

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
MAIPÚ



PROCESO ROL N° 3301-2016

MAIPÚ, tres de noviembre de dos mil dieciséis.

**VISTOS:** Que, a fojas 16 a 31, consta denuncia infraccional interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, RUT N° 60.702.000-0, representado por su Director Regional Metropolitano, Juan Carlos Luengo Pérez, cédula de identidad N° 9.248.230-4, por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, hecho ocurrido con fecha 31 de marzo de 2016 e ingresada al Tribunal con fecha 14 de mayo de 2016, en que las partes son:

**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, representada por su Director Regional Metropolitano, el Abogado, **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ**, cédula de identidad N° 9.248.230-4. Representada judicialmente por los Abogados, **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ** (a fojas 31), **VÍCTOR VILLANUEVA PAILLAVIL**, (a fojas 31), **ERICK ORELLANA JORQUERA** (a fojas 31), **ERICK VÁSQUEZ CERDA** (a fojas 31), **JUAN CARLOS VIDAL SERRANO** (a fojas 31), las Abogadas **GABRIELA MILLAQUÉN URIBE** (a fojas 31), **MARITZA ESPINA OPITZ** (a fojas 66), **PAOLA JOHN MARTÍNEZ** (a fojas 31), y por la habilitada en derecho **CAMILA DÍAZ TAPIA** (a fojas 61), domiciliados en Calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago. Denunciante.

**FARMACIAS AHUMADA S.A.**, RUT N° 76.378.831-8, representada legalmente por **MARCELO LEÓN WEISSELBERGER ARAUJO**, cédula de identidad N° 10.032.623-K, y representado judicialmente por el Abogado **PABLO LEONELLI LEONELLI**, domiciliados en Avenida Miraflores N° 383, piso 6°, comuna de Santiago (a fojas 47). Denunciado.

**VANESSA ANDREA PAREDER GUEREN**, cédula de identidad N° 17.253.399-K, 26 años de edad, química farmacéutica, domiciliada en Calle El Surazo N° 3985, Villa Arboleda, comuna de Maipú. Jefa de Local.

1.- Que, a fojas 16 a 31, consta denuncia infraccional interpuesta por la parte del Servicio Nacional del Consumidor, RUT N° 60.702.000-0, representada por su Director Regional Metropolitano, Juan Carlos Luengo Pérez, cédula de identidad N° 9.248.230-4, por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de **FARMACIAS AHUMADA S.A.**, RUT N° 76.378.831-8, representada legalmente por **MARCELO LEÓN WEISSELBERGER ARAUJO**, cédula de identidad N° 10.032.623-K, denuncia que señala que: "1.- En cuanto a los antecedentes de hecho: El Servicio Nacional del



86

Consumidor, en el ejercicio de las facultades y de la obligación legal que le impone el artículo 58 de la ley N° 19.496, ha tomado conocimiento de los hechos constitutivos de infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, a partir del Acta de Ministros de Fe, elaborada por funcionarios de esta repartición pública, doña PAULA JARA ECHEGOYEN y doña DANIELA PARRA AGÜERO, quienes concurrieron el día 31 de marzo de 2016, a la sucursal de FARMACIAS AHUMADA S.A., RUT N° 76.378.831-8, ubicada en Avenida Los Pajaritos N° 2684, local 10, 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 VANESASA PAREDES, jefa de local, en las dependencias de la denunciada, pudieron certificar los siguientes hechos: a) Si bien existe un mecanismo dispuesto por la farmacia para consultar el precio de los productos en venta, este no funciona; y b) Existen envases de productos que no indican el precio correspondiente. En consecuencia, es evidente la conclusión revelada por el acta y sus antecedentes, en relación a que la denunciada: **Mantiene un mecanismo de autoconsulta de precios que no funciona y no exhibe en el envase del producto el precio de cada medicamento.** II.- En cuanto a 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 N° 19.496, en relación con el artículo 3 de la Ley N° 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"; al artículo 23 inciso primero, que señala: "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, que: "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



