



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### RESOLUCIÓN EXENTA N° 578

SANTIAGO, 08 DE SEPTIEMBRE 2023

### RESOLUCIÓN QUE DISPONE EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR LABORATORIO RECALCINE S.A. Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

**VISTOS:** Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N°3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que contiene el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores; la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Resolución Exenta N° 467 del 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega facultades en funcionarios que indica; la Resolución Exenta N° 1062 del 14 de diciembre de 2022 del SERNAC; la Resolución Exenta N° 105 del 10 de febrero de 2023 del SERNAC, que modifica Resoluciones y delega facultades en funcionarios que indica; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023, que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC, que establece organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; el Decreto Supremo N° 91 del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombró a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República y,

### CONSIDERANDO:

**1.** Que, conforme dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente "**SERNAC**", es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, representado judicial y extrajudicialmente por su Director Nacional, quien es el Jefe Superior del Servicio.

**2.** Que, mediante **Resolución Exenta N° 467 de fecha 24 de junio 2020**, publicada en el Diario Oficial el día 30 de junio de 2020, se delegó, en lo que aquí incumbe, la facultad de dictar las resoluciones de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente "Procedimientos Voluntarios Colectivos" o "PVC", con independencia de la identidad, calidad jurídica o denominación del cargo de quien ejerza dicha función, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del **SERNAC**, actual Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos de **SERNAC**, conforme lo establecen la Resoluciones Exenta N° 222, de abril de 2023, y la Resolución Exenta N°357, de mayo del mismo año.

**3.** Que, conforme al mandato legal establecido en la letra f) del inciso segundo del artículo 58 y el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, corresponde al Servicio velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que incluye, la facultad de iniciar Procedimientos Voluntarios Colectivos, los que tienen por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

**4.** Que, según expresa el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, en relación al inciso décimo del artículo 58 del mismo cuerpo normativo, la gestión de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, estará a cargo de una Subdirección independiente y especializada dentro del Servicio que, para estos efectos, es la es la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos de **SERNAC**.

**5.** Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496, este procedimiento tiene el carácter de voluntario para sus participantes por lo que es indispensable, que el proveedor señale expresamente su voluntad en participar en el mismo, dentro del plazo de **5 días hábiles administrativos**, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 K, del mencionado cuerpo legal.

**6.** Que, se advierte que este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario puede iniciarse de oficio por el **SERNAC**, a solicitud del proveedor o en virtud de una denuncia fundada de una asociación de consumidores, conforme lo dispone el inciso segundo del artículo 54 H de la Ley N° 19.496, y se encuentra condicionado a la aceptación del proveedor, según lo indicado en el considerando anterior. Que, asimismo, está reglado por las normas de la Ley de Protección al Consumidor y por el Reglamento contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo y difuso de los consumidores, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021.

**7.** Que, este procedimiento se rige bajo determinados principios básicos que lo infunden y regulan, tales como: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso, además de aquellos propios de su naturaleza, como la





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

preeminencia de la eficacia del proceso en beneficio del resguardo de los intereses de los consumidores afectados, la reserva y el estricto resguardo de la información y antecedentes sensibles o reservados que sean proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.

**8.** Que, **LABORATORIO RECALCINE S.A.**, en adelante e indistintamente "el proveedor", **Rol Único Tributario N° 91.637.000-8**, representado legalmente por **don ROBERTO SUTELMAN**, con domicilio en **Avenida Pedro de Valdivia N°295, comuna de Providencia, Región Metropolitana**, mediante presentación de fecha **10 de agosto de 2023**, solicitó la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo y ello, según da cuenta la referida presentación, con ocasión de la detección de "*un diferencial en la tasa marginal de potencia de los principios activos de uno de sus medicamentos, denominado Marilow comprimidos recubiertos ("Marilow"), acotado exclusivamente, al último periodo inmediato al vencimiento (...)*" correspondientes, particularmente, a los productos comprendidos en siete lotes de producción cuyas fechas de vencimiento varían entre los meses de junio de 2023 y febrero de 2024, ambos inclusive.

**9.** Que, en la presentación citada precedentemente, el proveedor **LABORATORIO RECALCINE S.A.**, además de cumplir con los requisitos formales, propios de una solicitud de apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo, tales como, individualizar al proveedor, describir la problemática de consumo susceptible de ser resuelta a través de dicho mecanismo y las eventuales vulneraciones a la Ley N° 19.496, expone los antecedentes que permiten fundar de manera seria y apegada a la Ley, la solicitud de apertura de aquel, los que serán considerados por este Servicio, en la presente Resolución, ponderando la existencia de, a lo menos, las expectativas de sustanciar un procedimiento y, eventualmente, obtener un resultado favorable, en conformidad con los artículos 54 H y 54 P de la Ley N° 19.496.

