

Cerrillos, veintitrés de diciembre de dos mil quince.
Rol 51.635/AA.

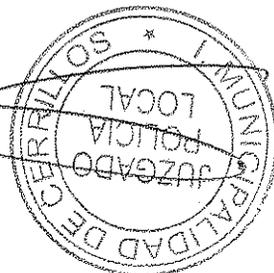
VISTOS:

PRIMERO: Que a fojas 1 y siguientes el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado por don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2°, comuna de Santiago, interpuso denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de **SALCOBRAND S.A.**, representada legalmente por don ALBERTO NOVOA PACHECO, ambos domiciliados en avenida General Velásquez N° 9981, de la comuna de San Bernardo.

l28
Fundó su presentación en que en virtud del ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el artículo 58 inciso 1° letra g) de la Ley N° 19.496, y con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas relativas a la información de precios de venta y publicidad de determinados productos farmacéuticos, el día 22 de abril de 2015, dos funcionarias del SERNAC concurren a las dependencias de la denunciada en Américo Vespucio N° 1501, local C - 257, Mall Plaza Oeste, de la comuna de Cerrillos, donde levantaron un acta de resultado de dicha inspección en sus calidades de ministros de fe, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 59 bis de la Ley del Consumidor, concluyendo en su informe que la denunciada, sin perjuicio de contar con un listado de precios de los medicamentos, el acceso a los mismos requería de la colaboración de un tercero, pues no se encontraban registrados con el nombre de su respectivo laboratorio, además de encontrarse el listado descompaginado.

Que lo anterior configuraría una infracción a los artículos 3° inciso 1° letra b), 23 y 30 de la Ley N° 19.496, en relación con el artículo 3° de la ley N° 20.724 que modificó el Código Sanitario en materia de regulación de farmacias y medicamentos, al no cumplir la denunciada con:

a) mantener una lista de sus precios a disposición del público de manera visible y permanente;



b) su deber profesional en términos de no vulnerar el derecho a la libre elección del consumidor, y el derecho a recibir una información veraz y oportuna;

c) su deber profesional en términos de no vulnerar el derecho a contar con un precio indicado de manera "claramente visible" que le permita, de manera efectiva, al consumidor, el ejercicio de elección antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.

Que a fojas 23 la denunciante rectificó la persona del representante legal del proveedor, indicando que dicha calidad la detenta don MATÍAS VERDUGO MIRA. Que el Tribunal a fojas 23 vuelta tuvo presente lo anterior, ordenando su notificación conjunta con la denuncia interpuesta a fojas 1 y siguientes, diligencia rectorial que se practicó a fojas 24.

SEGUNDO: Que a fojas 43 a la 53 se celebró la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de ambas partes. Que en dicha oportunidad procesal la parte denunciada SALCOBRAND S.A., representada por don FELIPE BARRERA SANCHO (fojas 31), abogado, domiciliado en avenida Nueva Tajamar N° 481, Torre Sur, oficina 804, de la comuna de Las Condes, contestó por escrito a fojas 32 y 33 la denuncia infraccional, indicando que el local comercial ubicado en avenida Américo Vespucio N° 1501, local C- 257, de la comuna de Cerrillos, lugar en que se llevó a cabo con fecha 22 de abril de 2015 una inspección por parte del Servicio denunciante, sí contaba con el listado de precios que exige la ley. En este sentido señaló que las conclusiones personales de las funcionarias a cargo de la inspección, en cuanto a que para ver la lista de precios se requería la colaboración de un tercero, no es más que una apreciación subjetiva que establecería mayores requisitos que los exigidos por la ley respecto a la obligación del proveedor de contar con "*una lista de precios a disposición del público, de manera permanente y visible*".

