

Talcahuano, veintitrés de mayo de dos mil diecisiete.-

VISTOS:

1º A fs. 20 a 32 **María Loreto Zurita Ramírez**, abogada del Servicio Nacional del Consumidor y en su **representación** y por orden del Director Nacional de Servicio Nacional del Consumidor, domiciliados en Colo Colo N° 166, **Concepción**, atendido lo dispuesto por el **artículo** 58 de la Ley 19.496 interpone denuncia por **infracción** a los **artículos** 3 inciso primero letra b), 18 y 23 de la mencionada ley en contra de Farmacias Ahumada S.A., representada para estos efectos por Vilma Cuenca Goicochea, jefe de local, ignora **profesión** u oficio, o bien representada conforme a lo dispuesto en el inciso tercero del **artículo** 50 C en **relación** al **artículo** 50 D de la Ley 19.496, domiciliados en Colon N° 170 local 1008, Talcahuano, fundada en los antecedentes de hecho y de derecho que expone. Refiriere que el Servicio Nacional del Consumidor, a **través** de su ministro de fe don Juan Pablo Pinto **Géldrez** **concurrió** a la dependencia de la denunciada ubicada en Colon N°170 local 1008, Talcahuano, 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 consulta de precios y la **información** contenida en aquella, y de **cómo** esta **última** se dirige al **público** consumidor. Que luego de la **presentación** personal que el ministro de fe **realizó** en las dependencias de la denunciada, se pudo certificar que la denunciada cobraba un precio superior al informado, **según** da cuenta la tabla que **reseña** respecto de los medicamentos que menciona. Concluye que la denunciada: a) Cobra por un medicamento precio superior al informado y exhibido en el envase del producto; b) Cobra por un medicamento precio superior al informado en el listado de precios, hechos que no se adecuan a como lo exige la normativa vigente, lo cual constituye una clara **infracción** a la Ley sobre **Protección** de los Derechos de los Consumidores. Solicita que la denuncia sea acogida en todas sus partes y se condene a la empresa denunciada al **máximo** de las multas que contempla el **artículo** 24 de la Ley sobre **Protección** de los Derechos de los Consumidores, con costas. **Acompaña** copias de resoluciones, Acta de Ministro de Fe, copia de Constancia de Visita de Ministro de Fe Sernac, documentos que rolan de fs. 1 a 19 de autos, y **fotografías** cuya custodia se dispone.

2º.- A fs. 34 rola **declaración** de Vilma Jane Cuenca Goicochea, **Cédula** de Identidad N° 14.739.701-1, **químico farmacéutico**, domiciliada en Colon N° 170 local 1008, Talcahuano, quien expuso:

Yo soy jefe de local de Farmacias Ahumada. Hace algunos meses se **presentó** personal del Sernac, se identificaron y me pidieron una lista de productos, los que **busqué** y puse a su **disposición**, ellos tomaron fotos y se acercaron al consultor de precios, luego me dejaron una constancia de su visita y eso fue todo. Varios meses **después** me **llegó** una **citación** para **presentarme** al tribunal.

3°.- Que a fs. 53, rola acta del comparendo de **contestación, conciliación** y prueba, celebrado con la comparecencia de Paulina Cid **Muñoz** en **representación** del Servicio Nacional Del Consumidor, y de Robert Schultz Figueroa, apoderado de Farmacias Ahumada S.A.

Dado cuenta el objeto de la audiencia, los comparecientes expusieron:

Paulina Cid **Muñoz**: Ratifica la denuncia en todas sus partes con costas.

Robert Schultz Figueroa: Contesta la denuncia mediante minuta escrita.

Escrito que se tiene como parte integrante del comparendo, se agrega a fs. 48 a 52 de autos y en el que **alegó** la incompetencia absoluta del tribunal para conocer de los hechos denunciados. En subsidio, contesta la denuncia. Y objeta las **fotografías acompañadas** por el denunciante, por ser falsas, y ser documentos privados emanados de la parte que los presenta, por lo que carecen de valor probatorio contra su parte.

Se confiere traslado de la excepción de incompetencia.

Se suspende la audiencia para evacuar el traslado conferido.

4°.- A fs. 126 se **rechazó** la **excepción** de incompetencia formulada.

5°.- A fs. 130 rola acta del comparendo de estilo, celebrado con la comparecencia del Servicio Nacional del Consumidor representado por su apoderado Paulina Cid **Muñoz**, y de Farmacias Ahumada S.A. representada por su apoderado Robert Schultz Figueroa.

Dado cuenta el objeto de la audiencia, los comparecientes exponen:

Robert Schultz Figueroa: Contesto denuncia infraccional mediante minuta escrita, agregada al proceso a fs. 48 y siguientes.

