

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE MAIPÚ

PROCESO ROL N° 3300-2016

MAIPÚ, uno de agosto de dos mil dieciséis.

VISTOS: Que la denuncia infraccional interpuesta por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT 60.702.000-0, a fojas 1 a 14 de autos, da cuenta de presunta infracción a la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, hecho ocurrido el día 23 de marzo de 2016, e ingresado al Tribunal con fecha 12 de mayo de 2016, en que participaron:

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, RUT 60.702.000-0; representado por **JUAN CARLOS LUENGO PEREZ**, cédula nacional de identidad N° 9.248.232-4, Director Regional Metropolitano, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2, Comuna de Santiago. Representado judicialmente por los abogados **MARITZA ESPINA OPITZ**, **PAOLA JHON MARTINEZ**, **VICTOR VILLANUEVA PAILLAVIL**, **ERICK ORELLANA JORQUERA**, **ERICK VASQUEZ CERDA** y **JUAN CARLOS VIDAL SERRANO**, a fojas 12 y 13 domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2, Comuna de Santiago.

SALCOBRAND S.A. RUT N° 76.031.071-9, representada legalmente por **ALBERTO NOVOA PACHECO**, cédula nacional de identidad N° 11.625.474-3, domiciliados en Avenida General Velásquez N° 9.981 Comuna de San Bernardo, a fojas 48. Representada judicialmente por los Abogados **ALVARO VILLA VICENT** y **DANIELA MONTEBRUNO GIBERT**, domiciliados en calle Huérfanos N° 835, piso 12 Norte, Estudio Vicent & Asociados, Comuna de Santiago, según consta a fojas 33.

1.- Que a fojas 1 a 14 consta, denuncia infraccional interpuesta por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT 60.702.000-0; representado por **JUAN CARLOS LUENGO PEREZ**, cédula nacional de identidad N° 9.248.232-4, Director Regional Metropolitano, quien señala: "...I.- De los antecedentes de hecho: Formula denuncia infraccional en contra de **SALCOBRAND S.A.** RUT N° 76.031.071-9, representada legalmente por **ALBERTO NOVOA PACHECO**, cédula nacional de identidad N° 11.625.474-3, quien en cumplimiento del mandato legal de este Servicio Público, consagrado en el inciso primero y siguientes del artículo 58 de la Ley N° 19.496, "...~~Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496 y demás normas que digan relación con el consumidor de~~..."

consumidor”..., es que este Servicio, a través de sus Ministros de fe, don **Miguel Valenzuela Bustos** y don **Emilio Matas Abella**, concurren el día 23 de marzo de 2016, a la sucursal de Farmacia Salcobrand, ubicada en Avenida Ramón Freire N° 1924, Comuna de Maipú, 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 aquella, y de cómo esta última se dirige al público consumidor”. Luego de la presentación personal que los citados Ministros de Fe realizaron ante doña Ana Marcela Valenzuela Silva, Jefa de Local, en las dependencias de la denunciada, pudieron certificar los siguientes hechos: **No exhibe en el envase el precio de los medicamentos, Simperten, Azitrom, Astorvastalina, Lipox y Omeprazol**. En consecuencia, es evidente la conclusión revelada por el acta y sus antecedentes, en relación a que la denunciada: **No exhibe en el envase el precio del medicamento**, hecho que no se adecuan como lo exige la normativa vigente, lo cual constituye una clara infracción a la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. **II.- De los antecedentes de Derecho.**

Principales normas aplicables: “A la luz de la normativa legal vigente, la denunciada comete infracción a los artículos 3 inciso primero, letra b) y 23 inciso primero de la Ley 19.496, en relación con el artículo 3 de la Ley 20.724, que disponen: “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” ; Artículo 23 inciso primero: “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”. En idéntico sentido, la normativa especial aplicable a los productos farmacéuticos establece en el artículo 3 de la Ley N° 20.724: “Las farmacias y demás establecimientos autorizados para expender productos farmacéutico al público estarán obligados a informar el precio de cada producto, de manera clara, oportuna y susceptible de comprobación, a fin de garantizar la transparencia, el acceso a la información y la veracidad de la misma. Además cada local de expendio deberá contar con información que esté a disposición del público en forma directa y sin intervención de terceros, de manera visible, permanente y actualizada. La lista de precios podrá constar en soporte papel o electrónico y podrá publicarse en el sitio web del establecimiento, si lo hubiere... Todo producto farmacéutico que se expendia al público deberá indicar en su envase su precio de venta. En caso de infracción a lo dispuesto en este artículo se aplicarán las normas del libro décimo del “Código Sanitario”. La infracción al artículo precitado, no obstante constituir una infracción a la normativa sanitaria...”

