

f - Petuto | Petu | 77



Copiapó, tres de Octubre de dos mil dieciocho.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que, en lo principal de la presentación de fojas 30 rola denuncia infraccional presentada con fecha 17 de noviembre de 2017 por doña **MARCELA IVONNE PERALTA AGUIRRE**, Cedula Nacional de Identidad N° 13.867.012-0, abogado del Servicio Nacional del Consumidor, en adelante **EL SERNAC** y en representación de este último, ambos domiciliados para estos efectos en esta ciudad calle Atacama N° 898 y señala que con arreglo a lo prescrito en el artículo 58 letra g), 59 bis y demás pertinentes de la ley 19.496 y en uso de la facultad delegada por el Director Nacional del Servicio, por Resolución Exenta N° 262 de fecha 10 de marzo de 2016 interpone denuncia infraccional en contra del proveedor **FARMACIA SALCOBRAND**, Rol Único Tributario N° 76.031.071-9, representada para los efectos de los artículos 50 C inciso final en relación con el 50 D, ambos de la Ley 19.496, por doña **OMAIRA PATIÑO CADENA**, Cedula de Identidad 14.757.432-0, química farmacéutica, Jefa del Local, todos domiciliados en calle Chacabuco N° 393 de esta ciudad por las razones de hecho y derecho que expone. Señala la denunciante que con fecha 27 de julio de 2017 el Sernac a través de su ministro de fe don Eduardo Marín Cabrera concurrió a la dependencia de la denunciada con la finalidad de constatar el cumplimiento de las normas relativas a: **i)** información de precio de los medicamentos en los envases; **ii)** información que debe contener el listado de precios de los medicamentos en general; **iii)** información que la denunciada dirige al público consumidor, pudiendo certificar los siguientes hechos: **i)** Los precios informados en el mecanismo para cotizar precios "Lista de Precios Impreso" para cuatro de los productos farmacéuticos consultados, eran distintos a aquellos informados en sus envases y / o en la caja registradora a saber: el medicamento **Cetirizina Diclorhidrato** de 10 mg en presentación de 30 comprimidos recubiertos del Laboratorio Chile S.A, tenía como precio exhibido en el listado de precios impreso **\$4.799**; el exhibido en el envase era de **\$5.399** y el precio de venta en la caja registradora era de **\$4.799**; el medicamento **Clorfenamina Maleato** de 4 mg en presentación de 20 comprimidos del Laboratorio Chile S.A. mantenía como precio en el listado **\$699**, en el envase el precio consignado era **\$799** y en la caja registradora era de **\$699**; El medicamento **Prodel** de 4 mg de 20 comprimidos del Laboratorio Pasteur S.A. en el listado aparecía con un precio de **\$2.299**, el precio exhibido en el envase era de **\$2.199** mientras que el vigente en la caja registradora era de **\$2.299** y por último, el medicamento **Neo - Alledryl** de 5 mg, en presentación de 30 comprimidos recubiertos, del laboratorio Pasteur S.A. en el listado aparecía con el precio de **\$7.399**, en el envase del

f. setuete 10/01/78



medicamento **\$8.199** y el vigente en la caja registradora ascendía a **\$4.987**. Que, en consecuencia, es evidente la conclusión revelada por el acta y sus antecedentes, en relación a que la denunciada, conforme se ha expresado, infringió los artículos 3 inciso 1 letra b); 18; 23 inciso 1° y 33 inciso 1° todos de la ley 19.496 según se expondrá para la resolución del tribunal. Luego de repetir en el párrafo pertinente los fundamentos de derecho las disposiciones legales presuntamente infringidas por la denunciada; en el párrafo III referente a las Hipótesis infraccionales señala que la legislación sobre Protección a los Derechos de los consumidores originó el fenómeno de las asimetrías en la Información. Que 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 referida a los productos y servicios que ofrece al consumidor, el legislador estableció como derecho básico e irrenunciable para el consumidor, el relativo a la información veraz y oportuna en el artículo 3 inciso primero letra b) de la ley 19.496. Que 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. Que este aspecto se encuentra especialmente regulado por la norma citada la que busca asegurar al consumidor el acceso a la información detallada y específica referida al precio de los productos, condiciones de contratación y características relevantes de los bienes o servicios ofrecidos, en este caso, los medicamentos. Que la norma descrita contempla el derecho de información en dos aspectos: oportunidad y veracidad. La veracidad dice relación con que la información sea correcta y fidedigna, es decir que corresponda a la realidad y la oportunidad dice relación con aquella información que se entrega antes de perfeccionarse el acto de consumo, ya que es herramienta de decisión en el consumo que su entrega sea previa al acto, como fundamento de la misma decisión. Que en el caso que se denuncia, la información respecto al precio de los bienes y productos ofrecidos por el proveedor no es veraz, toda vez que el ministro de fe pudo constatar que los precios informados por la denunciada en el mecanismo para cotizar precios denominado "Lista de Precios" para cuatro de los productos farmacéuticos consultados, eran distintos a los informados en sus envases y / o en la caja registradora. Que la obligación de proporcionar información al consumidor se complementa además con el deber de profesionalidad consagrado en el artículo 1° N° 2 de la ley 19.496 al definir la persona del proveedor, complementándose con el artículo 24 de la misma ley que señala "Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en consideración los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor" por consiguiente, este principio ha sido considerado por el legislador como un mecanismo necesario para

