

Señor
Rodrigo Elgueta Imaray
Presente

Novela y Novela

OX

SENTENCIA N° 3966

En Punta Arenas, cinco de Diciembre de dos mil dieciséis

1.- Que a fs. 31 rola denuncia por infracción a la Ley N°19.496, deducida por RODRIGO ELGUETA IMARAY, Abogado del Servicio Nacional del Consumidor Región de Magallanes y Antártica Chilena, domiciliado en calle Lautaro Navarro N° 353, de la ciudad de Punta Arenas, en contra del proveedor FARMACIAS CRUZ VERDE S.A., representada en mérito de lo dispuesto en el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, por FABIOLA ULLOA TERIHUEL, ambos con domicilio en calle Bories N° 990-998 de la ciudad de Punta Arenas. Señala que con fecha 30 de Marzo de 2016, doña Pamela Ramírez Jaramillo, en su calidad de Ministro de Fe del Servicio Nacional del Consumidor, concurrió a las dependencias de la denunciada, ubicada en calle Bories N° 990-998, de esta ciudad, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas relativas a la información dirigida al público consumidor, concerniente al precio de medicamentos. Que en tales circunstancias certificó respecto a la exhibición de precios u otra información sobre los medicamentos que la denunciada cobraba un precio superior al informado en listado o totém dispuesto al efecto, esto respecto al menos en tres medicamentos a saber: Azitron de 50 mg, de \$10.990 en totém a \$11.535 en caja, Lipox de 20 mg, de \$15690 en tótem a \$17.310 en caja, Sertac de 50 mg, de \$16.640 en tótem a \$16.940 en caja, no cumpliendo con las exigencias de la normativa, lo que constituye una clara infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Que a juicio de la denunciante los hechos antes referidos constituyen infracción a los guientes artículos 3° inciso primero letra b), 18, 23 y 33 inciso primero de la Ley N° 19.496. Acompaña los siguientes documentos en su presentación: constancia que da cuenta de visita de la Ministro de Fe a dependencias del proveedor denunciado, Acta de Ministro de Fe, que da cuenta de lo atestado, anexo fotográfico de lo atestado por la ministro de fe, copia de resolución EX.

19 DIC 2016

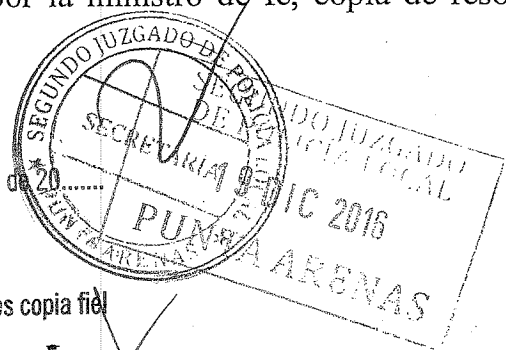
Punta Arenas,de..... de 20.....

CERTIFICO:

Que, la Novelaes copia fiel

de su original de fs. 99de la Causa

Rol Núm. 2044-B



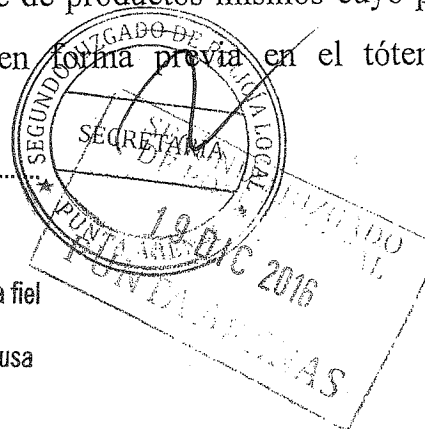
Nº16 de 2013, del Servicio Nacional del Consumidor, copia de resolución Nº 00106 de 24 de septiembre de 2015, del mismo servicio, copia simple de resolución Nº 262 de 10 de Marzo de de 2016 y copia simple de resolución Nº exenta Nº 0197 de 18 de Diciembre de 2013 sobre delegación de facultades y atribuciones de los Directores Regionales del SERNAC.