En efecto conforme lo dispone el inciso final del artículo 174 del Código Sanitario, que refiere a las sanciones y medidas sanitarias "Artículo 174: Lo anterior es sin perjuicio de hacer efectivas las responsabilidades que establezcan otros cuerpos legales respecto de los hechos...". **III. Hipótesis infraccional.** Como es de conocimiento de SS., uno de los fenómenos que originó el nacimiento de la legislación sobre Protección de los Derechos de los Consumidores es el de las asimetrías en la información. 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 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 Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. 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. 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. Esta norma contempla el derecho a la información en dos grandes aspectos: Oportunidad y Veracidad. La veracidad dice relación con que la información sea correcta y fidedigna, que se corresponda con la realidad, y la oportunidad dice relación con que aquella información se entregue antes de perfeccionarse el acto de consumo, por cuanto es necesaria, como herramienta de decisión, que su entrega sea previa al acto, como fundamento mismo de la decisión. 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 de que no se exhibe, no está disponible o no es completa, ni susceptible de ser comprobados. 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 lo cual no representa una herramienta útil para la decisión racional en el mercado, que debe regirse por las normas de competencia que se desprenden de la voluntad del consumidor. Todas estas conductas, constatadas por los Ministros de Fe del Servicio Nacional del Consumidor, 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. En el caso expuesto y en conformidad al acta entregada por los Ministros de Fe, la empresa no cumple con las siguientes obligaciones impuestas por la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. No cumple con exhibir el precio en el envase del producto, artículo 3 inciso primero letra b) y 23 inciso primero de la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores... Sin embargo, y pese a la claridad de los imperativos legales que establecen las normas antes analizadas, los Ministros de Fe del Servicio Nacional del Consumidor, presentes en las dependencias de la denunciada, pudieron constatar que: **No exhibe en el envase el precio de**

Facultad del Servicio Nacional del Consumidor para nombrar Ministros de Fe. El artículo 59 bis de la Ley N° 19.496 dispone: “El Director del Servicio Nacional del Consumidor determinará, mediante resolución, los cargos y empleos que investirán del carácter de Ministro de Fe. **V.- Naturaleza de las normas infringidas:** Es del todo necesario señalar que las normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, son de responsabilidad objetiva, es decir “no requiere de dolo ni de culpa 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 **SS, condene.** **VI.- Naturaleza de la responsabilidad de la denunciada:** 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 la Responsabilidad Profesional o por el riesgo creado, opuesto al tradicional de la responsabilidad subjetiva o por culpa). **VII.- De la competencia del Tercer Juzgado de Policía Local de la Comuna de Maipú para conocer de este asunto.** “Los Jueces de Policía Local conocerán de todas las acciones que emanan de esta Ley, siendo competente aquel que corresponda a la Comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor. En vista de lo anterior y dado que la infracción fue cometida en el local de la denunciada ubicado en Avenida Ramón Freire N° 1924 N° 1924, Comuna de Maipú, y que a la fecha de la visita de los Ministros de Fe, fue el día 23 de marzo de 2016, este actor ha optado por interponerla ante el Tribunal de US. **VIII.- Sobre las sanciones:** Finalmente, las sanciones a las normas infringidas por la denunciada, se encuentran establecidas en el artículo 24 de la Ley N° 19.496.

2.- Que a fojas 15 a 17 consta, Mandato Judicial del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT 60.702.000-0; al Abogado **JUAN CARLOS LUENGO PEREZ**, cédula nacional de identidad N° 9.248.232-4.

