



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### RESOLUCIÓN EXENTA N°

**SANTIAGO,**

**DISPONE EL TÉRMINO FRACASADO DEL  
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO  
COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO  
NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y EL  
PROVEEDOR LABORATORIOS  
RECALCINE S.A. APERTURADO  
CONFORME RESOLUCIÓN EXENTA N°  
578/2023.**

**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° 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; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023 del SERNAC; la Resolución Exenta N° 183 del 27 de marzo del 2024 que delega facultades que indica para la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, entre otros; la Resolución Exenta N° 1062 del 14 de diciembre de 2022 del SERNAC; 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, el objetivo del Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, "**Procedimiento Voluntario Colectivo**" o "**PVC**", es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**2°** - Que, los Procedimientos Voluntarios Colectivos, se rigen bajo determinados principios básicos que los 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 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 a los procedimientos establecidos por la normativa.

**3°** - Que, mediante presentación de fecha **10 de agosto de 2023**, **LABORATORIOS RECALCINE S.A.**, en adelante e indistintamente, "**el proveedor**", solicitó al SERNAC, 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.

**4°** - Que, con fecha **8 de septiembre de 2023**, el SERNAC, dictó la **Resolución Exenta N° 578**, mediante la cual, dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor, **LABORATORIOS RECALCINE S.A.**, con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente, respecto de las conductas y eventuales incumplimientos que habrían afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores todo lo cual, se describió detalladamente en la citada resolución y que, para todos los efectos legales y procesales pertinentes, se dan por expresamente reproducidos en este acto administrativo.

**5°** - Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, en adelante e indistintamente, "**LDPC**", el proveedor antes individualizado, con fecha **14 de septiembre de 2023**, manifestó oportunamente y por escrito, su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

**6°** - Que, con fecha **6 de octubre de 2023**, el SERNAC y **LABORATORIOS RECALCINE S.A.**, iniciaron la etapa de audiencias a las cuales, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, comparecieron los apoderados del proveedor con facultades para transigir.

**7°** - Que, con fecha **22 de diciembre de 2023**, el SERNAC, dictó la **Resolución Exenta N° 799**, en virtud de la cual, se prorrogó, a solicitud del proveedor y de conformidad con lo previsto





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496 y el artículo 6° del Reglamento del Procedimiento para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, "**Reglamento PVC**", contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, por tres meses, el plazo de duración del Procedimiento Voluntario Colectivo, por darse en la especie, la causal de prórroga contenida en la norma antes descrita: "*mayor tiempo para el análisis de las propuestas formuladas*".

**8°** - Que, en el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, el proveedor mediante correo electrónico de fecha **12 de abril de 2024**, presentó al SERNAC, un documento denominado "*Consolidado de propuesta Consolidado de propuesta Laboratorios Recalcine S.A. Procedimiento Voluntario Colectivo Caso Marilow*", el cual, en mérito a su contenido, para efectos y conforme a lo descrito en los artículos 54 N y 54 L de la LDPC, se procedió con la publicación, para la respectiva "**consulta**" de la solución ofrecida por el proveedor, en el sitio web del SERNAC, lo que en definitiva se materializó, entre los días **10 al 16 de mayo** del año en curso, ambas fechas inclusive.

**9°** - Que, el artículo 54 N de la Ley N° 19.496, señala: "*Durante la tramitación del procedimiento, las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá, de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación a que se refiere el artículo 54 L.*" Por su parte, el artículo 54 L del citado cuerpo legal, dispone: "*La manifestación por la que el proveedor acepte someterse al procedimiento será informada en el sitio web del Servicio en el plazo de cinco días contado desde que ella hubiere tenido lugar. A través del mismo medio se informará el estado en que se encuentra el procedimiento y se publicará la solución ofrecida por el proveedor*".

En este orden de ideas, se hace presente que las actuaciones que establece el citado artículo 54 N de la LDPC, precedentemente transcrito, se encuentran mandatadas por el legislador, y constituyen un mecanismo de participación legal, destinadas a los grupos de interés de los respectivos Procedimientos Voluntarios Colectivos, por lo que, sus resultados, deben ser analizados en su mérito, previo a la decisión que recae en la administración. Con todo, atendido el establecimiento legal del trámite en referencia, sus resultados, no pueden ni deben ser desatendidos por esta repartición pública.