f. retulés / marzo 79



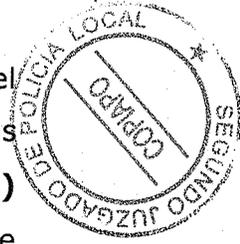
mantener el equilibrio que el desarrollo de la economía trae aparejado. Que, en relación al deber de entrega de información, cabe destacar que se trata de la manifestación de una garantía constitucional en materia económica, a saber, el derecho a la libertad. De este modo se busca asegurar la libertad que cada consumidor dispone para realizar actos de consumo, en la medida que cuente con la información básica o necesaria para actuar racionalmente. Agrega, que no debe el Tribunal dejar de tener en consideración que el estándar que la ley ha dispuesto para todo proveedor en materia de información, es que sea un profesional en su materia incluida la profesionalidad en la entrega de información. Un manejo de la información ajeno a la profesionalidad que impone la ley se traduce en conductas específicas como entrega de información parcelada, información de aspectos no relevantes para la toma de decisión, información falsa, indisponible o difícilmente accesible para el consumidor. Que las conductas, constatadas por el Ministro de Fe de Sernac, revelan un actuar reñido con la profesionalidad, diligencia, o estándar de conducta que impone el artículo 23. Que en estos casos el impacto de cara al consumidor, es ver conculcado su derecho a una información veraz y oportuno, es ver vulnerado su derecho a acceder a una información libre en concordancia con el artículo 33 de la ley 19.496, que importa que todo medicamento disponible para su expendio deberá además indicar el precio en su envase, éste deberá ser susceptible de comprobación en las correspondientes listas de precios. Que en el caso de autos, y en conformidad al acta del Ministro de Fe que se acompaña por un otrosí la denunciada no dio cumplimiento a las obligaciones impuestas por la ley 19.496 en relación con las normas contenidas en el párrafo VI "De la información de precios", artículo 45 A y siguientes del Decreto N° 466 que aprueba el Reglamento de Farmacias, Droguerías y Almacenes farmacéuticos, Botiquines y Depósitos autorizados por el Ministerio de Salud ya que los precios informados por la farmacia Salcobrand en el mecanismo para cotizar precios "Lista de Precios Impreso" para cuatro de los productos farmacéuticos consultados, son distintos a aquellos informados en sus envases y / o en la caja registradora" Que estas exigencias se plasman en normas legales antes citadas y constituyen una obligación activa para el proveedor, quien en su carácter de profesional del giro que desarrolla no puede menos que conocer la normativa analizada y cumplir a cabalidad los mandatos que la misma le impone. Que a simple vista se aprecia que los hechos constatados por el ministro de fe, y que son descritos en la respectiva acta acompañada a la denuncia, reflejan un claro incumplimiento por parte del proveedor de los deberes que le impone la norma en comento. Que las normas de Protección a los Derechos de los Consumidores son una herramienta de trascendental importancia para la

