

Temuco, uno de febrero de dos mil dieciséis.-

VISTOS:

A fojas 17 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 AHUMADA S.A**, representada legalmente por doña **DANIELA POBLETE MUÑOZ**, ambos domiciliados en Av. Alemania N° 0671, local 2086, de la ciudad de Temuco.

A fojas 36 y siguientes corre contestación de denuncia infraccional, deducida por don **JULIO BASCUR SEGUEL**, abogado, en representación de **FARMACIAS AHUMADA**.

A fojas 55 y siguientes 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 la asistencia de la parte denunciada **Farmacias Ahumada S.A**, representada por don **JULIO BASCUR SEGUEL**.

A fojas 59 corre acta de Inspección Personal del Tribunal.

A fojas 65, encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

CONSIDERANDO.-

1.- Que se ha iniciado causa rol N° 234.512-J, 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 Ahumada, representada legalmente por doña **DANIELA POBLETE**, 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 12:15 horas, realizó una fiscalización in situ en dependencias de la denunciada, correspondiente a la sucursal ubicada Avenida Alemania 0671, Local 2086, 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 monitor con teclado, éste no se encontraba funcionando, procediendo la encargada del local a reiniciar el equipo para poder operar; 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 a la Ley 19.496, en sus artículos 3 inciso primero letra b, y art. 30; y al artículo 3 de la Ley 20.724 que modifica el Código Sanitario en materia de regulación de farmacias y medicamentos; normas que al efecto disponen:

2.- Que la parte denunciada contesta denuncia infraccional, señalando lo siguiente: a) Que el desperfecto de consulta precios se debió a una falla imprevista en el sistema, la cual fue corregida inmediatamente y no volvió a ocurrir; b) Que respecto de la cotización de medicamentos efectuada, el consulta precios considera los valores de los medicamentos en toda la cadena de Farmacias Ahumada, es por ello que al consultar por fármacos específicos, algunos no se encontraban disponibles en dicho local; c) Que en el caso del medicamento "Simperten", que al ser consultado en caja experimentó una rebaja de su precio con respecto al informado en el referido módulo, éste pudo haberse actualizado durante la fiscalización, pero ello no afecta el derecho de los consumidores, ya que se trata de una disminución del precio, los que fluctúan diariamente. **EN CUANTO AL DERECHO**, señala que respecto a los Art. 3 letra b y 30 de la ley 19.496 y al Art. 3° de la Ley 20.724, éstos no han sido infringidos, argumentando que el mercado de las farmacias es dinámico y los productos varían diariamente en cuanto a stock y precios, razón por la cual se han implementado los consulta precios, que son complementados con la asistencia del químico-farmacéutico. Señala también que la denunciada cumple con su obligación legal de mantener una lista de precios a disposición del público, de manera permanente y visible, y de mantener en existencia aquellos productos del formulario nacional de medicamentos, razón por la cual no puede entenderse infringida la norma sólo por haberse consultado el precio de un medicamento de marca o laboratorio determinado, sin disponibilidad en farmacias, distinto a los del petitorio farmacéutico, lo que es en todo caso fiscalizado por el Ministerio de Salud.

3.- **Que a fojas 59 corre acta de inspección personal del Tribunal, en la que se consigna:** Que a la hora señalada el Tribunal se constituye en la sucursal de Farmacias Ahumada del Centro Comercial "Portal Temuco", con la asistencia personal de la apoderada de la parte denunciante, doña CLAUDIA PAINEMAL ULLOA y de la parte denunciada, don JULIO BASCUR SEGUEL. Se ingresa a la farmacia y se constata que existe un mecanismo de exhibición de precios en el mesón de atención de público al final de las cajas, confundiéndose a simple vista con una más de ellas; el que se utilizó y funcionó en las muestras de precios digitadas.

4.- **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, éste no se encontraba funcionando, y que por consiguiente, para cotizar los productos se debe acudir a la químico farmacéutico, impidiendo al consumidor realizar dicha cotización en forma directa, mediante un mecanismo visible, permanente y con precios actualizados.

5.- *Que el Art. 3° 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 3° 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”.

6.- 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 artículos 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. Por último si bien no se aprecia, como dice la defensa, un menoscabo a los derechos de los consumidores en la circunstancia de no coincidir el precio de lista con el cobrado en caja, al ser menor, no resulta sino demostrativo de la falta de certeza del mecanismo, que naturalmente supone un riesgo a la seguridad en el consumo.

7.- Que al excusa dada por la defensa de una avería transitoria y posterior implementación de un sistema acorde a la normativa, del que da cuenta la Inspección Personal del Tribunal de fojas 59, 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 17 y siguientes, en contra de **FARMACIAS AHUMADA S.A.**, condenándole al pago de una **MULTA DE 25 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, como autora del las infracciones denunciadas en su contra, con costas.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol N° 234.512-F

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