

Temuco, veintisiete de enero de dos mil dieciséis.-

VISTOS.-

A fojas 19 y siguientes don **EDGARDO MARCELO LOVERA RIQUELME**, Director del Servicio Nacional del Consumidor Región de la Araucanía, deduce denuncia infraccional en contra de la empresa farmacéutica **FARMACIAS CRUZ VERDE**, representada legalmente por doña **ROSSANA ROMERO ZUÑIGA**, ambos domiciliados en Av. Alemania N° 671, local 370, de la ciudad de Temuco.

A fojas 50 corre comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante, **Servicio Nacional del Consumidor**, representada por su apoderada doña **CLAUDIA PAINEMAL ULLOA**, y en rebeldía de la parte denunciada.

A fojas 60 corre declaración de doña **ROSSANA KARIME ROMERO ZUÑIGA**, soltera, 40 años, chilena, químico farmacéutico, cédula nacional de identidad N° 12.746.606-8, domiciliada en calle Andrés Bello N° 724, de la ciudad de Temuco.

A fojas 66, encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

CONSIDERANDO.-

1.- Que se ha iniciado causa rol N° 234.513, en virtud de denuncia efectuada por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** por medio de don **EDGARDO MARCELO LOVERA RIQUELME**, en contra de la empresa farmacéutica **FARMACIAS CRUZ VERDE**, representada legalmente por doña **ROSSANA ROMERO ZUÑIGA**, todos individualizados, en virtud de los siguientes antecedentes: que el denunciante en su calidad de Ministro de fe, con fecha 21 de Abril de 2015 a las 11:10 horas, realizó una fiscalización in situ en dependencias de la denunciada, correspondiente a la sucursal ubicada en Avenida Alemania 0671, local 370, señalando que ésta no ha dado cumplimiento a la normativa legal vigente, particularmente en lo relativo a su deber de información; constatando el ministro de fe en acta de fiscalización lo siguiente: a) Que si bien existe un mecanismo que permite cotizar precios, como lo es un tótem digital, éste se encontraba apagado, indicando el encargado de local que estaba fuera de servicio; B) Que por consiguiente, para cotizar los productos se debe acudir a una caja, no pudiendo el consumidor realizar dicha cotización en forma directa, mediante un mecanismo visible, permanente y con precios actualizados. **EN CUANTO AL DERECHO**, señala que la denunciada comete infracción al artículo 3 inciso primero letra b y artículo 30 N°18 de la ley 19.496; y a lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 20.724 que modifica el Código Sanitario en materia de regulación de farmacias y medicamentos, por lo que solicita se

condene al infractor al máximo de las multas aplicadas en la ley, con costas.

2.- Que la parte denunciada, estando notificada de conformidad a la ley, no concurrió a la audiencia de contestación, conciliación y prueba, llevándose a efecto en su rebeldía como aparece de fojas 50.

3.- Que la parte denunciante Sernac, rinde la siguiente prueba documental: a) de fojas 1, copia simple cédula nacional de identidad de don Edgardo Lobera Riquelme, Director del Servicio Nacional del Consumidor, y ministro de fe que constata los hechos del denuncia; b) de fojas 2 a 4, copia simple resolución con toma de razón N°0070 de fecha 19 de junio de 2014 sobre nombramiento de director regional SERNAC; c) de fojas 5 a 10, copia simple resolución N°0197 de fecha 18 de diciembre de 2013 sobre delegación de facultades al director de SERNAC; d) de fojas 11 a 12, copia simple resolución N° 016 de fecha 14 de enero de 2013 que establece cargos que invisten carácter de ministros de fe de SERNAC; e) de fojas 13 a 15, acta de fiscalización a Farmacias Cruz Verde, de fecha 21 de abril de 2015; f) de fojas 16, copia simple de constancia de visita de ministro de fe SERNAC, de fecha 21 de abril de 2015; g) de fojas 17 a 18, anexo fotográfico de tótem digital consultor de precios, de fecha 21 de abril de 2015.