82

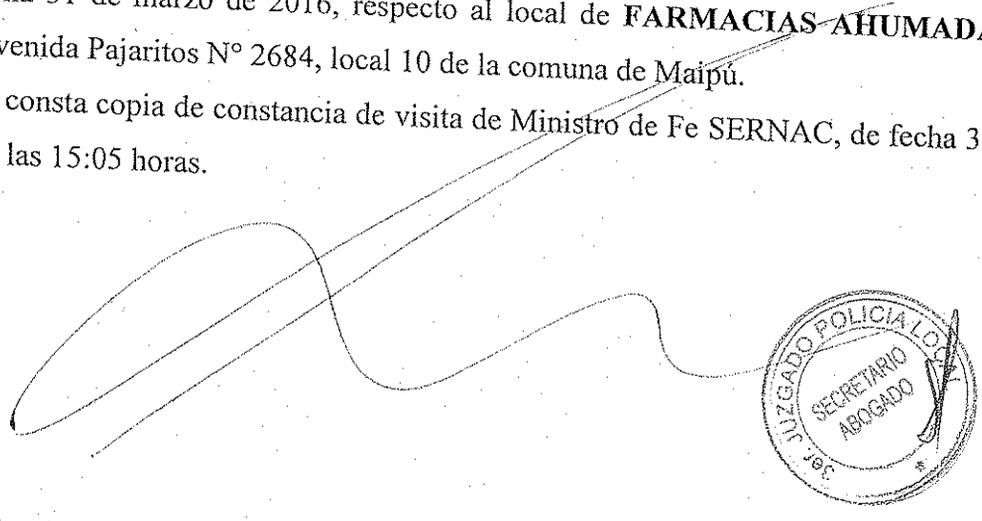
décimo del Código Sanitario.” La infracción al artículo precitado, no obstante constituir una infracción a la normativa sanitaria, de todas maneras puede ser perseguida en sede infraccional por el Servicio Nacional del Consumidor. En efecto conforme lo dispone el inciso final del artículo 174 del Código Sanitario, que refiere a las sanciones y medidas sanitarias, dispone: “Lo anterior es sin perjuicio de hacer efectivas las responsabilidades que establezcan otros cuerpos legales respecto de los hechos (...)”. III.- En cuanto a la hipótesis infraccional: Como es de conocimiento, 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: a) No cumple con tener funcionando correctamente el mecanismo de consulta de precios; y b) No cumple con exhibir el precio en el envase de cada producto; infringiendo con ello lo dispuesto específicamente en el artículo 3 inciso primero letra b), 23 inciso primero y 30 de la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. IV.- Sobre la 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.- 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 Los Pajaritos N° 2684, local 10, comuna de Maipú, y que a la fecha de la visita de los Ministros de Fe, fue el día 31 de marzo de 2016, este actor ha optado por interponerla ante el Tribunal de US.

VI.- 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, se condene". VII.- 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). 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 1 a 4, consta copia simple de escritura pública de mandato judicial conferido por la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, por su Director Nacional **ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE**, al abogado **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ**, cédula de identidad N° 9.248.232-4, y a la abogada **MARÍA GABRIELA MILLAQUÉN URIBE**, cédula de identidad N° 15.543.536-4.
- 3.- Que, a fojas 5 y 6, consta copia simple de Decreto N° 283 de fecha 26 de diciembre de 2014 que nombra a don **ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE** como Director Nacional del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0.
- 4.- Que, a fojas 7 a 11, y 12 a 14, consta copia simple de Acta de Ministro de Fe y Anexo fotográfico, elaborado por doña **PAULA JARA ECHEGOYEN** y doña **DANIELA PARRA AGÜERO**, con fecha 31 de marzo de 2016, respecto al local de **FARMACIAS AHUMADA S.A.**, ubicado en Avenida Pajaritos N° 2684, local 10 de la comuna de Maipú.
- 5.- Que, a fojas 15, consta copia de constancia de visita de Ministro de Fe **SERNAC**, de fecha 31 de marzo de 2016 a las 15:05 horas.



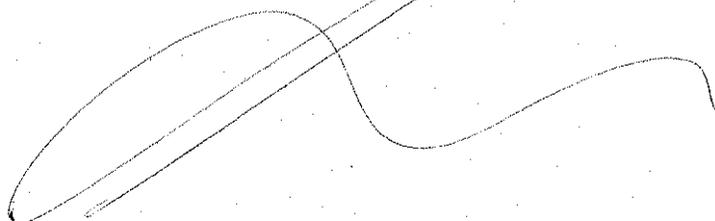

6.- Que, a fojas 40, consta delegación de poder con que actúa en autos la Abogada **MARIA GABRIELA MILLAQUÉN URIBE**, por la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N°60.702.000-0, en la Abogada **MARITZA ESPINA OPITZ**.