2.- A fs.97 **Rola celebración del comparendo** con la asistencia del Abogado Rodrigo Elgueta Imaray, en representación del Servicio Nacional del Consumidor y de la Abogado Kathia Blanc Mena en representación de Farmacias CRUZ VERDE S.A.

El Tribunal confiere traslado de la denuncia.

La parte denunciada, evacua el traslado conferido contestando por escrito, indicando que en relación a los hechos denunciados y del análisis de las demás consideraciones contenidas en el libelo de la denuncia, se evidencia la concurrencia de flagrantes errores e incosecuencias, impropias e inaceptables en un acto de presunta fiscalización. Refiere que las afirmaciones del ente denunciante se presentan como antojadizas al amparo de la situación efectivamente concurrente, por lo que la denuncia carece de la imparcialidad que naturalmente debiera asistirle a una autoridad fiscalizadora en su ámbito de ejercicio. Agrega que no controvierte el que el 30 de marzo pasado se haya constiuido en el local de farmacia ubicada en calle Bories Nº 990, una funcionaria y ministro de fe del Servicio Nacional del Consumidor, y que se haya entrevistado brevemente con la Químico Farmacéutico, indicándole que había detectado diferencias en los precios de ciertos productos. Sin embargo dicha visita se remitió- aparentemente- a una simple revisión de la información que entregaba el totém electrónico de autoconsulta existente en el local y a la solicitud en una caja o punto de venta de una serie de productos-mismos cuyo precio, supuestamente, se había verificado en forma previa en el tótem, sin

Punta Arenas, de de 20.....
CERTIFICO:
Que, la es copia fiel
de su original de fs. de la Causa
Rol Núm.

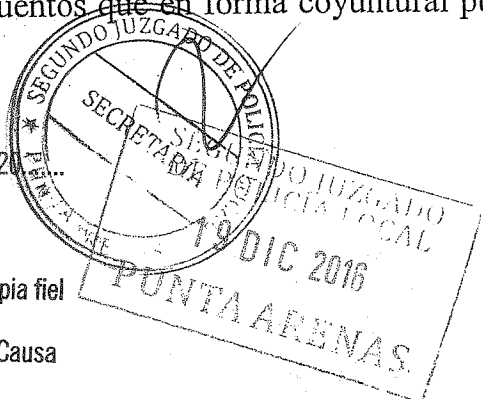


ier

100

concluir tal actuación en una compra o "cierre" de la boleta específica. En otras palabras, esto se remitió a solicitarle al auxiliar de farmacia el que pasara los productos por el lector de códigos, a objeto de que arrojara la información sobre su precio, pero sin concretar la venta específica, esto es, sin efectuar el acto de consumo propiamente tal. La precisión fáctica referida relevante al momento de verificar la efectividad de la denuncia de autos y se constituye, por lo mismo en el antecedente determinante para que esta parte venga en controvertir su procedencia, en atención a las siguientes consideraciones: controvierte la efectividad de la denuncia por no haber existido compra alguna, y consiguientemente, no haberse cobrado ningún precio superior, Por lo tanto no se concretó el acto de consumo, se imputa cobrar un precio superior y conforme a las principales definiciones de la Real Academia de la Lengua Española, es "Haber recibido dinero como pago de deuda" o "obtener el pago de algo", insistiendo que en el caso de autos no hubo cbro alguno, esto es, no hubo un acto de compra, de consumo propiamente tal. Por lo que tales circunstancias evidencian inexactitud o impresión en lo denunciado y omite un acto importantísimo del acto de consumo y que, eventualmente, podría otorgar verdadera certeza respecto de la real ocurrencia de la cto infraccional imputado, específicamente no incluye el cierre de la venta o de la boleta de venta respectiva, momento en el que se cargan propiamente los descuentos u ofertas coyunturales existentes. Asimismo controvierte la existencia de la infracción por la interrupción del acto de consumo, por exclusión arbitraria del momento de determinación del precio a cobrar al consumidor. Ya que la actuación del ente denunciante impidió conocer el precio real, efectivo y final que se cobraría al consumidor en la hipótesis de haberse producido el acto de consumo. Y ello por cuanto la actuación del denunciante se limitó a cotizar, pero no a pagar. La compra respectiva no se cerró, lo que impidió verificar que los precios con descuentos que en forma coyuntural pudieren