**10.** Que, al respecto, analizados los hechos y antecedentes expuestos por el proveedor **LABORATORIO RECALCINE S.A.**, en su presentación de fecha **10 de agosto de 2023** más, en la complementación de los mismos proporcionados a través de audiencia preliminar de fecha 29 de agosto de 2023, este Servicio advierte una eventual afectación a los derechos de los consumidores con una consecuente infracción a las disposiciones contenidas en la Ley N°19.496 y demás normas que digan relación con el consumidor todo, con ocasión de lo descrito en el **considerando 8°** precedente respecto del medicamento "*Marilow comprimidos recubiertos*" y en consecuencia, por los eventuales perjuicios que, en virtud de su adquisición e ingesta, pudieran o hubieren podido ocasionar a sus consumidores.

En concreto, dentro de dichos eventuales incumplimientos, y sin que la siguiente enumeración deba considerarse de manera taxativa, este Servicio puede advertir lo siguiente: (i) Falta al derecho



---



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/FDCEMI-371>



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

que le asiste a los consumidores de recibir información veraz y oportuna respecto de las características del medicamento; (ii) Falta al deber de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del producto; (iii) Falta al derecho que le asiste a los consumidores de ser reparado e indemnizado adecuada y oportunamente respecto de los daños ocasionados con motivo de los eventuales incumplimientos y (iv) Falta al derecho que le asiste a los consumidores a la seguridad en el consumo.

**11.** Que, los hechos que dan origen al presente procedimiento corresponden a aquellos que se encuentran descritos en los considerandos precedente y, configuran una eventual vulneración a los derechos de los consumidores, a lo menos, en lo prescrito en los **artículos 3, inciso primero letras b), d) y e), 12 y 23** de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demás normativa legal o reglamentaria que resulte pertinente.

**12.** Que, en este estado de cosas, el **SERNAC** ha considerado como vía idónea para solucionar la problemática de consumo que da cuenta la presente Resolución, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **LABORATORIO RECALCINE S.A.**, en los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**13.** Que, mediante este procedimiento de carácter voluntario, el **SERNAC** persigue obtener la devolución, compensación y/o indemnización que corresponda a los consumidores que hayan sido afectados por los hechos descritos, con reajustes e intereses, si procediere, a través de una solución que sea proporcional al daño o afectación causados en resguardo del principio de indemnidad del consumidor, basándose en elementos de carácter objetivo, debiendo así, el proveedor **LABORATORIO RECALCINE S.A.**, acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios, para su análisis y calificación por parte de este Servicio, considerando asimismo, la adopción de medidas de cese de la conducta, a fin evitar y prevenir la ocurrencia de estos hechos, todo esto, en armonía con las menciones mínimas que contempla el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 que debería contener un eventual Acuerdo, en el caso de prosperar la negociación.

**14.** Que, conforme a lo previsto en el artículo 7° Reglamento del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial el 5 de febrero del año 2021, se requiere al proveedor que **"informe acerca de la existencia de causas judiciales pendientes por los mismos hechos"**.

Asimismo, y según lo previsto en la misma disposición, a través de este acto administrativo, se insta al proveedor en





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

referencia, en el evento de aceptar participar en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo, **a la entrega de una propuesta de solución** que contemple, además de las medidas de cese de conductas, un modelo de cálculo de devoluciones, compensaciones, o indemnizaciones, por cada uno de los consumidores afectados, habida cuenta de los hechos descritos en los **considerandos 8º, 9º y 10º**, principalmente, y sin perjuicio de la circunstancia de considerar en la formulación de una propuesta, los aspectos mandados en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, y los principios formativos del procedimiento y de las normas protectoras de los derechos de los consumidores, especialmente la indemnidad del consumidor.

**15.** Que, se deja constancia que los reclamos formulados por los consumidores, relacionados o que inciden en los hechos que comprende el procedimiento que por este acto se apertura, son **indiciarios de parte del universo de consumidores afectados**, más no se agota en ellos.

