

C.A. de Concepción

xsr

Concepción, dieciséis de enero de dos mil veinticuatro.

VISTO:

Comparece el abogado don **Antoine Laurent Peñaloza Carrillo**, domiciliado en calle Caupolicán 150, oficina 1203, Edificio Núcleos, Concepción, por sí y por su cónyuge **Angella Priscilla Concha Opazo**, ingeniero comercial, y por la hija en común **Javiera Jesús de Lourdes Peñaloza Concha**, menor de edad, ambas del mismo domicilio, recurriendo de protección en contra de **Salcobrand S.A.**, empresa del giro farmacia, representada por Mauricio Caviglia Fuentes, ambos domiciliados para estos efectos en calle 8 Oriente 720, local 1 y 2, Chiguayante.

El acto que reprocha ilegal y arbitrario y que sirve de fundamento al recurso es la retención por parte de la recurrida, de una receta médica permanente emitida por el médico otorrinolaringólogo Alfredo Santamaría en favor de su hija, al momento de comprar los medicamentos que le prescribieron y hacer uso en línea de las coberturas contratadas con su aseguradora.

En cuanto a los hechos que fundan el recurso, explica que el doctor Santamaría atendió a su hija en el Sanatorio Alemán y le prescribió para tratar un cuadro rinofaríngeo que padece, como medicamentos permanentes, Avamys de 27.5 mg. y Xuzal de 5 mg. El 27 de octubre de 2023 concurrió a despachar la receta a la farmacia Salcobrand ubicada en Avenida 8 Oriente 720, local 1 y 2, en Chiguayante. Al comprarlos, aplicó un seguro complementario de salud. En la transacción, le indicaron que retendrían la receta y que se le entregaría un vóucher que hace las veces de copia de receta, manifestándoles que la receta era permanente y en ese carácter, debían devolvérsela. La dependiente de la farmacia le indicó que, por haber aplicado el seguro complementario de salud al pago de los medicamentos, la aseguradora le exigía a Salcobrand retener la receta, pero que le extenderían una copia de la misma.

Estimando el abogado recurrente que ese vóucher no cumpliría con ningún requisito legal ni reglamentario para que tenga validez, hizo llamar al químico farmacéutico encargado del local, a quien le reiteró la irregularidad del proceder, ya que el vóucher sólo podía usarse en la cadena de farmacias Salcobrand. Fue entonces que los empleados le propusieron anular la



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: HXCXLSXWGG

compra, para devolverle la receta que exigía; también instruyeron a los guardias de seguridad del local para que estuvieren a sus espaldas, vigilándolo, en actitud amenazante, guardando la compostura que corresponde las reglas de convivencia. Finalmente, como la propuesta de anulación de la compra no era una alternativa viable en atención al cuadro médico de su hija, decidió llevar los medicamentos, para hacer luego uso de los medios legales.

Indica el recurrente que las condiciones impuestas durante la compra de los medicamentos a que se ha referido, son arbitrarias e ilegales y vulnerarían los artículos 94, 100 y 101 del Código Sanitario, que mandan a los proveedores de medicamentos a entregar, sin más limitaciones que las legales, los medicamentos que requieran las personas. Asimismo, se vulnerarían los artículos 8, 32, 33 y 38 del Decreto 466, que aprueba el Reglamento de Farmacias, droguerías, almacenes farmacéuticos, botiquines y depósitos autorizados, relativos a las reglas que rigen la actividad de las farmacias y a las formalidades de las recetas, que debieran ser respetadas por las farmacias.

Denuncia que se han conculcado las garantías de los numerales 1, 2, 24 y 25 del artículo 19 de la Constitución Política de la República, esto es el derecho a la vida y la integridad física suya y de su cónyuge, el derecho de igualdad ante la Ley, porque han sido discriminados; el derecho de propiedad y el de adquirir toda clase de bienes y servicios, porque con la retención de la receta original, le imposibilitan adquirir los medicamentos en cualquier otra cadena de farmacias, limitándolo gravemente.

Pide que se acoja el recurso con costas, ordenándole a la recurrida devolver la receta indicada en forma íntegra, dentro del plazo más breve posible.

Acompañó copia de receta Salcobrand, boleta de compra emitida por Salcobrand de fecha 27.10.2023 y Receta de exámenes del médico tratante de fecha 26.10.2023.

En folio 8 informó la sociedad recurrida Salcobrand S.A., solicitando el rechazo del recurso, por no existir actuación ilegal ni arbitraria de su parte, carecer la farmacia de legitimación pasiva, por no existir un derecho indubitado ni tampoco garantía constitucional amagada.

En primer lugar, alega la inexistencia de acto ilegal y/o arbitrario de parte de la farmacia, que siempre estuvo llana por expender los



medicamentos que solicitaba el recurrente, de la manera que legal y reglamentariamente corresponde, siendo éste quien optó por las condiciones contractuales impuestas en la póliza de seguro por su compañía aseguradora, cual era que si se elegía el pago en línea de las coberturas contratadas, estaba obligado el beneficiario a entregar la receta a la farmacia, recibiendo como contrapartida un comprobante electrónico, para que después Salcobrand entregue la receta a su aseguradora. El señor Peñaloza optó por el pago en línea de las coberturas, pero le molestó la retención de la receta médica, que era condición que fluye de la póliza de su seguro contratado, pretendiendo el actor que se la devolvieren.