Punta Arenas,de 13 DIC 2016..... de 2016.....
 CERTIFICO:
 Que, laes copia fiel
 de su original de fs. 100.....de la Causa
 Rol Núm. 2014-13.....



existir respecto de los productos solicitados quedaran evidenciados. De ahí que resulte errónea la conclusión del denunciante que alude a que se cobraba precios superiores al informado. Indica que todos los productos tiene un precio de lista, general, y en el caso de las farmacias, de conformidad a la modificación introducida en diciembre de 2015 al decreto N° 466, estos se encontraban con el precio en su embase, esto es, el precio general de venta al público, pero ello ¿significa la inmovilidad de precios? ¿qué sucede en la hipótesis de variaciones a la baja del precio sobre un producto?. Es frecuente que se apliquen descuentos generales sobre el precio de lista, esto es, sobre el precio de etiquetado. Dicha promoción será el precio real de venta al público consumidor. Finalmente agrega que de haberse completado la venta el precio a pagar habría coincidido plenamente con el precio informado. Por último señala que existe inconcurrencia de infracciones a las normas indicadas como infringidas e ilegalidad de la solicitud del denunciante de aplicación de un cumulo de multas respecto de un mismo hecho, vulneración del principio del NON BIS IN IDEM. Solicitando a la luz de las alegaciones señaladas, rechazar la denuncia en todas sus partes, con costas.

El Tribunal recibe la causa a prueba.

La parte denunciante ratifica los documentos señalados al primer otro si de la denuncia de fojas 3, con citación de la contraria.

Asimismo esta parte rinde prueba testimonial, **compareciendo doña Pamela Elizabeth Ramirez Jaramillo**, quien en su calidad de ministra de fe y funcionaria del SERNAC, refiere que efectuó una visita el 30 de marzo a la empresa Farmacias Cruz Verde, la que tenia por objeto verificar en terreno la información trasladada a los consumidores, en relación a los precios de los medicamentos. Que primero realizó un levantamiento de precios de una muestra de 12 medicamentos desde el módulo de autoconsulta, luego de lo cual se procedió a consultar a la Químico

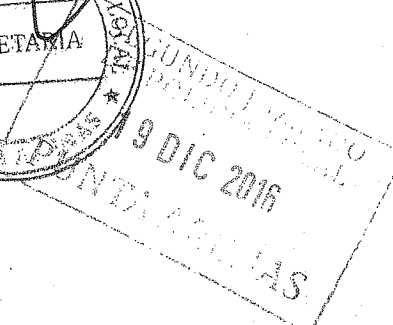
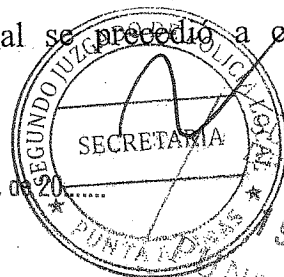
Punta Arenas, de 13 DIC 2016

CERTIFICO:

Que, la Mante es copia fiel

de su original de fs. 100 y 101 de la Causa

Rol Núm. 2014-B



creo me.

101

Farmacéutica por los valores de estos mismo productos entregados tanto en la caja como los rotulados en el propio medicamento. Asimismo procede al reconocimiento de documentos que le fueron exhibidos y que consisten en una constancia de visita efectuada el día de la visita a la farmacia denunciada, en un acta donde se levantó los precios de una muestra de medicamentos tanto de valores registrados en el módulo de autoconsulta como los exhibidos en caja y en el envase del producto. Asimismo reconoce un anexo fotográfico que da cuenta de las gestiones efectuadas el día y la hora de la visita en relación a los precios informados.

