



HUECHURABA, veinticinco de agosto de dos mil quince

ROL 80.668-15/8

-51-

**VISTOS:** Denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes; Acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba de fojas 19 y siguientes; Contestación a la denuncia infraccional de fojas 22 y siguientes; Documentos probatorios de fojas 40 y siguientes.

**Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que a fojas 1 y siguientes rola Denuncia infraccional interpuesta por don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, abogado, Director Regional Metropolitano de Santiago del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos 333, piso 2, comuna de Santiago, en contra de FASA CHILE S.A., RUT 93.767.000-1, representada legalmente por don MARCELO WEISSELBERGER ARAUJO, cédula de identidad N° 10.032.623-K, se ignora profesión u oficio, domiciliados en Avenida Miraflores N° 383, piso 6, comuna de Santiago.

Se funda en que, en ejercicio de sus facultades, el día 22 de abril de 2015 funcionarios de su repartición que revisten la calidad de Ministro de Fe según el artículo 59 bis de la Ley 19.496, concurren a dependencias de la denunciada, ubicada en Américo Vespucio 1737, comuna de Huechuraba, levantando un acta con el resultado de su inspección.

La conclusión revelada por el informe es que al momento de la inspección la denunciada contaba con un monitor y teclado como mecanismo para cotizar precios, pero este se encontraba apagado. Con ello se impide o al menos entorpece el acceso de los consumidores a la información necesaria para adquirir sus medicamentos. Al momento de llevar a cabo la diligencia informaron al dependiente que el motivo de su comparecencia era en virtud del cumplimiento de la función que se establece en el artículo 59 bis de la ley 19.496.

Señala que se han infringido los artículos 3 letra b), 23 y 30 de la Ley 19.496 de Protección a los derechos de los consumidores, en relación al artículo 3 de la Ley 20.724 que modifica el Código Sanitario en materia de regulación de farmacias y medicamentos.

Que el derecho a la información veraz y oportuna es una manifestación de una garantía constitucional en materia económica, a saber el derecho a la libertad, la cual es puesta en juego en la medida que el consumidor cuente con toda la información necesaria para actuar racionalmente.

Que el estándar que la ley ha dispuesto para todo proveedor es que sea un profesional en su materia, incluyendo en la entrega de información.

En este caso la empresa no ha cumplido con las obligaciones impuestas por la ley, no cumple con mantener una lista de precios a disposición del público de manera visible y permanente; luego, con su deber de profesionalidad toda vez que vulnera el derecho a la libre elección del consumidor y a recibir una información veraz y oportuna; y finalmente con su deber de profesionalidad toda vez que vulnera el derecho a contar con un precio claramente visible, que le permita de manera efectiva el ejercicio de elección antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.



Recae sobre las farmacias la obligación de informar oportuna y verazmente y además esta información debe permanecer visible y actualizada, a disposición del público en forma directa, sin intervención de terceros.

Señala que del artículo 59 bis se desprende la facultad de los Ministros de Fe del SERNAC para realizar inspecciones y certificar los hechos relativos al cumplimiento de la Ley 19.496.

Que las normas de la Ley 19.496 son de responsabilidad objetiva.

Solicita una sanción de 50 UTM por cada infracción cometida, esto es 50 UTM por el artículo 3 letra b)

50 UTM por el artículo 23

50 UTM por el artículo 30

Que, dado que la infracción fue cometida en la comuna de Huechuraba, el actor ha optado interponer su denuncia ante este tribunal.

**SEGUNDO:** Que a fojas 19 rola Acta de comparendo de estilo, que se celebra con asistencia de ambas partes.

Llamadas las partes a avenimiento, este no se produce.

La parte denunciante viene en ratificar la denuncia de autos solicitando se aplique el máximo de multas establecidas por ley, con costas.

La parte denunciada viene en contestar por escrito solicitando el rechazo de la acción deducida.

**PRUEBA DOCUMENTAL**

La parte de SERNAC viene en reiterar los documentos acompañados a la denuncia, con citación, y rinde prueba con citación.

La parte denunciada no rinde prueba documental.

**PRUEBA TESTIMONIAL**

Por la parte denunciante comparece don FELIPE VELAZQUEZ SOLIS, cédula de identidad N° 15.461.340-4.