3.- Que a fojas 19 y 20, consta copia simple de Decreto N° 283, de fecha 26 de Diciembre de 2014, que nombra a **ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE**, cédula de identidad N° 12.637.898-K, Director Nacional del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**.

4.- Que a fojas 21 a 26 consta, Acta de Ministro de Fe, don **Miguel Valenzuela Bustos** y don **Emilio Matas Abella**, del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, que da cuenta que Farmacia Salcobrand, ubicada en Avenida Ramón Freire N° 1924, Comuna de Maipú, no exhibe en el envase el precio de los medicamentos, Simperten, Azitrom, Astrovastalina, Lipox y Omeprazol.

5.- Que a fojas 27 consta, constancia de visita Ministro de Fe de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, que da cuenta que Farmacia Salcobrand ubicada en Avenida Ramón Freire N° 1924, Comuna de Maipú, no exhibe en el envase el precio de los medicamentos, Simperten, Azitrom, Astrovastalina, Lipox y Omeprazol.

6.- Que consta a fojas 33 y 33 vuelta, escrito presentado por el Abogado **ALBERTO NOVOA PACHECO**, en representación de **SALCOBRAND S.A.** RUT N° 76.031.071-9, quien señala: "...EN LO PRINCIPAL: Atendido los hechos que expone se allana a la denuncia infraccional, declarando el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, ha presentado denuncia en contra de mi representada **al haber constatado que, en la farmacia de propiedad de mi representada, ubicada en Avenida Ramón Freire N° 1924, Comuna de Maipú, no se exhibía en el envase el precio de los medicamentos, Simperten, Azitrom, Astorvastalina, Lipox y Omeprazol. Estos hechos son efectivos y mi representada se allana a reconocer la efectividad de los mismos.** Sin perjuicio de lo anterior hace presente a US que, los hechos constatados no se refieren al total de los productos que nuestra farmacia comercializa y que los hechos consignados en la denuncia solo se refieren a algunos productos y no a la totalidad de aquellos que nuestra farmacia comercializa. Para que US tenga una idea de lo difícil que resulta cumplir con la norma que se reprocha como infringida, corresponde hacer presente que en cada una de nuestras farmacias existen más de 5.000 (cinco mil) medicamentos, y aunque esta alegación no resulta absolutoria de aquello a lo que la norma actualmente nos obliga, solicita a US considerar la citada omisión como un error de carácter estadístico, eventual y presente en toda actividad, especialmente en la nuestra como probable, atendido que se trata de personas las que ejecutan la labor de colocarle el precio a los medicamentos y no de máquinas. Hago presente que, sin perjuicio de no constar el precio de esos medicamentos en sus respectivos envases, el mismo si constaba en un listado de precios que a disposición del público mi representada posee en todas sus farmacias. Así las cosas, solicitamos a US tener presente estos hechos y en definitiva atendido nuestro allanamiento y circunstancias expuestas, aplicar la menor de las multas...". PRIMERO OTROSI: Acompaña copia personería para representar a **SALCOBRAND S.A.** RUT N° 76.031.071-9, a fojas 30 a 32. SEGUNDO OTROSI: Designa patrocinante y confiere poder a los Abogados **ÁLVARO VILLA VICENT** y **DANIELA MONTEBRUNO GIBERT**.

7.- Que a fojas 36 y 37 consta, celebración de audiencia de comparendo de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT 60.702.000-0; representado por la Abogada **MARITZA ESPINA OPITZ**, y la asistencia de la parte de **SALCOBRAND S.A.** RUT N° 76.031.071-9, representada por la Abogada **DANIELA ANDREA MONTEBRUNO GIBERT**. Llamadas las partes a conciliación: Esta no se produce. La parte de **SALCOBRAND S.A.** RUT N° 76.031.071-9, representada por la Abogada **DANIELA ANDREA MONTEBRUNO GIBERT**, ratifica presentación de fojas 33 y 33 vuelta, allanándose expresamente a la denuncia infraccional en los términos planteados. La parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT 60.702.000-0; representado por la Abogada **MARITZA ESPINA OPITZ**, en conocimiento del allanamiento...