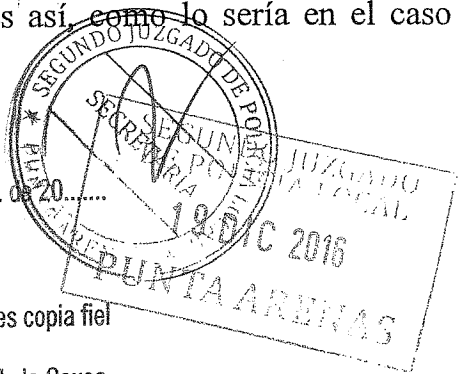
Contrainterrogada la testigo, refiere que el día de la visita solo se solicitó la información asociada a los precios a través de la consulta en el módulo de autoconsulta, consulta en caja y la verificación del precio en el envase mismo, no materializándose la compra en ninguno de los medicamentos muestreados.

Considerando:

3.- Que de acuerdo a los antecedentes de autos, en especial documentos acompañados de fs., 2 a 17, el tribunal declara que se encuentra acreditado y establecido que el día 30 de marzo de 2016, la ministro de fe del servicio nacional del consumidor doña Pamela ramirez Jaramillo, se constituyó en las dependencias de la farmacia Cruz Verde, ubicada en calle Bories 990-998, de la comuna de Punta Arenas, constatando, en relación con la información dirigida al público consumidor, concerniente al precio de medicamentos que respecto a la exhibición de precios, existe en dicho local un mecanismo que permite cotizar precios sin necesidad de preguntar a algún empleado de la farmacia, utilizando un sistema electrónico de autoconsulta llamado "totém digital" que funcionaba correctamente y de donde se pudo visualizar que la denunciada, al menos respecto de tres medicamentos, cobra en caja un precio distinto y superior al informado en tótem digital dispuesto al efecto. Es así, como lo sería en el caso de los

19 DIC 2016
Punta Arenas,de..... de 20.....

CERTIFICO:
Que, la Meneu es copia fiel
de su original de fs. 101 de la Causa
Rol Núm. 2044-B



medicamentos Azitron de 50 mg, de \$10.990 en totém digital a \$11.535 en caja, Lipox de 20 mg, de \$15.690 en tótem digital a \$17.310 en caja, Sertac de 50 mg, de \$16.640 en tótem digital a \$16.940 en caja. Que por su lado la denunciada intentó controvertir estos hechos señalando en su escrito de contestación que en la visita efectuada por la ministro de fe referida, ésta realizó una simple revisión de la información que entregaba el totém digital y a la solicitud en una caja o punto de venta de una serie de productos – mismo cuyo precio, supuestamente, se había verificado en forma previa en el tótem, sin concluir la tal actuación en una compra o cierre de la boleta específica, es decir, sin efectuar el acto de consumo. Que dicha precisión fáctica resulta relevante al momento de verificar la efectividad de la denuncia de autos. Porque al producirse el cierre de la venta o de la boleta de venta respectiva, se cargan propiamente los descuentos u ofertas coyunturales existentes. Es decir, según sus dichos, al haber existido una interrupción del acto de consumo, se impidió conocer el precio real, efectivo y final que se cobraría al consumidor.

4.- Que en la causa el hecho relevante para este tribunal consiste precisamente en determinar si la denunciada infringe con su conducta el derecho de los consumidores a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevante de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos, como lo exige el artículo 3º letra b) de la ley N° 19.496. Que en concepto del tribunal, la prueba rendida es idónea y suficiente para determinar que la denunciada infringió con su conducta la norma referida, en atención a que al realizarse el ejercicio, por parte de la ministra de fe, de consultar los precios de algunos medicamentos en el sistema electrónico, (como da cuenta de ello documento acompañado a fs., 2 y no objetado por la denunciada), que existe para tales efectos en dicho local y que funcionaba correctamente, este arrojo, según documento

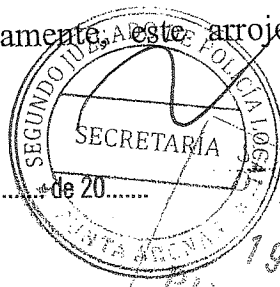
Punta Arenas, 18 DIC 2016 de 20.....