7.- Que, a fojas 42, consta declaración indagatoria de **PAULA JARA ECHEGOYEN** y de **DANIELA PARRA AGÜERO**, ambas en su calidad de Ministro de Fe del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N°60.702.000-0, quienes ratifican acta de fojas 7 y 11, y anexo de fotografías de fojas 12 a 14, y agregan que: "El día 31 de marzo de 2016, a eso de las 15:05 horas, nos constituimos en el establecimiento de **FARMACIAS AHUMADA**, ubicado en Avenida Pajaritos 2689 local 10, comuna de Maipú, recinto que queda en un pasillo de acceso a un Supermercado Líder, pudiendo constatar que no existía la disponibilidad de precios a los consumidores respecto de los productos ofrecidos vía autoconsulta, sea manual o electrónico. Lo que había era un computador, teclado y pantalla, que no funcionaba, por lo que en consecuencia, los consumidores en forma independiente no podían consultar los precios de los medicamentos. Así mismo, pudimos constatar que la única forma de acceder a la información era mediante consulta a los dependientes del establecimiento. Por otra parte, al momento de constituirmos en el establecimientos, llevábamos un listado de 12 medicamentos de uso general y común, de enfermedades prevalentes y frecuentes en la población, para verificar que el precio informado por el sistema, con lo que marca la caja registradora y el precio exhibido en el envase, fuera idéntico, a objeto de verificar la consistencia de la información entregada al consumidor. En este sentido, como no había sistema de información para autoconsulta de precios, no pudimos verificar la consistencia y correspondencia de esa información. Por otra parte de la lista de medicamentos algunos de ellos no contaban con el precio impreso o adosado en el envase y solamente podíamos verificar a través de la caja registradora, en esos casos. Dos de los doce medicamentos de la lista no estaban en existencia. Tampoco disponían de un libro de listado de precios."

8.- Que, a fojas 44 a 46, consta escritura pública de delegación de facultades de la parte de **FARMACIAS AHUMADA S.A.**, RUT N° 76.378.831-8, a **NAVARRETE RIVAS. VERÓNICA PAZ Y OTROS**, de fecha 18 de agosto de 2015.

9.- Que, a fojas 47, consta que el Abogado **PAOLO LEONELLI LEONELLI** asume personalmente el patrocinio y poder en estos autos, de la parte de **FARMACIAS AHUMADA S.A.**, RUT N° 76.378.831-8.

10.- Que, a fojas 48 y 49, consta formulación de declaración indagatoria por escrito, por **MARCELO WEISSELBER ARAUJO**, cédula de identidad N° 10.032.623-K, en su calidad de representante legal de la parte de **FARMACIAS AHUMADA S.A.**, RUT N° 76.378-831-8, quién señala: "Que en relación a la denuncia de autos, respecto de las supuestas infracciones cometidas en el local de farmacias, ubicado en Avenida Los Pajaritos N° 2684, local 10, comuna de Maipú, ciudad de Santiago y supuestamente constatadas por el SERNAC en visita inspectiva de fecha 31 de marzo de 2016, puedo declarar que desconozco los pormenores y circunstancias


81

de las mismas. No obstante, puedo indicar que mi representada, en todos y cada uno de sus locales, incluyendo el fiscalizado, cuenta con mecanismos de información de precios al público. En efecto, puedo indicar que mi representada, para dar a conocer el precio de sus productos, a los cuales el consumidor no tiene acceso directo, cuenta con tres sistemas a saber: a) Sistema de autoconsulta de precios o listado electrónico de precios, que en el local fiscalizado, al día de hoy se encuentra plenamente operativo; b) Sistema de consulta de precios asistida por un auxiliar de farmacias (vendedor); c) Sistema de Call Center, denominado FONOFASA, al cual, cualquier consumidor puede acceder llamando al 600 222 4000 atendido por profesionales farmacéuticos. Que en cuanto al etiquetado del precio en las cajas de medicamentos, puedo aclarar que en todos los locales, incluido el fiscalizado, se realizan grandes esfuerzos para etiquetar el 100% de los productos farmacéuticos, pero debido a la alta rotación de los productos, cambios de precios de los mismos, llegada de nuevas mercaderías desde nuestro centro de distribución, eventualmente pueden existir algunos productos que se queden sin etiquetar su precio. No obstante lo anterior, al tratarse de medicamentos, el consumidor no tiene acceso directo a los mismos, pues estos productos se encuentran tras el mesón de farmacia, por lo que si un consumidor requiere consultar su precio antes de adquirirlo, puede recurrir a los sistemas de información de precios ya señalados, esto es, el autoconsultor de precios, preguntar a un vendedor el precio de un medicamento o bien llamar al call center, por lo que **FARMACIAS AHUMADA S.A.**, RUT N° 76.378.831-8, entrega siempre información veraz y oportuna a los consumidores.”