Agregó que el local de su representada contaba al momento de la fiscalización con la mencionada lista, en forma permanente y visible, no existiendo en ninguna norma alguna indicación que indique que la lista debe tener menciones especiales o un orden particular. Que en razón de lo expuesto solicitó rechazar la denuncia con expresa condenación en costas, por carecer



de fundamento y porque su defendida no ha incurrido en infracción alguna a la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

TERCERO: Que la parte denunciante, a fin de probar su versión de los hechos, acompañó a fojas 34 a la 42 con citación y apercibimiento legal del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, el "*acta ministro de fe*" de 22 de abril de 2015, suscrita por doña Magaly Gallegos Belmar y doña Hada Ríos Olavarría, ambas funcionarias y ministras de fe del SERNAC conforme al artículo 59 bis de la ley 19.496, en la que señalan que constataron - en relación con la información dirigida al público consumidor, concerniente al precio de los medicamentos -, que la denunciada incumplió su obligación legal de mantener correctamente el mecanismo para cotizar precios, requiriéndose necesariamente la ayuda de un tercero, debiendo intervenir personal de la farmacia para informar los precios solicitados, no registrándose además medicamentos con el nombre del laboratorio y encontrándose dicho listado descompaginado. En el acta se establece, asimismo, el procedimiento llevado a cabo por ambas funcionarias para determinar lo anteriormente expuesto. Dicho documento rola a fojas 34 a la 42, correspondiendo esta última foja a un documento titulado como "*Constancia de Visita Ministro de Fe Sernac*".

CUARTO: Que a fojas 44 a la 52 el Servicio denunciante rindió prueba testimonial - conforme a la lista que acompañó a fojas 26 - consistente en la declaración de doña Hada Blanca Ríos Olavarría, funcionaria del Servicio Nacional del Consumidor, domiciliada en calle Teatinos N° 333, 2° piso, comuna de Santiago, y de doña Magaly Gallegos Belmar, profesora de Estado, domiciliada en calle Teatinos N° 50, piso 4°, comuna de Santiago, quienes legalmente examinadas y tachadas, coinciden con los dichos de la parte que las presentó a declarar.

En efecto, la testigo Hada Ríos declaró que el día 22 de Abril de 2015, se apersonó junto a Magaly Gallegos, en la farmacia Salcobrand ubicada en el Mall Plaza Oeste, con el objetivo de verificar la exhibición de precios de medicamentos al público, el libre acceso a los mecanismos que hubieren y cotejar que los precios que estuvieren en estos mecanismos de exhibición coincidieran con los de caja. Que la situación con que se encontró fue que

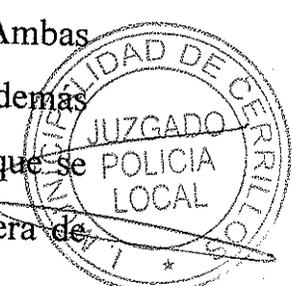


F 72

había un listado de precios al consumidor de fácil acceso, pero por organización imposible de comprender los precios que allí se exhibían sin la ayuda de un tercero; que el listado solo tenía el nombre de fantasía del producto y su valor, pero no el del laboratorio. Que entonces, por ejemplo, el medicamento losartán tenía varios precios pero no se definía de qué laboratorio era este producto. Que de hecho, cuando vio el listado, tuvo que solicitar la ayuda de la jefa del local y químico farmacéutico señora Ximena Sepúlveda; que una segunda jefa del local también estuvo colaborando con el cotejo de precios.

Por su parte la testigo doña Magaly Gallegos Belmar, declaró que el 22 de abril de 2015 se dirigió junto a Hada Ríos al local de la farmacia Salcobrand del Mall Plaza Oeste, con la finalidad de constatar la publicidad de precios a los consumidores, en cuanto a los precios que estaban exhibidos, y en cuanto a la cotización de los precios de medicamentos. Que se contactó con dos químicos que además eran jefes del local, solicitando el listado de precios, el cual estaba adosado a una pared, había un archivador, el cual era de fácil acceso, estaba disponible, y al verificar que estuviera conforme, se percató que estaba muy desordenado, las hojas estaban sueltas, no había correlación con la numeración de hojas con el correlativo, no estaba ordenado alfabéticamente, las fechas tampoco correspondían; que era un documento de muy difícil comprensión y no prestaba la utilidad requerida para la orientación del consumidor. Que le tuvo que pedir ayuda a las químicas para que pudieran aclarar el enredo, pero ni ellas entendían, y finalmente no se pudo ordenar el archivador, el cual estaba disponible pero la información que contenía no se entendía.

