la denunciada ofrece y sus precios, infringiendo con ello el artículo 30 en relación con el artículo 3 inciso primero letra b), ambos en relación con el artículo 24, todas de la Ley N° 19.496 que Establece normas sobre Protección a los Derecho del los Consumidores, razón por la cual se acogerá la denuncia de fs. 9 y siguientes y se sancionará a la denunciada.

Décimo: Que, no se aplicará a la denunciada las multas solicitadas en su denuncia ya que éstas son a juicio de esta sentenciadora inaplicables en el caso

sub-lite, pues las infracciones denunciadas nacen de un mismo hecho, cual es no haber mantenido la denunciada a la vista del público el listado de precios de los productos en el local de la denunciada y por ello no procede que se sancione a la denunciada más de una vez, y por ello debe aplicarse lo dispuesto en el artículo 24 inciso primero que contempla una multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales.

Decimoprimeramente: Que, la prueba rendida por la denunciada no ha tenido el efecto de desvirtuar los hechos denunciados, máxime si el testigo Julio Enrique Silva Pérez al declarar expone que no sabe cuando se hizo la visita de la ministro de fe, ni presenció la fiscalización como asevera en su testimonio de fs. 31 y 31 vta., lo que no permite atribuirle credibilidad a sus dichos, ni se acreditó como ha alegado la denunciada que la falla del monitor fue sólo temporal y fortuita o pudo ésta atribuirse a una fuerza mayor.

Decimosegundo: Con lo argumentado, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades 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 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, artículos 3 letra b) y 30 en relación con los artículos 24, todos de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y modificaciones posteriores y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

Resuelvo:

En cuanto a lo infraccional

1.- Se acoge la denuncia infraccional deducida a fs. 9 y siguientes por la Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región Arica y Parinacota en contra de Farmacias Ahumada S.A.

2.- Se condena a la empresa a FARMACIAS AHUMADA S.A., R.U.T. N° 76.378.831-8, representada por su jefe de local Alexander Osvaldo Karl Véliz, 55 años chileno, casado, químico farmacéutico, cédula de Identidad N° 8.377.556-4, ambos domiciliados en 21 de mayo N° 495, de Arica; al pago de una multa de VEINTICINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES por no dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes formalizar o perfeccionar el acto de consumo y permitir con ello que el consumidor ejerza el derecho 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 el deber de informarse responsablemente de ellos, infringiendo con ello los artículos 30 en relación con el artículo 3 inciso primero letra b) y

y 50 D de la Ley N° 19.496 que Establece Normas de Protección de los Derechos del Consumidor.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días de notificada la presente sentencia, despáchese en contra de su representante legal por vía de sustitución y apremio orden de arresto de **TREINTA DIAS** de Reclusión Nocturna.

3.- No se condena en costas a la parte denunciada por haber tenido motivos plausibles para litigar.

Anótese, Notifíquese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor Arica y Parinacota en su oportunidad, y Archívese.

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



Es Copia Fiel del Original  
Arica, ..... 19 Julio 2018

SECRETARIA