CERTIFICO:

Que, la Menta es copia fiel

de su original de fs. 101 y 102 de la Causa

Rol Núm. 2044-B



19 DIC 2016

15

acompañado a fs., 3, un precio distinto al entregado por caja. Independientemente si se concretará el cierre de venta o pudiera verificarse que los precios con descuentos que en forma "coyuntural" (Que es, sucede o se hace en alguna ocasión, pero no de forma habitual ni por costumbre, según definición de la Real Academia de la Lengua Española), pudieran existir respecto de los productos solicitados quedaran evidenciados. Efectivamente la información está, pero no es veraz ni oportuna. Por lo que no resulta lógico para este tribunal, que locales de este tipo cuenten con sistemas de autoconsulta electrónicos dispuestos por la misma empresa y no entreguen una información en los términos requeridos por la norma ya citada, sobre los bienes y servicios ofrecidos. Que respecto a las demás normas, artículos 18, 23 y 33 de la Ley N° 19.496, supuestamente infringidas, no se encuentran suficientemente acreditadas en la causa.

5.- De tal manera, y de acuerdo a lo expresado en el considerando anterior, el Tribunal tiene la convicción que la parte denunciada infringió el artículo 3° letra b) de la Ley N° 19.496, dado que no ha sido capaz de entregar información relativa al precio de forma que haga claro, expedito y oportuno su acceso, sin necesidad de ninguna actividad por parte del consumidor. lo que hace aplicable una multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, como lo dispone el artículo 24 de la Ley N° 19.496.

Y VISTOS LO DISPUESTO en los artículos 3, 14 y 16 de la Ley N° 18.287, y 3° letra b), 24 y siguientes de la Ley N° 19.496,

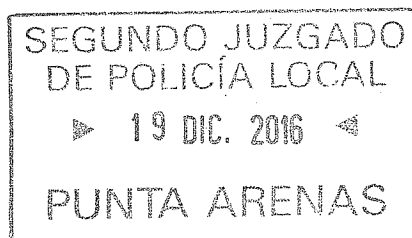
SE DECLARA:

CONDENASE AL PROVEEDOR FARMACIAS CRUZ VERDE S.A., representada por doña Fabiola Ulloa Terihuel, ambos domiciliados en calle Borjes N° 990-998, de esta ciudad, a pagar la multa de **5 Unidades Tributarias Mensuales**, a beneficio municipal, por la infracción señalada en el considerando cuarto de esta sentencia.

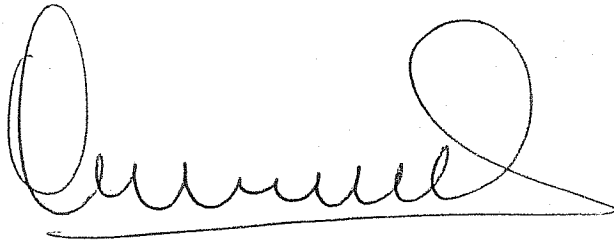
Punta Arenas,de.....19 DIC 2016.....20.....

CERTIFICO:

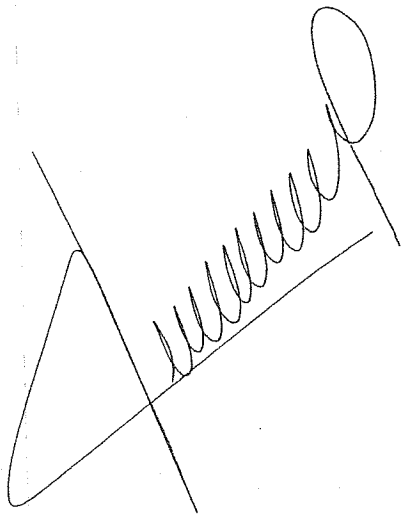
Que, la *mesa t. p. l. a. q. n. e.* es copia fiel de su original de fs. *102* de la Causa Rol Núm. *2044B*



Anótese, notifíquese y si no pagare la multa dentro del plazo legal, cúmplase con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.



SENTENCIA PRONUNCIADA POR DOÑA CLAUDIA X. CHAURA OYARZO, JUEZ SUBROGANTE DEL SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE PUNTA ARENAS.



Punta Arenas,de..... 19 DIC 201620.....

CERTIFICO:

Que, la presente fotocopiaes copia fiel

de su original de fs. 102 vtode la Causa

Rol Núm. 2044B