En consecuencia, ambas testigos señalaron que el 22 de abril de 2015 a las 16:15 horas se dirigieron al local de Salcobrand S.A. en Américo Vespucio N° 1501, locales N°s 257 al 261, con la finalidad de constatar la publicidad de los precios a los consumidores, en cuanto a los precios que estaban exhibidos y en cuanto a la cotización de los precios de los medicamentos. Ambas indicaron que se contactaron con dos químicos de la farmacia, quienes además eran jefes de local, a quienes les solicitaron el listado de precios, el que se encontraba adosado a una pared, donde había un archivador, el cual era de

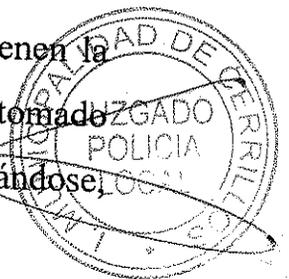


fácil acceso y estaba disponible, pero que al verificar su contenido se percataron que estaba muy desordenado, las hojas estaban sueltas, no había correlación con la numeración de hojas con el correlativo, no estaba ordenado en forma alfabética, no correspondiendo tampoco las fechas. Agregaron que el documento era de difícil comprensión y no prestaba la utilidad requerida para la orientación del consumidor, debiendo recurrir a los químicos del establecimiento para que aclararan el enredo, pero ellos tampoco entendían, por lo que no se pudo ordenar el archivador.

QUINTO: La parte denunciada no aportó medios de prueba.

SEXTO: A fojas 44, en el comparendo, la denunciada objetó el documento presentado por la contraria a fojas 34 a la 42, señalando que el apercebimiento con que ha sido acompañado dice relación con documentos privados emanados de la parte en contra de quien se presenta, lo que sería improcedente considerando que el medio de prueba aportado emana de la propia denunciante. Asimismo indicó, respecto de la citación con que fue acompañado, que el documento emana de la misma parte que lo presenta y está suscrito por funcionarios, que si bien tienen el carácter de ministros de fe, dependen de la propia denunciante.

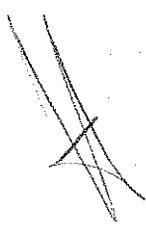
SÉPTIMO: Que a fojas 45 y 49 la denunciada tachó las testigos que presentó la contraria, indicando que estarían afectas a las causales del artículo 358 N°s 5 y 6 del Código de Procedimiento Civil, en razón de haberse reconocido que se trata de trabajadoras dependientes del Servicio Nacional del Consumidor, que es la parte que justamente las presentó en juicio. Que además, sostuvo que ambas testigos fueron quienes actuaron en la inspección del local de su defendida, lo que generaría que no detenten la calidad de terceros ajenos al juicio ni la imparcialidad necesaria para declarar en él, pues resultaría evidente que no sólo podrían tener un interés en el resultado de este proceso, sino que el mismo juicio se fundaría en una denuncia que a su vez fue efectuada por ambas testigos. Que el tribunal a fojas 45 y 49 confirió traslado de las tachas planteadas, señalando el Servicio denunciante que en razón de los hechos denunciados, doña Magaly Gallegos y doña Hada Ríos tienen la calidad de testigos necesarios, esto es, aquellas personas que han tomado directa relación con los hechos que son base de este proceso, encontrándose,