Escrito en el que solicita se rechace la denuncia en todas sus partes, con costas, por las siguientes razones y fundamentos:

1) No se ha acreditado la denuncia.

Refiere que de acuerdo a lo dispuesto en el **artículo 59 bis inciso 3°** de la "LPC", los funcionarios del Sernac que tengan **carácter** de ministro de fe, "**solo podrán** certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en esta ley que consignen en el **desempeño** de sus funciones, siempre que consten en el acta que **confeccionen en la inspección respectiva.**"

Agrega que en el acta que se **confeccionó** en la **inspección** que hizo el funcionario del Sernac y que rola a fs. 15 de autos, no se **certificó ningún incumplimiento de la normativa de la LPC.**

Reitera que en el acta no se **consignó ningún** hecho relativo a incumplimiento de la LPC, por lo que los hechos que denuncia "**no están** amparados de la fe" y **deberán** ser acreditados por los medios de prueba que franquea la ley.

2) No hubo ningún incumplimiento.

Niega que haya habido **algún** incumplimiento a las normas de la LPC.

Expresa que para que exista incumplimiento o **contravención** a la LPC, es necesario acreditar que **existió** una compraventa, pues de otra forma no existe modo de acreditar que efectivamente se ha incurrido en alguna falta de las que se denuncian, y que son: a) cobrar un precio superior al informado y exhibido en el envase, y b) cobrar un precio superior al informado en el listado de precios.

Para que exista cobro a un precio distinto al informado, debe haber venta.

Menciona que el **artículo 18 señala** que lo que constituye la **infracción** es el cobro de un precio superior al exhibido, y para acreditar ese cobro es necesario que haya habido una venta.

Manifiesta que los precios que se cobran son los que se informan, y si eventualmente en el **tótem** se hubiese informado otro precio, el que se cobra es el informado en el producto. Y si existiere un error, que puede ocurrir, siempre se respeta el precio informado.

Reitera que la **única** forma de acreditar el cobro de un precio superior al informado es **habiéndose** efectuado una compra, y no se ha **acompañado** boleta o factura que acredite una compra, por lo que **no se ha acreditado ninguna infracción a las normas de la LP.**

Agrega que el **artículo 23 señala** que comete **infracción** a la LPC el proveedor que en la venta de un bien, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor. Pero insiste, nunca hubo una venta, por lo que tampoco se pudo haber producido menoscabo a un consumidor, que es un requisito del tipo.

En resumen, no se pueden subsumir los hechos a ninguna norma legal, por lo que la denuncia debe ser rechazada.

3) Non bis in ídem.

En subsidio, solicita aplicar solo una **sanción**, pues no se puede aplicar tres sanciones por un mismo hecho, cual es la falta de **información** veraz y oportuna sobre los precios de los bienes ofrecidos.

Cita un fallo de del Corte Suprema.

Agrega que resulta aplicable el principio de non bis in **ídem**, en cuanto las materias del orden sancionatorio convencional se rigen por principios que tienen su origen en el Derecho Penal, lo que se justifica por tratarse de una **manifestación** del ius puniendi general, que es el ejercicio del poder de sancionar por parte del Estado, y este ius puniendi **único** justifica la **extrapolación** de los principios que rigen en materia penal, **específicamente en el artículo 75 del Código Penal.**

4) Rebaja.

En subsidio, solicita rebajar la multa atendido que el **artículo 24 de la LPC señala** que las infracciones **serán** sancionadas con multa de hasta 50 UTM si no tuvieran una **sanción diferente.**

Considerando que la multa de 50 UTM es el **máximo** que se puede cobrar, solicita se rebaje al **mínimo**, toda vez que la eventual **transgresión** no pudo deberse **más** que a un error involuntario y no a

una acción dolosa, por lo que no corresponde aplicar el máximo de la sanción al primer eventual incumplimiento.

Se llama a las partes a conciliación, la que no se produce.

Se recibe la causa a prueba, y los comparecientes rinden la siguiente:

Paulina Cid Muñoz: Ratifica los documentos acompañados que rolan de fs. 1 a 19 y set **fotográfico** en custodia del tribunal, y **acompaña** copias de fallos de distintos tribunales del país que rolan de fs. 54 a 113. Ofrece rendir prueba testimonial.

Robert Schultz Figueroa formula **oposición** a que Juan Pinto Géldez declare como testigo, por las consideraciones que expone.

El tribunal confiere traslado de la **oposición**, y Paulina Cid Muñoz se reserva el plazo para responder.

Se suspende la audiencia para evacuar el traslado conferido.

6°.- A fs. 140 se rechaza la **oposición** formulada por Robert Schultz Figueroa. Y se confiere traslado de la **objeción** de documentos que dedujo en su escrito de fs. 48 y siguientes.