11.- Que, a fojas 61, consta delegación de poder con que actúa en autos **MARITZA ESPINA OPITZ**, por la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N°60.702.000-0, en la habilitada en derecho **CAMILA DÍAZ TAPIA**.

12.- Que, a fojas 62 y 63, consta declaración indagatoria de **VANESSA ANDREA PAREDER GUEREN**, cédula de identidad N° 17.253.399-K, quién expone que: “Trabajo desde hace aproximadamente 10 meses para la Cadena de Farmacias Ahumada. Soy gerente de local, mi labor específica es la administración del local y del personal del mismo. Que, el día 31 de marzo de 2016, a las 15:00 horas, ejercía mis funciones ordinarias en el local de Farmacias Ahumada ubicada en Avenida Pajaritos 2689, local 10, comuna de Maipú. Efectivamente se presentaron dos personas en el local, fiscalizadoras del Servicio Nacional del Consumidor. Consultaron el computador donde los clientes autoconsultan los precios de los productos. El computador no estaba operativo, pues tenía un problema de sistema, pues le faltaba un programa que decía ser instalado por el Servicio Técnico de la cadena de farmacias. Este problema de no estar operativo ese computador de autoconsulta, estaba en conocimiento de la mesa de ayuda central de Farmacias Ahumada, yo lo informé oportunamente. Es efectivo que los consumidores no podían consultar de forma independiente y autónoma los precios desde ese computador. La única forma de consultar los precios, era en la caja con un dependiente del local. La empresa no nos entrega un listado impreso en papel para consultar en forma mecánica o manual los precios de los



productos ofrecidos. Es efectivo que las fiscalizadoras me exhibieron un listado de 12 productos, medicamentos de uso común y general, y lo cierto es que algunos de ellos no estaban disponibles al público. No recuerdo cuales. Que, es efectivo que como no teníamos computador de autoconsulta, no pudimos efectuar verificación de correspondencia de precios en orden de autoconsulta, versus, el precio marcado por la caja registradora y el exhibido en el envase. No se pudo hacer esa constatación. Que, es efectivo que algunos productos no mantenían en su caja impreso o adosado el precio en cuanto a unidad, pues esa tarea se realiza en el mismo local y no contamos con personal destinado especialmente a ese efecto, no es función contractual de los vendedores de farmacia el etiquetar los precios de los productos. Adicionalmente, esta tarea se ve más compleja aun, con los cambios de precios de algunos productos, que se hace en forma semanal.”

13.- Que, a fojas 64, consta celebración de audiencia de conciliación en comparecencia de la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N°60.702.000-0, representada en audiencia por la Abogada **MARITZA ESPINA OPITZ**, y de **VANESSA ANDREA PAREDER GUEREN**, cédula de identidad N° 17.253.399-K, en su calidad de gerente de local, y en rebeldía de la parte de **FARMACIAS AHUMADA S.A.**, RUT N° 76.378.831-8, representada legalmente por **MARCELO LEÓN WEISSELBERGER ARAUJO**, cédula de identidad N° 10.032.623-K. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce por rebeldía de la parte de **FARMACIAS AHUMADA S.A.**, RUT N° 76.378.831-8.