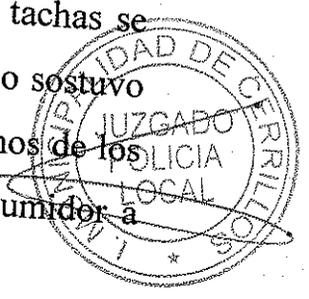
F. 74

en consecuencia, habilitadas para dar a conocer los antecedentes que sirven de fundamento al pleito. Que asimismo sostuvo la denunciante, que el artículo 59 bis de la Ley N° 19.496, autoriza en forma expresa al Director Nacional del SERNAC para determinar los cargos que revisten la calidad de ministros de fe, y la escala a la que deben pertenecer las personas investidas en esa forma. En cuanto al interés que tendrían las testigos en el desenlace del juicio, sostuvo que estas no manifestaron interés alguno, ya sea directo o indirecto, y menos aún de carácter patrimonial. Finalizó su exposición indicando que en reiteradas ocasiones los juzgados de policía local han señalado que la prueba en los procedimientos seguidos ante estos tribunales se rige conforme con las reglas de la sana crítica, no resultando por ello aplicable las tachas, que corresponden al procedimiento de apreciación probatoria legal o tasada.

OCTAVO: Que sin perjuicio de lo expuesto por la denunciada en los considerandos sexto y séptimo, este sentenciador de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la ley N° 18.287 sobre Procedimientos ante los Juzgados de Policía Local, apreciará los antecedentes de la causa de acuerdo con las reglas de la sana crítica que gobiernan la apreciación de la prueba en esta materia, debiendo analizarse la prueba documental y testimonial rendida por el servicio público denunciante, al tenor de la disposición legal recién mencionada. Es necesario precisar que las reglas de la sana crítica, este sentenciador las entiende como el conjunto de normas lógicas y de sentido común y también las máximas de experiencia que el juez debe emplear para valorizar o ponderar este medio probatorio. *“Se trata de un criterio normativo no jurídico”* (aplica frase de una sentencia de la I. Corte de Apelaciones de Santiago, en el Rol 6.442-2.002, de fecha 27 de octubre de 2004), que sirve al juez para emitir una apreciación acerca de los elementos de convicción que obran en el proceso, *“como la ha señalado, en lo pertinente, la Excma. Corte Suprema”* (misma sentencia).



Por la razón antes expuesta, es que este sentenciador no dará lugar a la objeción documental planteada por la denunciada. En cuanto a las tachas se aplica lo señalado anteriormente, debiendo agregarse que tal como lo sostuvo el SERNAC, la propia ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, autoriza al Director del Servicio Nacional del Consumidor a



F. 75

determinar qué funcionarios investirán el cargo de ministros de fe, lo que no significa que por detentar la calidad de funcionarios del Servicio, deba excluirse su testimonio en juicio, menos teniéndose en consideración que justamente las testigos que declararon lo hicieron detentando la calidad de ministros de fe en la presente denuncia, y su testimonio viene a servir de complemento a los hechos constatados por ellas mismas en el acta de la visita inspectiva. Por lo anterior no se dará lugar a las tachas planteadas por SALCOBRAND S.A.

NOVENO: Que para efectos de resolver la incidencia planteada debe tenerse en consideración que el artículo 1.698 del Código Civil dispone lo siguiente: *"Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta"*. Que analizados los antecedentes y teniendo en consideración que de acuerdo con lo dispuesto en el inciso 4° del artículo 59 bis de la Ley N° 19.496, *"los hechos establecidos por dicho ministro de fe constituirán presunción legal, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el Título IV de esta ley"*, correspondía a la denunciada acreditar que la inspección llevada a cabo por las funcionarias Hada Blanca Eunice Ríos Olavarría y Magaly Ivonne Gallegos Belmar, como asimismo los hechos establecidos en el acta acompañada a fojas 34 y siguientes, referidos principalmente al no cumplimiento de las normas relativas a la información de precios de venta y publicidad de determinados productos farmacéuticos, no se ajustaba a lo efectivamente constatado por las funcionarias el día 22 de abril de 2015. Que a mayor abundamiento, los hechos establecidos por las dos ministras de fe, de acuerdo con la norma antes transcrita, es considerado por el legislador como una presunción simplemente legal, lo que significa que lo constatado por ellas es un antecedente creíble para el juez mientras la denunciada no acredite lo contrario. Por ello la carga de la prueba se trasladó íntegramente a la denunciada, quien no acompañó antecedente alguno al proceso para efectos de acreditar que a su juicio habría cumplido con la obligación que le impone la Ley del Consumidor, en cuanto a la mantención ajustada a la ley de la respectiva lista de precios de los medicamentos ofrecidos. Que asimismo, el inciso 5° del artículo 59 bis del cuerpo normativo en comento, otorga al afectado por una denuncia realizada por un ministro de fe perteneciente al