**10°** - Que, en virtud del procesamiento y análisis de las sugerencias recibidas por el SERNAC, formuladas por las consumidoras potencialmente afectadas, en el marco del trámite de "**consulta**" descrito en los considerandos precedentes, se pudo advertir que la solución ofrecida por el proveedor, no era suficiente ni completa por lo que, requería de ajustes de forma y de fondo, las que tendrían que ser





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

evaluadas por aquel, para su integración en una propuesta de solución definitiva. Por lo anterior, se requirió al proveedor, a través de audiencia celebrada para tales efectos, los respectivos ajustes a la propuesta de solución, cuya presentación complementaria fue ingresada al SERNAC, mediante correo electrónico de fecha **22 de mayo de 2024**.

**11°** - Que, luego del el análisis de mérito realizado por el SERNAC respecto de la complementación del proveedor de fecha **22 de mayo de 2024**, considerando además, entre otros aspectos, el principio de indemnidad del consumidor, la finalidad que se persigue a través de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, esto es, la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés **colectivo o difuso** de los consumidores (artículo 54 H de la LDPC), el cumplimiento de los requisitos dispuestos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 y, las sugerencias de ajustes que derivaron del trámite previsto en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496, es posible concluir que aquella, es incompleta e insuficiente, por cuanto no permite dar por cumplido los objetivos del PVC, y además, con lo dispuesto en el N° 3 del artículo 54 P de la LDPC.

A mayor abundamiento, la solución ofrecida por el proveedor, como ya se indicó, no es completa ni suficiente por cuanto, entre otros aspectos, no cumple con el requisito descrito en el N° 3 del artículo 54 P de la Ley N° 19.496, esto es, **que la solución debe ser "(...) proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos(...)"**. Lo anterior, se advierte toda vez que, los distintos conceptos que integran el monto total de la compensación e indemnización establecido en la propuesta de solución final del proveedor, ha resultado ser insuficiente, en términos tales de que aquel, en atención a los distintos antecedentes que obran en el procedimiento, pueda ser entendido como apto para dar por satisfecha la reparación efectiva del daño que se podría haber ocasionado a las consumidoras potencialmente afectadas, en su dimensión de colectivo y/o difuso conforme a los hechos materia del PVC en cuestión. En otras palabras, la solución para el PVC en referencia, debió ser capaz de abordar a través de elementos de carácter objetivo, una reparación en términos tales, que se pudiera desprender de la misma, la integración del "principio de indemnidad del consumidor" conjuntamente con el concepto de proporcionalidad considerando para ello, las distintas hipótesis de afectaciones que, pudieran haberse provocado en las consumidoras.

Adicionalmente, de la solución en cuestión, no se advierte un procedimiento expedito para que las consumidoras afectadas pudieran acceder a la solución, de manera tal, de propender aquel, al establecimiento de requisitos que más bien, estuvieran encaminados o dispuestos a facilitar la obtención de la solución. Sin embargo, lo que se vió evidenciado, según se dio cuenta luego del análisis final e integral del trámite señalado en el artículo 54 N de la LDPC es que, se





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

establecieron requisitos que, contrario a permitir que las consumidoras pudieran acceder expeditamente a la solución, más bien, se encontrarían con determinadas barreras para su acceso.

**12°** - Que, en consecuencia, la propuesta de solución formulada por el proveedor, no logra abordar íntegramente con aquella, la problemática que dio origen al PVC en referencia, así como tampoco, integrar los elementos para un eventual Acuerdo en el sentido legal exigible, lo que en consecuencia implica, una propuesta de solución que no ha tenido por expectativa, beneficiar a todas las consumidoras afectadas, a la luz de los criterios y principios ya explicitados.

**13°** - Que, la **facultad de no perseverar en un Procedimiento Voluntario Colectivo**, se encuentra consagrada en el **inciso 2° del artículo 54 K de la Ley N° 19.496** y, para el caso en referencia, en el **artículo 16 N° 2 letra b)** del Reglamento PVC.

El citado artículo 54 K, inciso 2° del citado cuerpo legal, dispone:

*"(...) **Por su parte, el Servicio podrá no perseverar en el procedimiento en cualquier momento, fundando su decisión. Estas circunstancias serán certificadas por el Servicio en la resolución de término respectiva.**" (énfasis agregado).*

Por su parte, el artículo 16 N° 2 letra b) del Reglamento, dispone:

*"Artículo 16.- Término del procedimiento.  
El procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores terminará por las siguientes causales:*

*2. Término fracasado: Aquel que concluye en virtud de alguna de las siguientes circunstancias:*