7°.- A fs. 144 rola acta de **continuación** del comparendo de **contestación, conciliación** y prueba, celebrado con la comparecencia del Servicio Nacional del Consumidor representado por su apoderado Manuel Muñoz García, y de Farmacias Ahumada S.A. representada por su apoderado Robert Schultz Figueroa.

Manuel Muñoz García rinde prueba testimonial, y presta **declaración** Juan Pablo Pinto Géldez.

8°.- A fs. 145 se deja para definitiva la **resolución** de la **objeción** de documentos formulada en el segundo **otrosí** de la **presentación de fs. 48 y siguientes**.

9°.- A fs. 146 y 147 Robert Schultz Figueroa en la solicita tener presente las consideraciones que expone.

Se trajeron los autos para fallo.

CONSIDERANDO :

1°.- Que María Loreto Zurita Ramírez, en **representación** del Servicio Nacional del Consumidor, atendido lo dispuesto en el **artículo 58** de la Ley 19.496 sobre **Protección** de los Derechos de los Consumidores, interpuso contra Farmacias Ahumada S.A. denuncia por **infracción** a los **artículos 3** inciso primero letra b), 18 y 23 de la citada Ley, basada en que en **fiscalización** de ministro de fe del Servicio en dependencias de la denunciada se pudo certificar que la denunciada cobra un precio superior al informado y exhibido en el envase del producto; y al informado en el listado de precios.

2°.- Que en **representación** de la denunciada **compareció** Vilma Jane Cuenca Goicochea y expuso en su **declaración** indagatoria ser jefe de local de Farmacias Ahumada, que personal del Sernac le **solicitó** una lista de productos, los que puso a su **disposición**, que tomaron fotos y se acercaron al consultor de precios, y dejaron una

constancia de su visita. Que eso fue todo.

3°.- Que el apoderado de Farmacias Ahumada S.A. contesta la denuncia dirigida en su contra solicitando se rechace, fundado en las argumentaciones referidas en lo expositivo del presente fallo, que en lo fundamental refieren: a) No se ha acreditado la denuncia, atendido lo dispuesto en el **artículo 59 bis inciso 3°** de la Ley de **Protección** de los Derechos de los Consumidores, dado que en el acta de **inspección** del Sernac no se **consignó ningún** hecho relativo a incumplimiento de la ley, por lo que los hechos que denuncia no **están** amparados por la **presunción** legal que esa norma establece. b) Sostiene que no hubo **ningún** incumplimiento a las normas de la Ley 19.496. Argumenta que para que exista el incumplimiento o **contravención** denunciada, que se hacen consistir en cobrar un precio superior al informado y exhibido en el envase, o en el listado de precios, es necesario acreditar que **existió** una compraventa. Pues para que exista cobro a un precio distinto al informado, debe haber venta. Precisa que el **artículo 18 señala** que constituye **infracción** el cobro de un precio superior al exhibido, y el **artículo 23** que comete **infracción** el proveedor que en la venta de un bien, actuando con negligencia causa menoscabo al consumidor. En ambos casos, para configurar la **infracción** se requiere que haya habido una venta. Y no se ha **acompañado** boleta o factura que la acredite, por lo que no se ha acreditado ninguna **infracción** a las normas de la Ley 19.496. Agrega que los precios que se cobran son los que se informan, y si eventualmente se hubiese informado otro, error que puede ocurrir, el precio que se cobra es el informado. c) En subsidio, solicita aplicar solo una **sanción**, pues no se puede aplicar tres sanciones por un mismo hecho, cual es la falta de **información** veraz y oportuna sobre los precios de los bienes ofrecidos. d) En subsidio, solicita rebajar la multa al **mínimo**, toda vez que la eventual **transgresión** no pudo **deberse más que a un error involuntario y no a una acción dolosa**.

4°.- Que para acreditar los hechos que fundan su **acción**, la denunciante **acompañó** Acta de Ministro de Fe y copia de Constancia de Visita de Ministro de Fe Sernac de fs. 11 a 15, y **fotografías** en custodia de la Sra. Secretaria del tribunal y que se tienen a la vista. Y presta **declaración** como testigo Juan Pablo Pinto Geldrez, ministro de fe del Sernac que **practicó** la **fiscalización** que origina la denuncia de autos.

5°.- **Que la denunciada no rindió prueba en el proceso.**

6°.- Que de **cotización** de fs. 12 contenida en el Acta de Ministro de Fe, reproducida en la denuncia a fs. 22, consta que de un listado de medicamentos que se comercializaban en la farmacia fiscalizada, en ninguno de ellos **había** congruencia entre el precio exhibido en el envase del medicamento y el vigente en la caja de pago, siendo este en todos los casos superior.