infracionales: La parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT 60.702.000-0; representado por la Abogada **MARITZA ESPINA OPITZ**, ratifica denuncia infraccional de fojas 1 a 14, por infracción a los artículos 3 inciso 1° letra B, 23, de la Ley 19.496, en relación al artículo 3, de la Ley 20.724, solicitando sea acogida en todas sus partes aplicando las multas que en Derecho correspondan. No se opone esta parte al allanamiento de la contraria. La parte de **SALCOBRAND S.A.** RUT N° 76.031.071-9, representada por la Abogada **DANIELA ANDREA MONTEBRUNO GIBERT**, ratifica el allanamiento presentado a fojas 33 Y 33 VTA., solicitando ser condenados al mínimo de la multa. Prueba documental: La parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT 60.702.000-0; representado por la Abogada **MARITZA ESPINA OPITZ**, reitera con citación y bajo apercibimiento legal los documentos de fojas 15 a 27, inclusive. La parte de **SALCOBRAND S.A.** RUT N° 76.031.071-9, representada por la Abogada **DANIELA ANDREA MONTEBRUNO GIBERT**, ratifica su personería para actuar en autos. Prueba testimonial: No se rinde; Peticiones concretas: No se formulan.

8.- Que consta a fojas 37, resolución del Tribunal que ordena autos para fallo.

Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que los hechos consignados en la parte expositiva, no han sido controvertidos, por lo que se establecen.

SEGUNDO: Que el hecho controvertido consiste en determinar si efectivamente **SALCOBRAND S.A.** RUT N° 76.031.071-9, representada legalmente por **ALBERTO NOVOA PACHECO**, cédula nacional de identidad N° 11.625.474-3, en su calidad de proveedor de productos farmacéuticos incumple el deber de informar a los consumidores los precios en el envase de los medicamentos, Simperten, Azitrom, Astorvastalina, Lipox y Omeprazol, en forma veraz y oportuna, es decir que la información sea correcta y fidedigna y se entregue antes de perfeccionarse el acto de consumo.

TERCERO: Que atendido el mérito de autos, denuncia infraccional interpuesta por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT 60.702.000-0; en contra de **SALCOBRAND S.A.** RUT N° 76.031.071-9, representada legalmente **ALBERTO NOVOA PACHECO**, cédula nacional de identidad N° 11.625.474-3, a fojas 1 a 14, escrito presentado por el Abogado **ALBERTO NOVOA PACHECO**, en representación de **SALCOBRAND S.A.** RUT N° 76.031.071-9, a fojas 33 y 33 vta., celebración de audiencia de comparendo de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT 60.702.000-0; representado por la Abogada **MARITZA ESPINA OPITZ**, y la asistencia de la parte de **SALCOBRAND S.A.** RUT N° 76.031.071-9.