La parte denunciada no rinde prueba testimonial.

**PETICIONES**

No se formulan.

**TERCERO:** Que a fojas 22 rola Contestación a la denuncia infraccional.

Hace presente que el consultor de precios estaba apagado pero sí se encontraba operativo al momento de la visita, de esta forma al ser consultado un vendedor este procedió a activarlo pudiendo cotizarse algunos medicamentos sin problemas.

Que en definitiva lo que se constató fue que:

- El local de la farmacia no cuenta con un listado de precios impreso en formato de papel.
- El local cuenta con un sistema de autoconsulta de precios (listado electrónico) que el día de la fiscalización se encontraba apagado.
- Que una vez encendido el computador se pudo cotizar sin inconvenientes.
- Que el sistema de autoconsulta funcionaba bien, sólo que estaba apagado.

Señala que el SERNAC carece de legitimación activa para deducir la demanda de autos, la cual es un presupuesto de la acción, sin la cual la petición de tutela jurisdiccional no puede prosperar. Que este elemento de la acción se encamina a determinar quienes tienen la calidad de justa parte en el proceso.

Que el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496 otorga al SERNAC la facultad de "hacerse parte en aquellas causas que comprometan el interés general de los



consumidores", esto es comparecer o presentarse en un procedimiento que ya fue iniciado por un tercero, con el objeto de que una vez admitido jurídicamente en él cumpla con su deber general de velar por el respeto de los derechos de los consumidores. Que puede hacerse parte en todo procedimiento, mientras que su facultad de denunciar se encuentra establecida única y exclusivamente para los casos de infracciones relativas a leyes especiales que digan relación con el consumidor.

Esto responde a la lógica de que el consumidor promedio posee un conocimiento más acabado sobre los derechos que concede la ley 19.496, que respecto a leyes especiales, por lo cual puede el SERNAC denunciar de oficio infracciones a la referida ley especial. Al tener el consumidor promedio un conocimiento menor de leyes especiales, existe riesgo mayor de que dichos derechos sean infringidos, justificándose en estos casos que el SERNAC denuncie de motu proprio las infracciones a estas normas especiales.

En este orden de cosas, en el caso de autos las infracciones alegadas corresponden a supuestas infracciones de la Ley 19.496, no de leyes especiales. En consecuencia, señala, el SERNAC carece de la facultad de denunciar a la autoridad pertinente los hechos imputados a FASA, y respecto de ellos sólo tenía la facultad de hacerse parte en un procedimiento ya iniciado por terceros. Tanto es así que el SERNAC en el segundo otrosí de su denuncia se hace parte en la causa, no teniendo sentido que el propio denunciante se haga parte en el juicio.

Todo esto deja de manifiesto la falta de legitimación activa del denunciante, lo que constituye un grave vicio en virtud del cual se debe rechazar la denuncia de autos. Indica que puede establecerse que la única conducta que en verdad se reprocha a su parte es haber tenido el listado electrónico de precios apagado al momento de la fiscalización. Sin embargo, que la ley 19.496 no exige tenerla en todos los casos, por lo tanto no siempre que falte se verifica una infracción a la ley.

Que lo esencial es que el proveedor realice las acciones que aseguren que el consumidor tomará conocimiento del precio del bien o servicio, pudiendo ejercer su derecho a elección antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo. Estos derechos se satisfacen plenamente en todos los locales de FASA. Ninguno de sus consumidores se entera del precio después de haberse formalizado o perfeccionado el acto de consumo, y la experiencia personal de este sentenciador puede avalar esta aseveración. Basta, según señala, acercarse a cualquier local de FASA para comprobarlo.

Que el legislador ordena que el establecimiento comercial tenga una lista de precios a disposición del consumidor cuando este no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos que desea adquirir.

Lo que se busca es que el consumidor cuente con un medio confiable, transparente y permanente para aquellos casos en que el precio del producto deba ser informado por el personal del establecimiento, sin que pueda, por sí mismo, comprobar la efectividad y veracidad de la información que le entregan sobre el precio de bien que pretende adquirir. Solo en estos casos la ley exige que el establecimiento tenga a su disposición una lista de precios a disposición del público, de manera permanente y visible, para que pueda comprobar por sí mismo que la información que le entrega el dependiente es correcta.