f. ochenta / 80



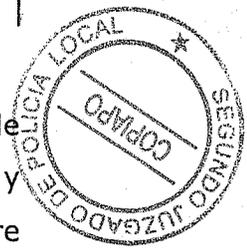
transparencia del mercado, elemento consustancial a una economía con las características que nos rige, de ahí la importancia que la ley le atribuye a la labor de los tribunales de justicia encargados de sancionar conductas como la denunciada. Posteriormente en el párrafo IV la denunciante hace referencia a la facultad del Sernac para nombrar Ministros de Fe, luego en el párrafo V se refiere a la naturaleza de las normas infringidas señalando que son de naturaleza objetiva, es decir no requieren de dolo ni culpa en la conducta del infractor, solo basta el hecho constitutivo de ella como ocurre con las infracciones a la ley de tránsito para que se configure y por ende se condene. Que en este caso al acta levantada por el Ministro de Fe del Sernac da cuenta de hechos objetivos, los que se contraponen a distintos imperativos legales que en materia de información de precios al consumidor establece la legislación, por lo que resulta procedente la aplicación de multas por la contravención a los artículos citados, haciendo presente que el inciso 4º del artículo 59 bis de la ley 19.496 dispone que: "Los hechos establecidos por el ministro de fe constituirán presunción legal, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el título IV de esta ley." En el párrafo VI se refiere a la sanción procedente, solicitando se aplique el máximo de las multas por cada infracción o lo que el tribunal estime en justicia. Por el primer otrosí acompaña los documentos que indica entre los cuales destaca el Acta suscrita por el Ministro de Fe don Eduardo Marín Cabrera de fecha 27 de julio de 2017, constancia de visita de igual fecha así como anexo fotográfico al acta, teniendo el tribunal por acompañados los documentos con citación. Por el Segundo Otrosí solicita se tenga a su representada como parte en la causa para todos los efectos legales. En el tercer otrosí expone que se valdrá de todos los medios de prueba y en el cuarto otrosí hace presente que en su calidad de abogada habilitada para el ejercicio de la profesión asume personalmente el patrocinio de la causa y delega el poder en el abogado **RODRIGO GONZALEZ PINTO;** 2) A fojas 37 el Tribunal resuelve las peticiones contenidas en el libelo de fojas 30 y al pie de la resolución consta la notificación efectuado al apoderado de la denunciante. 3) A fojas 38 el apoderado de la denunciante solicita nombramiento de receptor ad-hoc, petición que es acogida mediante resolución dictada a fojas 38 vuelta, el que es debidamente notificado de la designación según consta de la certificación estampada por la Sra. Secretaria del Tribunal al pie de la resolución de fojas 38 vuelta. 4) A fojas 39 atestado receptorial dando cuenta de haberse notificado personalmente a la representante legal de la denunciada. 5) A fojas 42 el abogado **FERNANDO ROCO PINTO**, efectúa una presentación, en lo principal acredita personería mediante escritura pública que se agrega a la causa de fojas 41 a fojas 42; Por el Primer Otrosí, sume el patrocinio de la

fr. delute junio 181



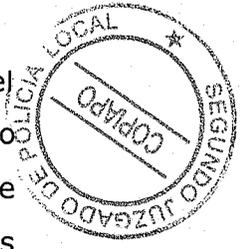
denunciada y por el Segundo Otrosí, delega el poder que conduce en el abogado **NICOLAS PUELLES ARAYA**, resolviéndose la presentación a fojas 43 previa autorización de delegación de poder que consta a fojas 42 vuelta. **6)** A fojas 44 el apoderado de la denunciada presenta lista de testigos, teniéndose por presentada mediante resolución dictada a fojas 45; **7)** A fojas 51 se lleva a efecto la audiencia decretada con la asistencia de la parte denunciante infraccional **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** representado por su apoderado el abogado don **RODRIGO GONZALEZ PINTO** y de la denunciada **FARMACIA SALCOBRAND**, representada por su apoderado el abogado don **NICOLAS PUELLES ARAYA**. La parte denunciante ratifica la denuncia deducida en lo principal del libelo de fojas 30 y solicita que se dé lugar a ella con costas, teniendo el Tribunal por ratificada la acción. La parte denunciada contesta mediante minuta escrita de contestación solicitando que ésta se tenga como parte integrante de la audiencia, el tribunal tienen por contestada la denuncia y la minuta acompañada, como parte integrante de la audiencia agregándose a la causa de fojas 46 a fojas 50. No se produce conciliación. Se recibe la causa a prueba fijándose el punto sustancial, pertinente y controvertido. La parte denunciante ratifica los documentos acompañados en el primer otrosí de la presentación de fojas 30, teniéndolos el tribunal por acompañados con citación. La parte denunciada no acompaña prueba documental. La parte denunciante rinde la declaración como testigo del ministro de fe don **EDUARDO MARIN CABRERA**. La parte denunciada rinde la declaración de los testigos **OMAIRA BEATRIZ PÁTIÑO CADENA** y **ROSA ISABEL ERAS TANDAZO**, quienes declaran de fojas 53 a fojas 55. El Tribunal como medida para mejor resolver dispone oficiar a farmacias **SALCOBRAND** de esta ciudad para que remita información acerca de las operaciones realizadas desde el mes de julio de 2017 a la fecha donde han debido ingresar la llave las químicas farmacéuticas para respetar los precios de los productos cuando existan diferencias entre lo informado en el envase del producto y al pasar éste por la caja registradora, despachándose el oficio, agregándose copia de éste a fojas 56. **8)** A fojas 57 respuesta entregada por **SALCOBRAND** adjuntando la información requerida la que se agrega a la causa de fojas 58 a fojas 61; **9)** A fojas 65 se certifica por la Sra. Secretaria del tribunal la inexistencia de diligencias pendientes en la causa; **10)** A fojas 66 presentación efectuada por el apoderado del **SERNAC** don **RODRIGO GONZALEZ PINTO** quien luego de analizar la contestación de la denunciada hace presente que ésta no contradice las acusaciones del Sernac sino las reconoce haciendo un intento vano de excusarlas. Que en cuanto al argumento sobre cambios frecuentes de precio por las ofertas, solo pretende desentenderse de su deber de aplicar una mayor diligencia en la actualización