14.- Que, a fojas 73 a 75, consta celebración de audiencia de conciliación, contestación y prueba, en comparecencia de la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N°60.702.000-0, representada en audiencia por la Abogada **MARITZA ESPINA OPITZ**, y de **VANESSA ANDREA PAREDER GUEREN**, cédula de identidad N° 17.253.399-K, en su calidad de gerente de local, y en rebeldía de la parte de **FARMACIAS AHUMADA S.A.**, RUT N° 76.378.831-8, representada legalmente por **MARCELO LEÓN WEISSELBERGER ARAUJO**, cédula de identidad N° 10.032.623-K. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce por rebeldía de la parte de **FARMACIAS AHUMADA S.A.**, RUT N° 76.378.831-8.

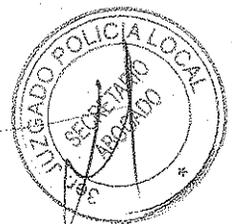
Que la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N°60.702.000-0, representada en audiencia por la Abogada **MARITZA ESPINA OPITZ**, viene en ratificar denuncia infraccional que rola a fojas 16 a 31 de autos, por infracción a los artículos 3° inciso 1° letra B, 23 inciso 1° y 30 de la Ley N° 19.496, en relación con el artículo 3° de la Ley N° 20.724 y el inciso final del artículo 174 del Código Sanitario.

Que la parte de **VANESSA ANDREA PAREDER GUEREN**, cédula de identidad N° 17.253.399-K, viene en ratificar su declaración de fojas 62 y 63.

**PRUEBA DOCUMENTAL:**

Que la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N°60.702.000-0, representada en audiencia por la Abogada **MARITZA ESPINA OPITZ**, viene en reiterar con

*[Handwritten signature]*



8/

citación y bajo apercibimiento legal del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, los documentos que rolan a fojas 1 a 15, ambas inclusive, y en este acto viene en acompañar, en la misma forma, los siguientes documentos:

A.- Copia de nómina de Ministro de Fe del SERNAC, de fojas 67 y 68.

B.- Copia simple de resolución exenta N° 16, de fecha 14 de enero de 2013, que establece los cargos y empleos que investirán el carácter de Ministro de Fe del SERNAC, de fojas 69 y 70.

C.- Copia simple de la pagina web del SERNAC/Transparencia, en el cual se indica el grado N° 5 en la escala única de remuneraciones de doña DANIELA PARRA AGÜERO, de fojas 71.

D.- Copia simple de la pagina web del SERNAC/Transparencia, en el cual se indica el grado N° 5 en la escala única de remuneraciones de doña PAULA JARA ECHEGOYEN, de fojas 72.

**NO SE RINDE PRUEBA TESTIMONIAL NI SE FORMULAN PETICIONES CONCRETAS.**

15.- Que a fojas 76 a 79, consta escrito presentado por la Abogada **MARITZA ESPINA OPITZ**, en representación de la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N°60.702.000-0, en el cual solicita se tenga presente consideraciones de hecho, derecho, historia procesal y valoración de la prueba rendida.

16.- Que, a fojas consta resolución del Tribunal que ordena que pasen los autos para fallo.

**Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, existe una relación entre la denunciante y el denunciado que se enmarca dentro de las normas establecidas en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que la presente denuncia infraccional se fundamenta en el imperativo legal que establece su artículo 58 al **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, esto es, de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores.

**SEGUNDO:** Que, el hecho controvertido consiste en determinar si efectivamente la parte denunciada de **FARMACIAS AHUMADA S.A.**, RUT N° 76.378.831-8, representada legalmente por **MARCELO LEÓN WEISSELBERGER ARAUJO**, cédula de identidad N° 10.032.623-K, en su calidad de proveedor de productos farmacéuticos, incumple el deber de informar a los consumidores al momento de mantener en el local ubicado en Avenida Pajaritos 2689, local 10, comuna de Maipú, un mecanismos de autoconsulta de precios que no funciona, y al no exhibir en el envase del producto el precio del medicamento respectivo, de manera tal de que dicha información sea entregada a los consumidores de manera veraz y oportuna, antes de perfeccionarse el acto de consumo.