4.- Que a fojas 60, citada a presencia judicial la parte denunciada para que declare al tenor de la denuncia, comparece doña **ROSSANA KARIME ROMERO ZUÑIGA**, ya individualizada, quien señala que se encontraba presente al momento de la fiscalización; que el Ministro de Fe fiscalizó que los precios de los medicamentos estuvieran en sus cajas y coincidieran con los del sistema; verificaron el tipo de publicidad ofrecida y que no incluya fármacos bajo receta médica, y que luego revisó las boletas. Expone que al ser interrogada por el tótem consultor de precios, ella señaló que había fallado el día anterior y que dicha situación ya había sido informada vía correo electrónico a la mesa central de ayuda, quienes envían un técnico para la reparación de la máquina. También hace presente que ante esta situación el mecanismo de información es a través de los vendedores del mesón, y que no ha recibido reclamos de los clientes en relación al consultor de precios.

5.- **Que de acuerdo al mérito de los antecedentes, se encuentra establecido y no controvertido** que el día 21 de Abril de 2015, don EDGARDO MARCELO LOVERA RIQUELME, Director Regional de Servicio Nacional del Consumidor, en su calidad de Ministro de fe, se constituyó personalmente en el establecimiento denunciado, ocasión en la que levantó un acta constatando que si bien existe un mecanismo que permite cotizar precios, como lo es un tótem digital, éste se encontraba apagado, indicando el encargado de local que estaba fuera de servicio, y que por consiguiente, para cotizar los productos se debe acudir a una caja, impidiendo al

consumidor realizar dicha cotización en forma directa, mediante un mecanismo visible, permanente y con precios actualizados.

6.- Que el Art. 3º inciso primero letra b Ley 19.496 dispone que "Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) 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"; mientras que **Art. 30 señala:** "Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente. El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita a consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo. Igualmente se enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios. Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios. El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes. 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";

De otro lado debe igualmente considerarse que Art 3º Ley 20.724 , establece la características precisas que la información de precios debe reunir en el caso de las farmacia y dispone "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. 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 expendan al público deberá indicar en su envase su precio de venta".

7.- Que de la manera expresada esta sentenciadora ha logrado convicción de que la empresa denunciada ha incurrido en infracción a los artículos precedentes, al no cumplir con su obligación de dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expende y no contar con un medio idóneo y accesible para que los consumidores tomen conocimiento directo e inmediato de los precios de los medicamentos y demás productos que se venden. Con ello, claramente se está vulnerando su derecho a elección, fundamental para perfeccionar de manera válida cualquier acto de consumo.

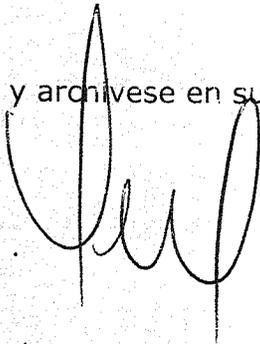
Que la excusa dada por la defensa de una avería transitoria, en nada altera las conclusiones precedentes. En efecto, la naturaleza del giro y la presencia en el mercado de estos establecimientos les exige un profesionalismo acorde con el sensible mercado en que se desarrollan, donde es inadmisibles la defensa.

Y VISTOS, además, lo establecido en los artículos 3, 24, 30, 50 y ss., 58 y demás pertinentes de la ley 19.496; y artículos 1, 3, 7 y demás pertinentes de la ley 18.287, **SE DECLARA:**

QUE HA LUGAR a la denuncia intentada por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR a fojas 19 y siguientes, en contra de **FARMACIAS CRUZ VERDE**, condenándole al pago de una **MULTA DE 25 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, con costas.**

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol N°234.513-J



Dictó, **RADY CECILIA VENEZAS POBLETE**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza doña **SHEBA BAEZA HUERTA**, Secretaria Subrogante.-