Que las **fotografías** de fs. 17, 18, 19, 41, 43, 57, 58, 62, 64, 65, 67, 70, 71, 75 y 76 del anexo **fotográfico** en custodia y que se tiene a la vista, **confirman** la mencionada **cotización de medicamentos**.

7°.- Que dada la **condición** de ministro de fe del fiscalizador del Sernac, conforme a lo establecido en el **artículo 59 bis** de la Ley 19.496, los hechos establecidos en su acta **están** amparados por la **presunción** legal de constituir plena prueba, salvo prueba en contrario, la que no se ha producido en el proceso.

Que la circunstancia alegada por la denunciada, de no consignarse en el acta de **inspección** del Sernac **ningún** hecho relativo a incumplimiento de la ley, queda desvirtuada por el **mérito** de la referida Acta suscrita por el ministro de fe.

8°.- Que en el proceso **prestó declaración** como testigo el ministro de fe que **practicó** la **fiscalización** en el local del proveedor Farmacias Ahumada, quien reconoce el acta de ministro de fe y da fe de los hechos expuestos en esa, y expresa que las **fotografías acompañadas al proceso corresponden al local fiscalizado**.

9°.- Que con el **mérito** de los antecedentes que se han referido precedentemente, los que se han ponderado de acuerdo a las normas de la sana **crítica**, y en virtud de lo expuesto, el Tribunal desestima la defensa del proveedor Farmacias Ahumada S.A. en cuanto tiene por establecido que este, en su local comercial de Colon N° 170 local 1008, ha infringido su **obligación** de proporcionar **información** veraz sobre el precio de los medicamento cuya venta ofrece, incurriendo con ello en **infracción** al **artículo 3 letra b)** de la Ley 19.496.

Que se acoge la defensa de Farmacias Ahumada de no constituir los hechos denunciados **infracción** a lo dispuesto en los **artículos 18 y 23** de la Ley 19.496. Toda vez que no se ha acreditado en el proceso la **celebración** de compraventa alguna, en la que eventualmente se hubiese cobrado un precio superior al informado.

10°.- Que la **infracción** al **artículo 3** referida debe sancionarse con la pena **señalada** en el **artículo 24** de la Ley 19.496, consistente en multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales, y para regular su **cuantía** se **atenderá** especialmente a la **cuantía** de lo disputado, el grado de negligencia, la gravedad del **daño** causado y la **situación económica del infractor, entre otros**.

11°.- Que por lo expuesto precedentemente, debe acogerse la denuncia interpuesta contra Farmacias Ahumada S.A., representada por su jefe de local Vilma Jane Cuenca Goicochea, **sólo en cuanto ésta ha infringido el artículo 3 letra b) de la Ley 19.496**.

12°.- Que la **objeción** documental formulada por la denunciada a fs. 48 y siguientes, **está** enderezada a restar valor probatorio en **sí mismo** a las **imágenes** que reproducen las **fotografías**, tarea que es impropia de las partes y que corresponde **únicamente** al **Tribunal. Por lo que tal objeción resulta inadmisibile**.

Y con arreglo, **además**, a lo dispuesto en los **artículos 1, 2, 4, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 22, 23, 25** y **demás** pertinentes de la Ley 18.287, **artículos 1, 13, 14, 52 y 55** de la Ley 15.231, y **artículos 1, 3, 18, 23, 24, 50** y siguientes de la Ley 19.496, y 144 del **Código de Procedimiento Civil**,

SE DECLARA:

Que se acoge la denuncia deducida por el Servicio Nacional del Consumidor, **sólo** en cuanto se condena a Farmacias Ahumada S.A., representada por Vilma Jane Cuenca Goicochea, ya individualizados, como autor de **infracción** al **artículo 3 b)** de la Ley 19.496, al pago de una multa a beneficio fiscal equivalente a **diez Unidades Tributarias Mensuales** .

Si no pagare la multa impuesta en el plazo de cinco **días** de notificada la presente sentencia, **sufrirá** por **vía** de **sustitución** y apremio una noche de **reclusión** nocturna por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual de multa, **las que no podrán exceder de quince**.

Que se absuelve a Farmacias Ahumada S.A. de **responsabilidad por infracción a los artículos 18 y 23** de la Ley 19.496.

Se declara inadmisibile la **objeción** documental formulada por la denunciada Farmacias Ahumada S.A.

Que no se condena en costas a la denunciada, por no haber sido totalmente vencida.

Dese cumplimiento a lo dispuesto en el **artículo 58 bis** de la Ley 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.-

Dictada en causa Rol Nº 2.325-16, por **doña María Esther Martínez Silva**, Juez titular.-