f. ochente y dos / 82



de los precios y en asumir tácticas de fortalecimiento de sus políticas de inventariado: su sistematización y coordinación, además de cualificación y capacitación de personal a objeto de mantener sus precios siempre actualizados, cuestión que no resultaría baladí sino esencial en el desenvolvimiento de su actuar en atención al deber de profesionalidad que le exige la ley al proveedor. Que, a igual razonamiento se llega respecto del argumento a los errores humanos que señala la contraria toda vez que carece de fundamentos tratar de ampararse en dicha hipótesis ya que ello no es un eximente o atenuante de responsabilidad a la luz de lo dispuesto en la ley 19.496. Finalmente, respecto a que solo uno de los productos presenta una diferencia de precios de \$100 en desmedro del consumidor mientras que los tres restantes lo hacen a su favor, tampoco resulta plausible en la medida que dicha situación no resulta ser un hecho que objetivamente mitigue el incumplimiento de lo que ordena la Ley de Protección al Consumidor atendido que el artículo 3 letra b) es claro en señalar que el consumidor tiene derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos. Posteriormente analiza la prueba rendida señalando que el acta suscrita por el Ministro de Fe hace plena prueba de la fecha de la fiscalización y que la denunciada informó inequívocamente el precio a los consumidores, siendo distintos éstos tanto en lo informado en los envases, en la caja registradora y en el listado de precios, lo que constituye infracción a la ley, especialmente al artículo 3 letra b); 18, 23 y 33. Que el set fotográfico acompañado da cuenta de lo constatado por el Ministro de Fe y consignado en el acta lo que se desprende del análisis de la fotos, constatándose mediante el contraste de la información etiquetada en los productos con la registrada en la Lista de Precios que existe una asimetría respecto de ciertos productos en relación a los precios que aparecen en las etiquetas, con las que aparecen la lista de precios y con la que efectivamente se cobra al pasar por caja. Luego analiza la prueba aportada por la denunciada señalando que ésta carece de valor probatorio ya que ambas testigos son trabajadoras de la denunciada siendo inhábiles para declarar en juicio, sin perjuicio de ello y si se desestima la inhabilidad de éstas, la testigo Omaira Patiño Cadena reconoce la diferencia de precios en 4 productos y que si bien esa situación no era frecuente habría ocurrido en otras ocasiones; que la testigo Rosa Eras Tandazo también reconoce los hechos y su testimonio carece de valor probatorio pues tomó conocimiento de los hechos por lo que le comentó la otra testigo, y finalmente el informe acompañado por Salcobrand de fecha 12 de marzo de 2017 nada aporta al proceso ya que solo da cuenta de una serie de códigos y datos imposibles de analizar o entender. Por último al analizar la infracciones imputadas y refiriéndose al artículo 3 letra b) expresa que la citada norma