En efecto el propio ministro de fe del SERNAC constató la existencia del listado de precios electrónico, el que existía en forma permanente en el local, a disposición del público y que sólo se encontraba apagado momentáneamente. FASA cumple a cabalidad con la exigencia legal del artículo 30, puesto que el consumidor puede

conocer por sí mismo los precios de los productos que desee adquirir sin necesidad de ser informado por un dependiente.

Contextualiza el mercado farmacéutico. Señala que la obligación que trata de sostener el SERNAC basado en el artículo 30 de la Ley 19.496, en cuanto a mantener una lista de precios a disposición del público de manera permanente y visible no es exigible de acuerdo a la ley ni apropiada y pertinente al mercado en que compite su parte. Es altamente competitivo y dinámico. Las farmacias deben ajustar permanentemente sus precios en función de la captación y preferencia de clientes. Esta variabilidad en los precios además se ve influida por la gran cantidad de productos que se comercializan: más de 19.000, su gran renovación, las competencias entre laboratorios, avances científicos y disponibilidad de stock en cada establecimiento, todo lo cual impone al mercado farmacéutico características especiales y distintivas.

En otro aspecto, señala que la mayor parte de los productos que se comercializan tienen la calidad de "farmacéuticos", es decir no se pueden poner a disposición directa del consumidor pues su mala administración puede resultar peligrosa para la salud o integridad física de los consumidores. Estos productos requieren ser solicitados a un vendedor y su comercialización esta supervisada por un químico farmacéutico.

Indica que en el local fiscalizado hay un listado de precios electrónico al que pueden acceder todos sus clientes, sin intervención alguna de los dependientes de la farmacia, el cual es permanente e independiente. Estaba apagado pero, previo requerimiento al vendedor, se pudo utilizar sin inconveniente.

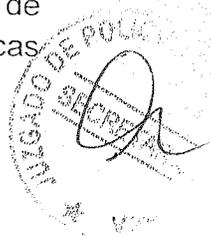
FASA cuenta con tres sistemas para dar a conocer el precio de sus productos a los cuales el consumidor no tiene acceso directo, cuales son:

- Sistema de autoconsulta o listado electrónico;
- Sistema de consulta asistida por un auxiliar de farmacias; y
- Sistema de call center .

Que FASA va mas allá de la normativa vigente, habiendo desarrollado un moderno sistema computacional informático que permite entregar de manera clara, eficiente, transparente y actualizada la información de los diversos productos y sus respectivos precios

El sistema consiste en un computador con pantalla y teclado, indicado como "consultor de precios"; El sistema se encuentra dispuesto para que sea usado en forma independiente y sin intervención de los dependientes; para consultar el precio el cliente debe escribir en el teclado el nombre del medicamento que desea consultar; al hacer esto se despliega información sobre las distintas presentaciones existentes del producto consultado; al presionar la tecla Enter se despliega en la pantalla información sobre el medicamento, su nombre, presentación, precio, en letras grandes. En letra más pequeña, información adicional como principio activo, entre otros datos, y todos los medicamentos con el mismo principio activo, informando sobre distintos puntos como stock, entre otros. Al solicitar prender el sistema de autoconsulta de precios es equivalente a pedir una lista de precios impresa al vendedor y ésta haga entrega de dicha lista.

En definitiva, este sistema implica que FASA proporciona de manera oportuna, permanente, clara y responsable información transparente, expedita, suficiente y eficaz a los consumidores a fin de proteger el derecho de ser informados antes de que el acto de consumo sea realizado. El sistema es mejor que una lista de precios impresa, ya que se puede consultar las distintas alternativas terapéuticas del producto consultado.



-55-

Respecto del sistema de consulta de precios asistida por un auxiliar de farmacias, el consumidor es asistido por profesionales altamente capacitados, lo cual se hace necesario pues el consumidor carece de los conocimientos para determinar qué medicamento requiere, en qué dosis y frecuencia. En cada local, en el mesón de atención, hay monitores con pantalla dirigida al consumidor, de manera que éste puede ver el nombre, características y precio del producto por sí mismo de manera directa.