*b) En aquellos casos que el Servicio Nacional del Consumidor, fundadamente, o el proveedor involucrado hayan expresado su voluntad de no perseverar en el procedimiento, conforme al artículo 54 K inciso segundo de la ley precitada."*

**14°** - Que, en razón de lo expuesto en los considerandos precedentes y, lo que se señalará en lo sucesivo del presente acto administrativo, el SERNAC, **ejercerá su facultad de no perseverar** en este Procedimiento Voluntario Colectivo ello, por cuanto pese a los esfuerzos desplegados en el marco del PVC, el administrado incumbente, no ha puesto a disposición del proceso, una propuesta de solución que permita dar por cumplido los elementos que permitan avanzar en aras de un eventual Acuerdo, en cumplimiento de los principios fundantes de los PVC, y los derechos de los cuales son las consumidoras titulares.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**15°** - Que, todo lo anterior impide la continuación de la sustanciación del procedimiento conforme a un recto ejercicio de la función pública del SERNAC, y por tanto, motiva la adopción de decisiones responsables para la debida protección de la y los consumidoras/es y, adicionalmente, resguardando, la integración de los principios propios del procedimiento en cuestión los que, dicho sea de paso, se encuentran, expresamente consagrados en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, y el artículo 1° del Reglamento PVC.

**16°** - Que, es deber de la Administración velar por el empleo razonable de los recursos públicos, tanto materiales como jurídicos, en aras a privilegiar la sustanciación de procedimientos en que existan una propuesta de solución que integre los requisitos dispuestos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, que permitan concluir favorablemente en beneficio del universo de las consumidoras afectadas, todo lo cual, no se evidencia en el presente procedimiento, y obliga por tanto, a este Servicio Público, a adoptar una decisión eficiente del punto de vista de la protección de los derechos de los consumidores, y de esa manera, dar cumplimiento a la función pública encomendada, motivo por el cual, tal como se indicó en el **considerando 14°** del presente acto administrativo, este Servicio, **ejercerá su derecho a no perseverar** en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo, circunstancia que se certificará en lo resolutivo, máxime en consideración, a que en la especie, se cumplen los presupuestos exigidos por el legislador para ello, y que se encuentran contemplados en el artículos 54 K de la LDPC y en el 16 N° 2 letra b) del Reglamento PVC.

**17°** - Que, sin perjuicio de lo que se resolverá por medio del presente acto administrativo, se deja constancia que el SERNAC, se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos establecidos en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública y su Reglamento, como asimismo, por las normas contenidas en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y cualquiera otra que resulte aplicable en la especie. Adicionalmente, conforme a lo previsto en el artículo 54 H inciso 1° de la Ley N°19.496, el Procedimiento Voluntario Colectivo se regula por el principio de publicidad ello, considerando la reserva de información y de antecedentes que se hubiese decretado en el mismo, en conformidad con el artículo 54 O de la Ley N° 19.496, información y antecedentes que quedan resguardados, conforme a lo establecido en las resoluciones dictadas al efecto como asimismo, considerando lo establecido en el inciso 3° del artículo 54 M del mismo cuerpo legal. Por lo anterior, el tratamiento, las peticiones y/o requerimientos que se le formulen sobre información y antecedentes relativos al Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, se resolverán con sujeción a lo expuesto en este numeral.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**18°** - En consideración a todo lo  
precedentemente expuesto,

### RESUELVO:

**1. DECLÁRESE EL TÉRMINO FRACASADO** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado por **Resolución Exenta N° 578 del 8 de septiembre de 2023**, con el proveedor **LABORATORIOS RECALCINE S.A.**, 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**, circunstancia que, conjuntamente con la facultad de no perseverar expresada en los **considerandos 13° y 14°** del presente acto administrativo, se certifican en este acto, conforme a lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 54 K de la Ley N° 19.496 y, del artículo 16 N° 2 letra b) y 18 del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores.

**2. TÉNGASE PRESENTE**, que la impugnación de la presente Resolución se encuentra regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

**3. NOTIFÍQUESE**, la presente Resolución por correo electrónico al proveedor **LABORATORIOS RECALCINE S.A.**, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntando copia íntegra de la misma.

### ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

**CAROLINA NORAMBUENA ARIZÁBALOS**  
SUBDIRECTORA (S)  
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE RESOLUCIÓN  
DE CONFLICTOS COLECTIVOS  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**CNA/ivt/ctu**

**Distribución:** (notificación por correo electrónico) - Dirección Nacional - Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos - Departamento de Investigación Económica - Oficina de Partes y Gestión Documental.