f. ochenta y tres / 83



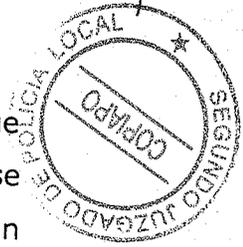
establece la obligación del proveedor de poner en conocimiento del consumidor toda la información necesaria y veraz para que este último pueda optar y decidir sobre la adquisición de un determinado producto, de esta manera al entregar información o dar posibilidades distintas a las prescritas por el ordenamiento jurídico es una clara infracción al deber de entregar una información veraz y oportuna. Que el artículo 18 otorga al consumidor el derecho a que se respete el precio que efectivamente se pone a disposición del consumidor, lo que no sucede respecto de los 4 productos a que se hace referencia en la denuncia, al encontrarse con precios superiores al exhibido en el medicamento; que el artículo 23 se ha infringido al informar el proveedor erróneamente, afectando el principio de libertad que cada consumidor dispone para realizar actos de consumo ya que éste debe contar con la información básica al adquirir un bien o servicio, por lo que una diferencia de precio, como la que es objeto de este juicio implica una infracción al deber de profesionalidad. Que el artículo 33 se infringió como lo comprobó el Ministro de Fe al encontrar diferencia de precios en los productos expuestos, ya sea en el listado, en los envases respecto del precio final en la caja registradora y a su vez en el Listado de Precios.; **11)** A fojas 76 se cita a las partes a oír sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, en lo principal de la presentación de fojas 30 rola denuncia infraccional presentada por la abogada **MARLENE IVONNE PERALTA AGUILERA** en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR - SERNAC** en contra de **SALCOBRAND S.A.** representada legalmente por la administradora del establecimiento doña **OMAIRA PATIÑO CADENA** por haber vulnerado los artículos 3 inciso 1º letra b); 18; 23 inciso 1º y 33 inciso 1º todos de la ley 19.496. Funda la denuncia en las consideraciones de hecho y de derecho referidas en la parte expositiva de esta sentencia y que se tienen por reproducidas para todos los efectos legales.

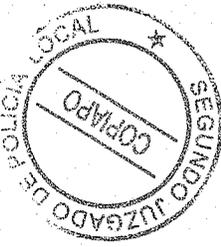
SEGUNDO: Que, al efectuar el apoderado de la denunciada los descargos respecto de la denuncia infraccional interpuesta contra su representada solicitó su rechazo con costas. Luego de narrar los fundamentos de la denuncia hace presente, que el listado de precios impreso es una nómina de precios de los medicamentos que debe estar en cada local conforme lo dispone el artículo 45 letras C y D del D.S N° 466 del Ministerio de Salud; que el precio exhibido en el medicamento es aquel que se estampa en la propia caja del mismo de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 45 letra F del

f. exento y costo 84



mismo D.S y que finalmente el precio en la caja registradora es aquel que arroja la caja en que se paga el producto. Que en cada local de Salcobrand se venden más de 1600 tipo de productos farmacéuticos a los cuales se agregan las distintas formas de presentación y dosificaciones superando las 2000 unidades. Que bajo ese escenario el Sernac acusó problemas con solo 4 productos. Que los precios incorporados en las cajas de los medicamentos son incorporados a nivel central en Salcobrand en su Centro de Distribución Nacional en tanto los listados de precios se confecciona en los mismos establecimientos según los precios de venta que correspondan los que muchas veces son fluctuantes dadas las permanentes ofertas que se hacen. A su turno la caja registradora contiene el precio de venta actual del producto que desea adquirir el cliente muchas veces sujeto a oferta. Que de los cargos efectuados por la denunciante se constata que en tres de ellos el precio indicado en la caja registradora es menor a aquel indicado en la caja del producto lo que se debe a ofertas del mercado que lejos de perjudicar al consumidor lo benefician directamente al tener que pagar menos por un producto de mayor valor. Que en el caso N° 3 el precio indicado en el empaque es \$100 menor a lo que se indica en la lista o en la caja lo que se debe a errores de digitación debido a las fluctuaciones de los precios y a que no se actualizó el valor consignado en la caja del medicamento sino únicamente en el listado de precios y en la caja registradora, pero cuando situaciones así suceden, siempre se respeta el menor valor publicado, por lo anterior es que Salcobrand no tiene reclamos de sus clientes debiendo considerarse que un error como el señalado es totalmente involuntario de entre más de 1600 productos, claramente se trata de un caso de excepción. Que lo que motiva la denuncia es que 3 casos en que, productos de ofertas, el menor valor favorece al consumidor y un cuarto caso de \$100 en el cual siempre se respeta el menor valor de venta en un universo de más de 1.000 productos. Posteriormente se pregunta si lo descrito es susceptible de generar culpabilidades infraccionales descritas en la denuncia o generar una multa de 50 UTM, concluyéndose que no. Más adelante la denunciada señala que no se ha conculcado el artículo 3 b) de la ley 19.496 por cuanto en estos 4 casos se cuenta con información veraz respecto de los precios de venta, en tres de ellos con ofertas del valor indicado favorables al consumidor y en el último caso un error de digitación de \$100 superior al correcto, en el cual siempre se respeta el menor valor. Que en cuanto al artículo 18 de la misma ley solo en uno de los cuatro casos denunciados en un universo de 1600 productos se detectó un cobro mayor de \$100 respecto del valor estampado en la caja debido a fluctuaciones de precios y a que no se actualizó el valor consignado en la caja, constituyendo un involuntario caso de excepción. Que