El sistema es mejor que una lista de precios impresa, puesto que el cambio de precios se produce de manera centralizada y exclusivamente por el área de precios de FASA, vía computacional y diariamente, esto no depende del vendedor, por lo cual ellos no pueden alterar o intervenir los precios.

Respecto del sistema de Call center atendido por profesionales farmacéuticos, cualquier consumidor puede acceder a él llamando por teléfono.

Concluye que FASA cumple con todas las exigencias establecidas en la ley. Que el sistema computacional de autoconsulta de precios informa a cabalidad y suficientemente sobre cada producto, y dicha información es oportuna ya que se encuentra a disposición del público antes de perfeccionarse el acto de consumo, al igual que con la lista de precios asistida.

Que los precios y demás características se encuentran visibles permanentemente.

**CUARTO:** Respecto de la alegación de la parte denunciada referente a la falta de legitimación activa del SERNAC para deducir la denuncia de autos, ésta se desecha en virtud de los siguientes fundamentos:

El inciso primero del artículo 58 de la Ley 19.496 es el que da la regla general, consistente en que el SERNAC *"deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor..."*. Respecto de la letra g) del mismo artículo, en lo referente a su misión de velar por la protección de los intereses generales de los consumidores, dentro de este entendido cuenta con la habilitación procesal para ejercer las acciones que el legislador ha puesto bajo su amparo, esto es, la denuncia. Interpretarlo de modo diverso implicaría que en la práctica el SERNAC carecería de las herramientas necesarias para cumplir debidamente con la función que la ley le ha encomendado. El interés general únicamente avala intereses públicos, que en el caso del artículo 58 letra g) se expresa en el ejercicio de las facultades fiscalizadoras y administrativas que le caben al SERNAC.

Este sentenciador estima que aceptar la alegación de la denunciada en el sentido de que SERNAC no pueda denunciar infracciones a la Ley de Protección de los derechos de los Consumidores es equivalente a privar a SERNAC de su principal herramienta, y cercenar su rol fundamental que es resguardar los derechos de los consumidores sin encontrarse supeditado a que un tercero comience un proceso judicial. Esto, especialmente considerando que en muchos casos en que existen infracciones a dicha Ley no hay un consumidor que empiece un proceso judicial, por diversas razones, como pueden ser desconocimiento de la ley, falta de interés, entre otras.

A mayor abundamiento, el artículo 3 de la Ley 18.827 que Establece Procedimiento Ante Los Juzgados de Policía Local señala que *"Los Carabineros, Inspectores Fiscales o Municipales que sorprendan infracciones, contravenciones o faltas que sean de competencia de los Jueces de Policía Local, deberán denunciarlas al juzgado competente"*. En este caso, un ente fiscalizador del cumplimiento de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores como

*R*

-56-

es el SERNAC, debe denunciar ante este tribunal la infracción correspondiente, en cumplimiento a esta norma.

**QUINTO:** Que, analizados los antecedentes de la causa conforme a las reglas de la sana crítica, y entendiéndose por sana crítica aquella que nos conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconseja la razón y el criterio racional puesto en juicio, este sentenciador concluye que, en virtud de las probanzas acompañadas por la parte denunciante y que rolan en el proceso, en especial el acta de los Ministros de Fe de SERNAC que da cuenta de las infracciones y que rola a fojas 40 y siguientes, considera acreditadas las infracciones cometidas por la demandada en cuanto infractor a los artículos 3 letra b) y 30 de la Ley 19.496, en relación al artículo 3 de la Ley 20.724.

En efecto, por medio de mantener el computador con sistema de autoconsultas apagado, se entorpece por parte del proveedor el derecho de los consumidores a una información veraz y oportuna sobre los bienes ofrecidos, infringiendo el artículo 3 letra b) de la Ley en comento.

En el caso de marras, el consumidor no puede conocer por sí mismo los precios de los productos que desea adquirir, por lo cual es aplicable el inciso final del artículo 30 de la Ley 19.496, siendo obligación del proveedor mantener una lista de precios a disposición del público, de manera permanente y visible. Al ser necesario acudir a un dependiente que prenda el sistema de autoconsultas se observa que se requiere un paso previo, una gestión adicional para conocer los precios, que es precisamente lo que se intenta evitar, que tenga que haber siempre una intervención de un vendedor para informarse adecuadamente del precio de los bienes.