**TERCERO:** Que, atendido el mérito de autos; denuncia infraccional interpuesta por la parte del Servicio Nacional del Consumidor, RUT N° 60.702.000-0, representada por su Director Regional Metropolitano, de fojas 16 a 31; copia simple de Acta de Ministro de Fe y Anexo fotográfico,



80

elaborado por doña PAULA JARA ECHEGOYEN y doña DANIELA PARRA AGÜERO, de fojas 7 a 11 y 12 a 14, respectivamente; copia de constancia de visita de Ministro de Fe SERNAC, de fecha 31 de marzo de 2016 a las 15:05 horas, de fojas 15; declaración indagatoria de PAULA JARA ECHEGOYEN y de DANIELA PARRA AGÜERO, ambas en su calidad de Ministro de Fe del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, de fojas 42; declaración indagatoria por escrito, por **MARCELO WEISSELBER ARAUJO**, cédula de identidad N° 10.032.623-K, en su calidad de representante legal de la parte de **FARMACIAS AHUMADA S.A.**, RUT N° 76.378.831-8, de fojas 48 y 49; declaración indagatoria de **VANESSA ANDREA PAREDER GUEREN**, cédula de identidad N° 17.253.399-K, en su calidad de jefa de local, de fojas 62 y 63; copia simple de nómina de Ministro de Fe del SERNAC, de fojas 67 y 68; copia simple de resolución exenta N° 16, de fecha 14 de enero de 2013, que establece los cargos y empleos que investirán el carácter de Ministro de Fe del SERNAC, de fojas 69 y 70; copia simple de la pagina web del SERNAC/Transparencia, en el cual se indica el grado N° 5 en la escala única de remuneraciones de doña DANIELA PARRA AGÜERO, de fojas 71; y copia simple de la pagina web del SERNAC/Transparencia, en el cual se indica el grado N° 5 en la escala única de remuneraciones de doña PAULA JARA ECHEGOYEN, de fojas 72. Que, los hechos denunciados por el Servicio Nacional del Consumidor, RUT N° 60.702.000-0, representado por su Director Regional Metropolitano, Juan Carlos Luengo Pérez, cédula de identidad N° 9.248.230-4, en contra de **FARMACIAS AHUMADA S.A.**, RUT N° 76.378.831-8, representada legalmente por **MARCELO LEÓN WEISSELBERGER ARAUJO**, cédula de identidad N° 10.032.623-K, en virtud de un acta de Ministro de Fe, que da cuenta de una presunta infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, consistente en mantener en el local ubicado en Avenida Pajaritos 2689, local 10, comuna de Maipú, un mecanismo de autoconsulta de precios que no funciona, y al no exhibir en el envase del producto el precio del medicamento respectivo, de manera tal de que dicha información sea entregada a los consumidores de manera veraz y oportuna, antes de perfeccionarse el acto de consumo; hechos que han sido expresamente reconocidos por **VANESSA ANDREA PAREDER GUEREN**, cédula de identidad N° 17.253.399-K, quién actúa en autos en su calidad de jefa del local fiscalizado, al señalar en su declaración indagatoria de fojas 62 y 63 que: "(...) Efectivamente se presentaron dos personas en el local, fiscalizadoras del Servicio Nacional del Consumidor. Consultaron el computador donde los clientes autoconsultan los precios de los productos. **El computador no estaba operativo, pues tenía un problema de sistema**, pues le faltaba un programa que decía ser instalado por el Servicio Técnico de la cadena de farmacias. Este problema de no estar operativo ese computador de autoconsulta, estaba en conocimiento de la mesa de ayuda central de Farmacias Ahumada, yo lo informé oportunamente. **Es efectivo que los consumidores no podían consultar de forma independiente y autónoma los precios desde ese computador. La única forma de consultar**



9

los precios, era en la caja con un dependiente del local. La empresa no nos entrega un listado impreso en papel para consultar en forma mecánica o manual los precios de los productos ofrecidos. Es efectivo que las fiscalizadoras me exhibieron un listado de 12 productos, medicamentos de uso común y general, y lo cierto es que algunos de ellos no estaban disponibles al público. No recuerdo cuales. **Que, es efectivo que como no teníamos computador de autoconsulta, no pudimos efectuar verificación de correspondencia de precios en orden de autoconsulta, versus, el precio marcado por la caja registradora y el exhibido en el envase.** No se pudo hacer esa constatación. **Que, es efectivo que algunos productos no mantenían en su caja impreso o adosado el precio en cuanto a unidad, pues esa tarea se realiza en el mismo local y no contamos con personal destinado especialmente a ese efecto, no es función contractual de los vendedores de farmacia el etiquetar los precios de los productos (...).**”