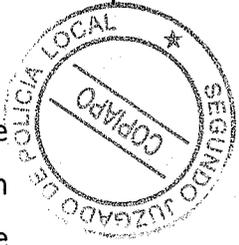
for oculte 1 enero 85



la alusión al artículo 23 es improcedente pues en el caso denunciado no existe el menoscabo por negligencia a que alude la norma. Lisa y llanamente no correspondería puesto que se trata de 3 casos de menores valores favorables a los consumidores y de un caso de plena excepción en que no se había actualizado el valor de \$100 más en la caja del medicamento, caso en el cual como se ha dicho siempre se respeta el menor valor publicado. En cuanto al artículo 33, tampoco procedería invocar dicha norma por cuanto el tenor de la denuncia no es que la información del precio que se estampó en las cajas de los medicamentos no pudiera ser susceptible de comprobación o que contuviera expresiones que han llevado a engaños o errores, la situación de autos no se vincula con esta hipótesis legal, pues la información de la caja es clara, cosa diversa a que en 3 casos el valor de venta es menor, por tratarse de productos en oferta y en un cuarto caso que el valor de venta se había actualizado en \$100 más, sin que por error humano se haya corregido ese valor en el empaque, no así en los listados de precios ni en las cajas. Sostienen que por consiguiente, el único caso de entre más de 1600 productos, que en su caso pudiera objetarse es la no actualización de un alza de \$100 en la caja de un medicamento debido a un error humano. Que entonces el hecho que el Sernac denuncie por una situación de esta menor entidad, exigiendo multas por 50 UTM claramente es un despropósito, porque además no se dan en la especie las vulneraciones normativas denunciadas, debiendo conforme lo señalado en los descargos llevar al tribunal a rechazar la denuncia o en su defecto, a fijar el eventual importe de la multa en un valor mínimo ajustado a la situación de cobro de un valor de \$100 por el caso de excepción de no haber actualizado el precio en el envase de un solo medicamento.

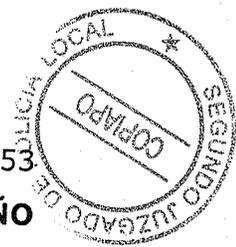
TERCERO: Que, para acreditar el denunciante su pretensión, rindió solo prueba instrumental acompañando de fojas 17 a fojas 20: **a)** "Acta de Ministro de Fe" de fecha 20 de julio de 2017 en la que se indica que ese día a las 12:15 horas el Ministro de Fe que suscribe el acta se constituyó en las dependencias de la farmacia Salcobrand ubicada en calle Chacabuco N° 393 constatando en relación a la información dirigida al Público concerniente al precio y etiquetado de medicamentos lo siguiente: **1)** Que existe un mecanismo para cotizar precios; **2)** que el mecanismo existente es un Listado de Precios impreso; **3)** Que dicho listado contiene el nombre del principio activo del producto, la dosis por forma farmacéutica, la denominación de fantasía del producto, las unidades que el producto mantiene en el envase, el precio del producto puesto a la venta y el precio por unidades o medida; **4)** Los medicamentos en existencia con su precio impreso e información si se