37. Que los hechos denunciados por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT 60.702.000-0; en contra de **SALCOBRAND S.A.** RUT N° 76.031.071-9, representada legalmente por **ALBERTO NOVOA PACHECO**, cédula nacional de identidad N° 11.625.474-3, dan cuenta de infracción a la Ley N° 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, consistente en incumplir el deber de informar a los consumidores los precios en el envase de los medicamentos, Simperten, Azitrom, Astorvastalina, Lipox y Omeprazol, en forma veraz y oportuna, es decir que la información sea correcta y fidedigna y se entregue antes de perfeccionarse el acto de consumo, hechos que han sido reconocido expresamente en escrito de formulación de descargos presentado por el Abogado **ALBERTO NOVOA PACHECO**, en representación de **SALCOBRAND S.A.** RUT N° 76.031.071-9, a fojas 33 y 33 vuelta, al declarar lo siguiente: **“... Atendido los hechos que expone se allana a la denuncia infraccional, declarando el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, ha presentado denuncia en contra de mi representada al haber constatado que, en la farmacia de propiedad de mi representada, ubicada en Avenida Ramón Freire N° 1924, Comuna de Maipú, no se exhibía en el envase el precio de los medicamentos, Simperten, Azitrom, Astorvastalina, Lipox y Omeprazol. Estos hechos son efectivos y mi representada se allana a reconocer la efectividad de los mismos...”**. Por lo que apreciados los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, es posible a esta Sentenciadora determinar la responsabilidad infraccional de **SALCOBRAND S.A.** RUT N° 76.031.071-9, representada legalmente por **ALBERTO NOVOA PACHECO**, cédula nacional de identidad N° 11.625.474-3, quien en su calidad de proveedor de productos farmacéuticos incumple el deber de informar a los consumidores los precios en el envase de los medicamentos, Simperten, Azitrom, Astorvastalina, Lipox y Omeprazol, en forma veraz y oportuna, es decir que la información sea correcta y fidedigna y se entregue antes de perfeccionarse el acto de consumo, hecho ocurrido en la sucursal ubicada en Avenida Ramón Freire N° 1924, Comuna de Maipú, infringiendo con dicha conducta lo dispuesto en los artículos 3 inciso primero letra b), 23 y 30 de la Ley 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, e incurriendo en la sanción que establecen los artículos 24 del citado cuerpo legal. **Y CON LO RELACIONADO Y TENIENDO PRESENTE, ADEMÁS, LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 14, 17, 23 Y 24 DE LA LEY N° 18.287, SE RESUELVE:** Que habiéndose establecido que el día 23 de marzo de 2016, **SALCOBRAND S.A.** RUT N° 76.031.071-9, representada legalmente por **ALBERTO NOVOA PACHECO**, cédula nacional de identidad N° 11.625.474-3, quien en su calidad de proveedor de productos farmacéuticos incumple el deber de informar a los consumidores los precios en el envase de los medicamentos, Simperten, Azitrom, Astorvastalina, Lipox y Omeprazol, en forma veraz y oportuna, es decir que la información sea correcta y fidedigna...

Freire N° 1924, Comuna de Maipú, infringiendo con dicha conducta lo dispuesto en los artículos 3 inciso primero letra b), 23 y 30 de la Ley 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, e incurriendo en la sanción que establecen los artículos 24 del citado cuerpo legal, **se condena a SALCOBRAND S.A.** RUT N° 76.031.071-9, representada legalmente por **ALBERTO NOVOA PACHECO**, cédula nacional de identidad N° 11.625.474-3, o por quien detente tal calidad al momento de la notificación de la sentencia, **al pago de una multa de 50 UTM (Cincuenta Unidades Tributarias Mensuales)**. Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificado, despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal, o por quien detente tal calidad al momento de la notificación de la sentencia, a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, por vía de apremio.

Notifíquese y comuníquese

Oficiese al Servicio Nacional del Consumidor

ROL N° 3300-2016 MCM

Dictada por **JACQUELINE GARRIDO GUAJARDO**, Juez Titular

Autorizada por **JEANNETTE BRICEÑO TORO** Secretaria Subrogante

Freire N° 1924, Comuna de Maipú, infringiendo con dicha conducta lo dispuesto en los artículos 3 inciso primero letra b), 23 y 30 de la Ley 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, e incurriendo en la sanción que establecen los artículos 24 del citado cuerpo legal, se condena a SALCOBRAND S.A. RUT N° 76.031.071-9, representada legalmente por ALBERTO NOVOA PACHECO, cédula nacional de identidad N° 11.625.474-3, o por quien detente tal calidad al momento de la notificación de la sentencia, al pago de una multa de 50 UTM (Cincuenta Unidades Tributarias Mensuales). Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificado, despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal, o por quien detente tal calidad al momento de la notificación de la sentencia, a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, por vía de apremio.

Notifíquese y comuníquese

Oficiese al Servicio Nacional del Consumidor

ROL N° 3300-2016 MCM

Dictada por JACQUELINE GARRIDO GUAJARDO, Juez Titular

Autorizada por JEANNETTE BRICEÑO TORO Secretaria Subrogante

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
MAIPU

CERTIFICO que a solicitud
folios 38 a 45 Se encuentra firmada y
ejecutoriada MAIPU 23/11/2016

EJECUTORIA