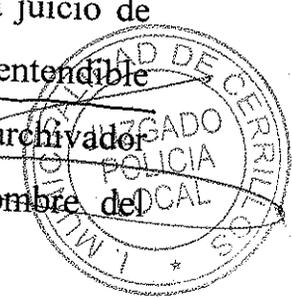
Presunción legal



Servicio Nacional del Consumidor en la que se constaten hechos que resultaren falsos o inexactos, la posibilidad de poner en conocimiento del respectivo superior jerárquico de dicho funcionario una denuncia que permita la iniciación de una investigación acorde con las normas contempladas en el Estatuto Administrativo, recibiendo en caso de comprobarse la conducta descrita, una sanción por contravención al principio de probidad administrativa. En estos autos no existe constancia de que la denunciada hubiere dado inicio al procedimiento antes descrito.

DÉCIMO: Que en cuanto a la presentación formulada por la denunciante a fojas 54 a 56, con posterioridad al comparendo de contestación y prueba, en la que se acompañó copia simple de un fallo emitido por la Octava Sala de la Iltrma. Corte de Apelaciones de Santiago, en el proceso rol P. Local N° 535-2012, este sentenciador no se referirá a ella, por cuanto dicho fallo no modifica el razonamiento efectuado en el considerando anterior.

DÉCIMO PRIMERO: Que del análisis de los antecedentes que obran en estos autos y en virtud de las normas de la sana crítica, este sentenciador da por acreditadas las infracciones denunciadas a fojas 1 y siguientes, entendiéndose que SALCOBRAND S.A., infringió los artículos 3° inciso 1°, letra b), 23 y 30 de la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en relación con el artículo 3° de la Ley N° 20.724 que modificó el Código Sanitario en materia de regulación de farmacias y medicamentos, al no mantener a disposición del público una lista de precios de manera permanente y visible en el establecimiento de la denunciada, siendo necesaria para su debida inteligencia y comprensión la intermediación de sus funcionarios para conocer tales precios y los laboratorios, situación que se opone a la obligación dispuesta por el legislador al proveedor, en el artículo 30 del texto legal en análisis, cuando expresa que cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos que desea adquirir, los establecimientos comerciales deberán mantener una lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible, lo que a juicio de este sentenciador obliga al local a que esa lista de precios deba ser entendible de manera directa por el consumidor, no siendo suficiente un archivador descompaginado y que no registra los medicamentos con el nombre del



laboratorio y que además requiere de la intervención del personal de la farmacia para tratar de entenderlo, el que tampoco en este caso lo entendió a cabalidad, por lo que deberá acogerse la denuncia.

Por estas consideraciones y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos 8, 9, 14, 18 y 23 de la ley N° 18.287; artículo 13 de la ley N° 15.231; artículo 1.698 del Código Civil; y 3°, inciso primero letra b), 12, 23, 24, 27, 30, 50 A, 50 B y 50 C de la ley N° 19.496, se declara:

A) Que se acoge la denuncia de fojas 1 a la 11, y en consecuencia se condena a la empresa farmacéutica SALCOBRAND S.A., representada legalmente por don MATÍAS VERDUGO MIRA, ambos domiciliados para estos efectos en avenida General Velásquez N° 9981, de la comuna de San Bernardo, al pago de una multa equivalente en pesos ascendente a 25 UTM (veinticinco unidades tributarias mensuales) según lo consignado en los motivos 9° y 11°, con costas.