documento 1201786



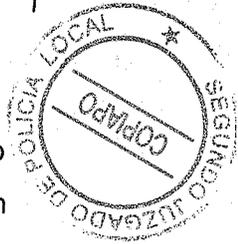
trata o no de un bioequivalente y si existe o no el producto en stock, observándose que cuatro productos mantienen precios distintos en el envase con respecto al precio de caja, en tres de ellos favorable al consumidor y un cuarto en su desmedro en un monto de \$100; **5)** De fojas 21 a fojas 28 set de fotografías, en la primera se observa el establecimiento correspondiente la farmacia fiscalizada Salcobrand mientras que en las restantes Listado de Precios y envases de los productos detectados con irregularidad en la información del precio; **b)** Constancia visita efectuado por el Ministro de Fe de Sernac con Eduardo Marín con fecha 27 de julio de 2017 a las 12:15 A.M en las dependencias de Salcobrand, señalando haberse entrevistado con doña Omaira Patiño, químico farmacéutico, jefa del local dejándole copia de la constancia, recepcionando el documento y firmándolo, tomándose fotografías del lugar y efectuándose la fiscalización conjuntamente con el ministro de fe, observándose la rúbrica tanto del Ministro de Fe como de la jefa de local. Posteriormente rindió la declaración del testigo Eduardo Marín Cabrera quien expuso que en su calidad de Ministro de Fe del Sernac concurrió el 27 de julio de 2017 a las 12:15 horas al establecimiento donde funciona la farmacia Salcobrand a objeto de verificar la información que se les solicita en el Programa Nacional de Salidas de Ministros de Fe, indicándoseles previamente los establecimientos a los cuales deben concurrir a fiscalizar. Que, de acuerdo a una pauta de información que mantienen con respecto al mercado de farmacias se verificó la existencia o no de mecanismos para cotizar precios, el que consistía en un Listado que contenía los fármacos, detectando diferencias entre el precio del medicamento que aparecía en el listado con el que aparecía en el envase del producto y el precio que tenía la caja registrada donde se paga por el producto. Aclara que la caja del producto tenía un precio que a veces coincidía o no con el precio que se observaba en el listado y a veces éste no coincidía con el que tenía la caja registradora. Que el listado mantenía 12 medicamentos pero solo uno presentó la diferencia indicada, el medicamento de nombre PRODEL cuyo principio activo es clorfenamina. El precio del medicamento al pasar por la caja registradora tenía un precio de (\$2.299) es decir era superior al que figuraba en su envase que era de \$2.199. Al ser repreguntado por la parte que lo presenta el testigo señala, que existían otros productos que registraban diferencia de precios como la clorfenamina maleato que también registrada diferencias pero en este caso el precio en la caja registradora era menor que el que tenía el envase. Al ser contrainterrogado por el apoderado de la denunciada el testigo reconoce que de los 4 medicamentos en que se observa diferencias de precios tres beneficiaban al consumidor ya que el precio en el envase era menor al precio que registraba la caja, pero hubo un caso en que el precio era mayor.

f. oculte, suite/87



CUARTO: Que, la denunciada no rindió prueba documental. Rindió a fojas 53 y a fojas 54 las declaraciones de las testigos **OMAIRA BEATRIZ PATIÑO CADENA** y **ROSA ISABEL ERAS TANDAZO**, señalando la primera que se desempeña como químico farmacéutica de la farmacia fiscalizada por el Sernac el 27 de julio de 2017; que ese día se presentó el ministro de fe y le exhibió una credencial indicándole que debía efectuar una visita, que ella le preguntó si la venía a fiscalizar y él le indicó que solo concurría a corroborar que la lista de precios que mantenía la farmacia correspondiera con los precios indicados en los envases de los medicamentos. Que la persona le señaló que la labor fiscalizadora estaba dentro de sus atribuciones como Director del Sernac, que él mantenía un listado con los medicamentos que fiscalizaría señalando no recordar cuales eran, pero algunos eran antialérgicos. Que le llevó los medicamentos peticionados y el fiscalizador los revisó y solicitó que los pasaran por la caja registradora comparándolos para ver si los precios mostrados en los envases correspondían a los que figuraban en la máquina registradora. Que encontró 4 diferencias en 4 medicamentos uno de ellos clorfenamina, que no recuerda el precio ni el laboratorio de los medicamentos, pero recuerda que en tres medicamentos la diferencia era favorable para el consumidor y en uno no lo era por una diferencia de \$100 ó \$200. Que cuando el Director terminó su labor ella le explicó que lamentablemente esta situación no era frecuente pero cuando ocurría se respetaba el precio menor al cliente. Al ser repreguntada respecto de fijación y estampa de precios en los fármacos la testigo responde, que la empresa tiene un Centro de Distribución en Santiago y allá etiquetan los medicamentos. Al ser preguntada para que diga el motivo de la diferencia de precio de la clorfenamina, la testigo señala que los días miércoles, jueves, viernes y sábado llegan los precios que mantienen en esos días y pudo haber ocurrido que el precio informado en la caja correspondía al día que se envió, no obstante haber llegado con posterioridad. La segunda testigo narra que el mes de julio le comentaron que fueron del Sernac a comparar precios de medicamentos que figuraban en un listado. Que ella no estaba en el local sino que sabe lo que le comentaron unos colegas. Que del listado 4 productos tenían diferencias de precios, tres eran diferencias menores, esto es, el envase mantenía un precio y al pasarlo por la caja registradora el precio era mayor y otro medicamento mantenía una diferencia de \$100 con lo que marcaba el envase, esto es, el envase marcaba \$100 pesos menos que la caja registradora. Que lo ocurrido lo pusieron en conocimiento de la fiscalía en Santiago, que otras veces han ocurrido diferencias de precios porque estos fluctúan, pero si los precios suben se respeta el precio que mantiene el envase. Al repreguntársele por el proceso