Que, sumado a lo anterior, la propia parte denunciada de **FARMACIAS AHUMADA S.A., RUT N° 76.378.831-8**, a través de su representante legal, **MARCELO WEISSELBER ARAUJO**, cédula de identidad N° 10.032.623-K, reconoce expresamente que no cumple con exhibir el precio en el envase de cada producto que ofrece al mercado en general, al señalar en su declaración indagatoria de fojas 48 y 49, que: “En cuanto al etiquetado del precio en las cajas de medicamentos, puedo aclarar que en todos los locales, incluido el fiscalizado, se realizan grandes esfuerzos para etiquetar el 100% de los productos farmacéuticos, **pero debido a la alta rotación de los productos, cambios de precios de los mismos, llegada de nuevas mercaderías desde nuestro centro de distribución, eventualmente pueden existir algunos productos que se queden sin etiquetar su precio (...)**”. Que, los mecanismos utilizados por nuestro legislador para solucionar la presencia de asimetrías informativas propias de la relación de consumo son: establecer el derecho de todo consumidor a recibir una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, contemplado expresamente en el artículo 3° inciso primero letra b) de la Ley N° 19.496; y la imposición a los proveedores de ciertos deberes de información. En este último aspecto, la normativa especial aplicable al caso de marras prescribe que las farmacias y demás establecimientos autorizados para expender productos farmacéuticos 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, según lo contemplado en el artículo 3 de la Ley N° 20.724. Así las cosas, se ha logrado tener por acreditado que la parte de **FARMACIAS AHUMADA S.A., RUT N° 76.378.831-8**, incumple con la normativa aplicable relativa a la exhibición de lista de precios y/o mecanismos de consultas de precios, toda vez que no existe disponibilidad de precios al público en general, respecto de los productos ofrecidos vía autoconsulta, sea manual o electrónico, de forma tal que estos, de manera independiente y autónoma, puedan acceder a sus precios, en circunstancias que la única forma de consultar por ellos es en caja, a través de un dependiente del local; e incumple con la normativa aplicable a la exhibición de precios de medicamentos en sus respectivos



9

envases, por cuanto algunos de los bienes fiscalizados no mantienen en su caja, impreso o adosado, su valor en cuanto a unidad. Especial cuidado merecen estas omisiones, por cuanto la parte denunciada, en su calidad de proveedora de bienes y servicios que ofrece, debe dar conocimiento, oportunamente, de los precios de estos, y al no contar con un medio idóneo, accesible y funcional que permita que todos los consumidores que concurran a su local, tomen conocimiento cierto, directo y mediato de los precios de los medicamentos y demás productos que ofrece, vulnera así su derecho a elección, toda vez que estos no cuentan con todos los elementos necesarios para tomar una decisión adecuada, previo a perpetuarse el acto de consumo. Asimismo, que la empresa denunciada de **FARMACIAS AHUMADA S.A.**, RUT N° 76.378.831-8, al no tener habilitado el computador de autoconsulta, no permite efectuar una verificación de correspondencia de precios entre lo informado mediante dicho medio, en contraste con el precio final marcado por la caja registradora, y el valor consignado en el envase, de modo que no garantiza a los consumidores una comprobación empírica respecto a la veracidad de la información exhibida. Por lo que apreciados los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, conforme a lo dispuesto en el artículo 14 de la ley N° 18.287, es posible a esta Sentenciadora determinar la responsabilidad infraccional de: **FARMACIAS AHUMADA S.A.**, RUT N° 76.378.831-8, representada legalmente por **MARCELO LEÓN WEISSELBERGER ARAUJO**, cédula de identidad N° 10.032.623-K, o por quién detente tal calidad al momento de notificar esta sentencia, quien en su calidad de proveedor de productos farmacéuticos incumple el deber de informar a los consumidores al momento de mantener en el local ubicado en Avenida Pajaritos 2689, local 10, comuna de Maipú, un mecanismos de autoconsulta de precios que no funciona, y al no exhibir en el envase del producto el precio del medicamento respectivo, de manera tal de que dicha información sea entregada a los consumidores de manera veraz y oportuna, antes de perfeccionarse el acto de consumo, 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 establece el artículo 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 efectivamente en autos que el día 31 de marzo de 2016, la parte de **FARMACIAS AHUMADA S.A.**, RUT N° 76.378.831-8, representada legalmente por **MARCELO LEÓN WEISSELBERGER ARAUJO**, cédula de identidad N° 10.032.623-K, o por quién detente tal calidad al momento de notificar esta sentencia, en su calidad de proveedor de productos farmacéuticos incumple el deber de informar a los consumidores al momento de mantener en el local ubicado en Avenida Pajaritos 2689, local 10, comuna de Maipú, un mecanismos de autoconsulta de precios que no funciona, y al no exhibir en el envase del producto el precio del medicamento respectivo, de manera tal de que dicha información sea entregada a los consumidores de manera veraz y oportuna, antes de