Lo que se discute no es que FASA tenga diversos sistemas para informar de los precios, ni que la información sea lo suficientemente completa. Es que haya una lista de precios a disposición del público, de manera permanente y visible, a la cual pueda accederse sin intermediación o asistencia del proveedor, lo cual este sentenciador estima no se cumple si el computador de autoconsultas se encuentra apagado y debe solicitarse que se prenda por un dependiente. En la misma línea de ideas el artículo 3 inciso segundo de la Ley 20.724 que modifica el Código Sanitario en materia de regulación de farmacias y medicamentos se refiere precisamente a esta situación y previene que la información debe estar "*a disposición del público en forma directa y sin intervención de terceros...*" por lo cual el actuar del proveedor en estos autos está claramente infringiendo la ley.

**Y TENIENDO PRESENTE:** las facultades que me otorgan las leyes 15.231, 18.287 y 19.496;

**RESUELVO:**

1.- Ha lugar a la denuncia infraccional de fs. 1 y siguientes, CONDENASE a FASA CHILE S.A., representada legalmente por don MARCELO WEISSELBERGER ARAUJO, ya individualizados en autos, a una multa de diez (10) Unidades Tributarias Mensuales, la que deberá pagar dentro de quinto día de notificada esta sentencia, bajo apercibimiento del art. 23 de la Ley 18.287, a vía de sustitución y apremio.



2.- Que se condena a FASA CHILE S.A. al pago de las costas de la causa.

Ejecutoriada que sea la presente sentencia, Dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívense estos antecedentes en su oportunidad.

Dictada por el Juez Titular FERNANDO MESA-CAMPBELL CERUTI; Autoriza don EDUARDO NAVARRO DE LA PAZ, Secretario Titular del Tribunal.

SECRETARÍA DEL TRIBUNAL  
VALDIVIA 15/2/2016

*(Handwritten signature)*

C.A. de Santiago

Santiago, veintinueve de junio de dos mil dieciséis.

A fojas 84 y 85: a todo, téngase presente.

**Vistos:**

Se reproduce la sentencia en alzada.

**Y se tiene además presente:**

Que, del análisis de los antecedentes, resulta que la demandada ha tenido motivo plausible para litigar, por lo que no corresponde condenarla en costas, como lo ha hecho el tribunal a quo, consecuentemente, habrá de ser eximida de dicha carga.

Por estas consideraciones, **se revoca** la sentencia apelada de veinticinco de agosto de dos mil quince, escrita a fojas 51 y siguientes, en cuanto condena en costas a la demandada y, en su lugar, se decide que se le exime del pago de dicha carga procesal.

**Se confirma**, en lo demás apelado, la referida sentencia, sin costas.

Acordada con el voto en contra del Abogado Integrante señor Guerrero, quien estuvo por revocar la sentencia en alzada, por estimar que el dispensador de precio estaba instalado en la farmacia, debiendo sólo solicitar su uso por cualquier consumidor.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-656-2016.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Javier Aníbal Moya Cuadra e integrada por la Ministra señora Pilar Aguayo Pino y por el Abogado Integrante señor Jaime Guerrero Pavez. Autoriza el (la) Ministro de fe de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago.

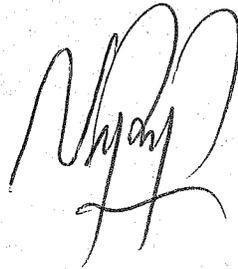
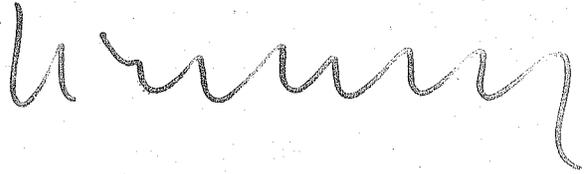
Santiago, veintinueve de junio de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
DE HUECHURABA

HUECHURABA, veintiocho de julio de dos mil dieciséis

Cúmplase  
Notifíquese.

**CAUSA ROL Nº 80.668-2015-8**



HUECHURABA, 28.07.2016.

Con esta fecha, notifique por carta certificada, la resolución que precede a JUAN CARLOS LUENGO PEREZ - PAOLO LEONELLI LEONELLI.