2 - octubre | ocho | 88

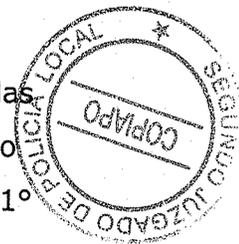


de fijación de los precios la testigo señala que la empresa mantiene un Centro Distribución ubicado en Santiago y que desde allá los precios vienen etiquetados, que al llegar los medicamentos al establecimiento existe una diferencia de 48 horas y por ende si hay una variación está dentro del rango por el tema del mercado y que generalmente existen modificaciones en los precios. Que desde que trabaja en la empresa nunca ha existido un reclamo por diferencia de precios pero siempre los han respetado en el sentido que si en la caja hay un precio y al momento de pasarla por el scanner aparece otro mayor, como jefes de local tienen la potestad de girar una llave e igualar el precio del valor marcado. Que quien le contó de la visita del Sernac fue la otra química farmacéutica de nombre Omaira en el cambio de turno, que con Omaira tienen el mismo cargo e iguales obligaciones, que la diferencia de precios no es frecuente que se susciten sino que es más frecuente con los precios de sala que son productos masivos, pero en cuanto a medicamentos muy poco. El Tribunal como medida para mejor resolver dispone se oficie a Salcobrand de Copiapó para que remita información acerca de las operaciones realizadas desde el mes de julio de 2017 a la fecha de la audiencia donde las jefas de local han debido ingresar la llave para respetar los precios de los productos cuando existen diferencias entre el que consigna en envase y el que arroja el scanner al pasar el producto por la caja, oficio que se despacha el 12 de enero mismo día de la audiencia como consta de la copia agregada a fojas 56, recepcionándose la información solicitada la que se agrega a la causa de fojas 58 a fojas 60.

QUINTO: Que, luego de analizar los antecedentes conforme a las normas de la sana crítica tal como lo ordena el artículo 14 de la ley 18.287 este tribunal ha llegado a la convicción que si bien existió en cuatro casos diferencias mínimas de precios de los productos entre aquellos precios marcados en el envase y el registrado en la caja, de los cuales tres favorecían al consumidor y uno con una diferencia de \$100 (cien pesos) no lo hacía, respetándose ante esta situación el precio menor, tal circunstancia a juicio de este tribunal constituyó una situación de excepción que pudo deberse a un error de digitación tomando en consideración la cantidad de medicamentos que se venden pero que en ningún momento logra configurar infracción a las disposiciones legales que se imputan como contravenidas por la denunciante, razón por la cual se acogerán los descargos de la denunciada sin que la denuncia efectuada pueda prosperar.

SEXTO: que el resto de la prueba rendida en nada logra alterar la situación a la cual se arribó.

f. calcutta 1 mayo/89



Y, en atención a lo expuesto, apreciando los antecedentes conforme a las normas de la sana crítica tal como lo ordena el artículo 14 de la ley 18.287, lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1° letra b); 18; 23, inciso 1° y 33 inciso 1° todos de la ley 19.496, se resuelve:

1° Que, se **RECHAZA** la denuncia infraccional deducida por la abogada doña **MARLENE IVONNE PERALTA AGUILERA** en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** en lo principal del libelo de fojas 30 por estimarse tras analizar los hechos expuestos en la denuncia conforme a la sana crítica que ellos no logran constituir infracción a ninguna de las disposiciones legales citadas, sin que tales hechos ocasionen menoscabo a los consumidores, razón por la cual de **ABSUELVE** a **SALCOLBRAND S.A.**

2° Que, estimándose que la denunciante tuvo motivo plausible para litigar, cada parte pagará sus costas.

Rol N° 6975/2017

Resolvió doña Mónica Calcutta Stormenzan, Juez del Segundo Juzgado de Policía Local. Autoriza doña María José Hurtado Kteishat, Secretaria Abogado.