Si no se pagare la multa dentro de quinto día de ejecutoriado este fallo, se le despachará a su representante orden de reclusión por 15 noches, por vía de sustitución y apremio, de acuerdo con el artículo 23 de la ley 18.287.

B) Que se rechazan tanto la objeción documental como las tachas a las testigos según se razonó en los considerandos 6°, 7° y 8° de esta sentencia.

Dese cumplimiento por la Secretaria (S) del Tribunal a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley 19.496, esto es, deberá remitir copia autorizada de esta sentencia al SERNAC, una vez que se encuentre ejecutoriada.

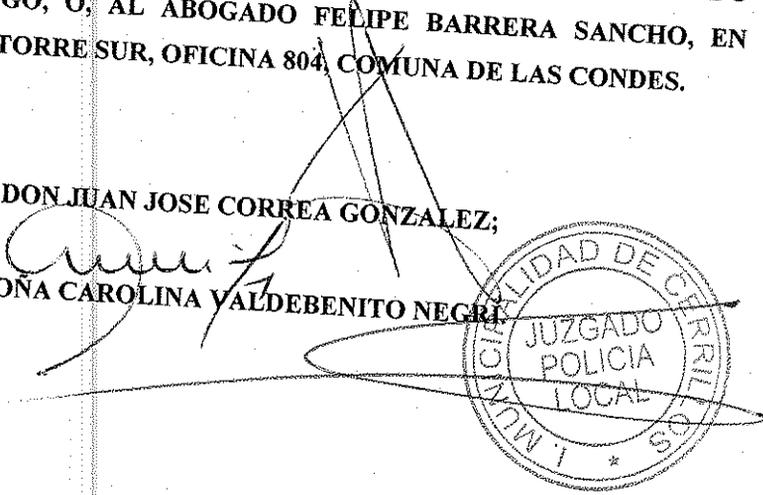
ANOTESE, DEJESE COPIA Y NOTIFIQUESE A LAS PARTES PERSONALMENTE O POR CÉDULA, DESIGNANDOSE PARA ESTE EFECTO AL FUNCIONARIO DEL TRIBUNAL DON SERGIO ALARCÓN FUENTES, EN CALIDAD DE RECEPTOR, SEGÚN EL ARTÍCULO 8° DE LA LEY N° 18.287.

EN EL CASO DE SALCOBRAND LA NOTIFICACION SE HARÁ INDISTINTAMENTE AL ABOGADO CARLOS ARENAS VILLEGAS, DOMICILIADO EN ALAMEDA BERNARDO OHIGGINS 877, PISO 7, SANTIAGO, O, AL ABOGADO FELIPE BARRERA SANCHO, EN AVENIDA NUEVA TAJAMAR 481, TORRE SUR, OFICINA 804, COMUNA DE LAS CONDES.

ROL 51.635/AA

DICTADA POR EL JUEZ TITULAR DON JUAN JOSE CORREA GONZALEZ;

AUTORIZA LA SECRETARIA (S) DOÑA CAROLINA VALDEBENITO NEGRÍ



C.A. de Santiago

Santiago, quince de junio de dos mil dieciséis.

A fojas 99 y 100: a todo, téngase presente.

VISTOS:

Se confirma la sentencia apelada de veintitrés de diciembre de dos mil quince, escrita a fojas 69 y siguientes, con costas del recurso.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-447-2016.

Quinta, 9 de agosto de 2016.
CUMPLASE.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Wolfigues
Fol 57.63

Certifico que con esta fecha homologo por carta certificada
la resolución de fecha 10/6/16 que dirige a
domicilio de Vista Villanova

Cerrilos a de 12/08/2016

Certifico que con esta fecha homologo por carta certificada
la resolución de fecha 10/6/16 que dirige a
domicilio de Felipe Barrios

Cerrilos a de 12/08/2016

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]