9.  
perfeccionarse el acto de consumo, 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 la parte de **FARMACIAS AHUMADA S.A., RUT N° 76.378.831-8**, representada legalmente por **MARCELO LEÓN WEISSELBERGER ARAUJO**, cédula de identidad N° 10.032.623-K, o por quién detente tal calidad al momento de notificar esta sentencia, al pago de una multa de **30 UTM (Treinta Unidades Tributarias Mensuales)**. Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificada de la sentencia de autos, despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal, a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, por vía de apremio.

**Notifíquese, oficiese, regístrese.**

**Oficiese al Servicio Nacional del Consumidor.**

**CAUSA ROL N° 3301-2016 CDC.-**

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

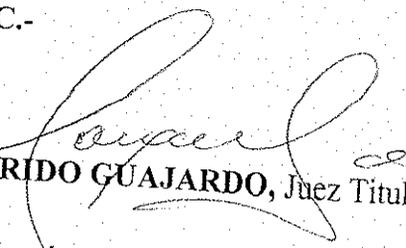
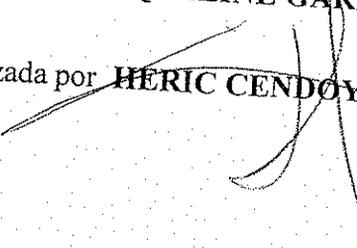
Autorizada por **HERIC CENDOYA ÁLVAREZ**, Secretario Abogado Suplente



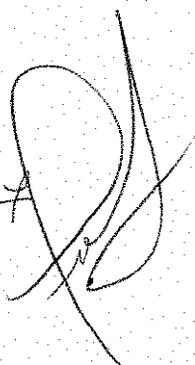
92

perfeccionarse el acto de consumo, 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 la parte de **FARMACIAS AHUMADA S.A.**, RUT N° 76.378.831-8, representada legalmente por **MARCELO LEÓN WEISSELBERGER ARAUJO**, cédula de identidad N° 10.032.623-K, o por quien detente tal calidad al momento de notificar esta sentencia, al pago de una multa de **30 UTM (Treinta Unidades Tributarias Mensuales)**. Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificada de la sentencia de autos, despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal, a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, por vía de apremio.

**Notifíquese, oficiese, regístrese.**  
**Oficiese al Servicio Nacional del Consumidor.**  
**CAUSA ROL N° 3301-2016 CDC.-**

Dictada por  **JACQUELINE GARRIDO GUAJARDO**, Juez Titular  
Autorizada por  **HERIC CENDOYA ALVAREZ**, Secretario Abogado Suplente

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
MAIPU  
CERTIFICO: Que la sentencia de  
fojas 81 a 92 Se encuentra firme y  
ejecutoriada. MAIPU 16-1-2017



**EJECUTORIADA**

I. MUNICIPALIDAD DE MAIPU  
JUZGADO POLICIA LOCAL

Fecha:22/05/2017  
Hora:15:38:18

### INFORME DE GIROS PAGADOS

NOMBRE : FARMACIAS AHUMADA S.A.  
RUT : 76378831-8

DETALLE PAGOS

Cor. GIRO	FECHA PAGO	FECHA VENC.	CONCEPTO	ROL	VALOR	REAJUSTE	MULTA	TOTAL
1 98260375	23/03/2017	31/03/2017	INFRACCION LEY CONSU	3301/16	1391040	0	0	1391040

MONTO TOTAL PAGADO AL MES DE 5 DEL 2017 TOTAL : 1391040

  
\_\_\_\_\_  
FUNCIONARIO :Matias Palomera Gomez