En consecuencia, un eventual Acuerdo ha de considerar a dichos consumidores y a todos aquellos que corresponda, según sea definido en aquel, con ocasión de los hechos que el procedimiento en referencia involucra, y con independencia de la circunstancia de haber o no formulado un reclamo. Por lo anterior, lo previsto, es sin perjuicio de la compensación específica que se estime aplicable, por concepto de "costo del reclamo".

**16.** Que, en atención a todo lo señalado precedentemente,

### RESUELVO:

**1. DÉSE INICIO** al Procedimiento Voluntario para la protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, resolviendo con ello, la presentación del proveedor de fecha **10 de agosto de 2023**. El procedimiento se apertura con el proveedor **LABORATORIO RECALCINE S.A., Rol Único Tributario N° 77.614.955-1**, representado legalmente por don **don ROBERTO SUTELMAN**, con domicilio en **Avenida Pedro de Valdivia N°295, comuna de Providencia, Región Metropolitana**, con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente para los consumidores, respecto a los hechos indicados en el cuerpo de la presente Resolución, considerando por tanto, adecuadas restituciones, compensaciones y reparaciones y, la adopción de medidas de cese de la conducta, entre otras medidas, conforme a lo prevenido en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**2. TÉNGASE PRESENTE** que, el proveedor notificado, deberá manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al Procedimiento Voluntario Colectivo que por este acto se inicia,





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

dentro del plazo de **5 días hábiles administrativos**, susceptibles de prórroga, conforme lo previene el artículo 54 K de la Ley 19.496. Asimismo, deberá señalar una dirección o casilla de correo electrónico para los efectos del artículo 54 R de la Ley N° 19.496, sin perjuicio de lo prevenido respecto de la notificación de la presente Resolución. Deberá, además precisar, que no ha sido notificado de acciones colectivas conforme lo dispone el artículo 54 H de la Ley N° 19.496.

**3. TÉNGASE PRESENTE** que, el plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día hábil, de la notificación de la presente Resolución, el que sólo podrá ser prorrogado por una vez, hasta por tres meses, por Resolución debidamente fundada.

**4. TÉNGASE PRESENTE** que, el artículo 4 del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021 establece que: *"Todos los plazos de días establecidos en este reglamento son de días hábiles administrativos, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, domingos y festivos".* Y, respecto de los plazos de meses, señala: *"si el mes en que ha de principiar un plazo de meses constare de más días que el mes en que ha de terminar el plazo, se entenderá que expira el último día del mes de término de plazo. Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente".*

**5. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA** que, de acuerdo al artículo 54 H, inciso 5°, de la Ley N° 19.496, se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en el referido cuerpo legal, durante el tiempo que medie entre la notificación al proveedor de la Resolución que da inicio a este procedimiento, y la notificación de la Resolución de término del mismo.

**6. TÉNGASE PRESENTE** que, la comparecencia del proveedor a las audiencias que se fijen, deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir en esta clase de procedimientos administrativos. Por lo anterior, en respuesta a la presente Resolución, el proveedor deberá individualizar al/los apoderado(s), acompañando el respectivo mandato e indicando a esta Subdirección, la cláusula (s) respectiva (s), en virtud de la (s) cual (es), consta expresamente la citada facultad para transigir, obligando por tanto, al mandante. Lo anterior, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496 y el artículo 11 inciso 2° del Reglamento precedentemente citado.

**7. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA** que, el **SERNAC** no ha ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

materia de esta Resolución.

**8. NOTIFÍQUESE** la presente resolución al proveedor **LABORATORIO RECALCINE S.A., Rol Único Tributario N° 77.614.955-1**, representado legalmente por don **don ROBERTO SUTELMAN**, en virtud de lo dispuesto en el artículo 9° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, esto es, por carta certificada, enviada al domicilio que sea de conocimiento del Servicio respecto del proveedor, entendiéndose practicada al tercer día hábil del despacho de correos, conforme lo previsto en la norma citada precedentemente.

### ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Firmado por:  
Carolina Paz Norambuena  
Arizabalos  
Subdirectora (s) de Procedimientos  
Voluntarios Colectivos  
Fecha: 08-09-2023 15:23 CLT  
Servicio Nacional del Consumidor

**CAROLINA NORAMBUENA ARIZÁBALOS**  
**SUBDIRECTORA (S)**  
**SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTO EXTRAJUDICIALES DE**  
**RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS**

CNA/ivt

Distribución: Destinatario (notificación por carta certificada); Dirección Nacional; Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos; Oficina de Partes.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799  
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:  
<https://doc.digital.gob.cl/validador/FDCEMI-371>