Explicó que Salcobrand forma parte de la red de prestadores institucionales de salud, contratada por la sociedad Administradora de Beneficios Pharma Benefits Chile Limitada, para entregar medicamentos ambulatorios a los beneficiarios de las pólizas de seguro de la Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional S.A. Esta Compañía de Seguros cuenta también con otros prestadores institucionales de salud para entregar medicamentos ambulatorios a los beneficiarios de las pólizas de seguro, entre ellos, otras cadenas de farmacias.

En el caso de autos, Ángela Priscila Concha Opazo, cónyuge del recurrente, es beneficiaria de la póliza de seguro colectiva contratada por el Banco de Crédito Inversiones con la Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional S.A., que le permite acceder a determinadas coberturas para la adquisición de medicamentos en la red de farmacias de Salcobrand y de cualquier otra que forme parte de la red de prestadores de la citada Compañía.

El día de los hechos, el señor Peñaloza, marido de la señora Concha, concurrió al local de la farmacia de Salcobrand a comprar los medicamentos materia de este recurso, presentando la receta médica, y al pagar solicitó aplicar en línea a dicha compra, las coberturas contratadas en la póliza de su cónyuge, es decir, solicitó aplicar su seguro complementario de salud en línea y pagar la diferencia de precio por los medicamentos adquiridos. Fue entonces que una colaboradora de la farmacia, en cumplimiento del contrato celebrado con Administradora de Beneficios Pharma Benefits Chile Limitada y la aseguradora, le indicó que debía retener la receta para hacer entrega de la misma a su compañía aseguradora y le emitió un documento electrónico que daba cuenta de esa entrega, la prescripción de la receta, dosis y fecha de



próximo despacho. Explica que la foto del documento que el recurrente inserta en su recurso corresponde efectivamente al documento electrónico que se le entregó, pero el recurrente de inmediato le solicitó la devolución de la receta. Que, frente a dicha petición, la farmacia se allanó, manifestando que se anularía la compra y la aplicación de las coberturas en línea al pago precio; que se le devolvería la receta, para que luego él pudiera solicitar los reembolsos que correspondan conforme a la póliza contratada, directamente en las oficinas de la aseguradora. Pero el actor rechazó esta opción y prefirió hacer uso de su seguro de salud, aplicando en línea al pago del precio por los medicamentos, la cobertura contratada, dejando la receta en las dependencias de la farmacia para que el establecimiento la entregara a su compañía aseguradora. En el fondo –manifiesta- quisieron sujetar el expendio de los productos farmacéuticos que adquirirían, a las normas contractuales establecidas en el contrato de seguro que lo ampara, al propio tiempo que aplicar en línea, para el pago del precio de esos productos, las coberturas contratadas. Que esto último, que fue la voluntad de los recurrentes, obliga a la farmacia a retener la receta médica para entregarla a la compañía aseguradora del beneficiario, y a emitirle un documento electrónico que dé cuenta de la entrega de dicha receta, su prescripción o contenido, dosis y fecha de próximo despacho, todo lo anterior normativamente. Reconoce que el usuario siempre puede optar porque dicho expendio se realice sin el pago en línea de las coberturas contratadas, e ir después personalmente a las oficinas de su aseguradora con la receta y la boleta de venta, a exigir los reembolsos del caso.

Alega como segundo motivo para el rechazo del recurso, la falta de legitimación pasiva de Salcobrand en la venta que motivó este recurso de protección, comoquiera que los reembolsos, cuantías de las bonificaciones o coberturas que la compañía de seguros otorga a sus beneficiarios, es un asunto de exclusiva responsabilidad y relación entre ellos, por medio del contrato de seguro, en este caso particular, entre el matrimonio recurrente y la compañía de seguros de la cual son beneficiarios, en la que Salcobrand no es parte y no tiene ningún tipo de injerencia.

En tercer lugar, estima que el recurso debe ser rechazado por la falta de un derecho indubitado que amparar, por tratarse el asunto de una cuestión contractual, en que los contratantes han estado de acuerdo en los procedimientos a que deben sujetarse los beneficiarios de la póliza convenida



para optar por la modalidad de pago en línea, y en que los beneficiarios siempre han podido optar legal y contractualmente a reembolsar directamente en su compañía de seguros las coberturas acordadas, todo lo cual escapa al ámbito del recurso de protección.

Finalmente, refiere que el recurso debe ser rechazado porque no existe una afectación real y efectiva de las garantías constitucionales que se indican como amagadas, por las razones que detalla.

En folio 12 informó, a requerimiento de esta Corte, la Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional S.A., indicando que doña Ángela Priscila Concha Opazo es asegurada en póliza colectiva N°21466, cuyo contratante es Banco de Crédito Inversiones y en virtud de la cual se entregan las coberturas de fallecimiento, complementaria de salud, dental y extensión catastróficas. En lo particular, el modelo de póliza que regula la cobertura de salud es el POL 320220123, que adjunta al informe.

Añade que los contratos de seguro en Chile se componen de condiciones generales (POL 320220123 que acompaña) y condiciones particulares (que también adjunta al informe), en virtud de las cuales se regula desde lo general a lo particular, cada uno de los elementos de cada cobertura. En este caso, la cobertura aludida hace referencia a que “la compañía de seguros proveerá los medicamentos ambulatorios recetados al asegurado por su médico tratante, durante el periodo de vigencia de este contrato de seguro, en las dosis establecidas por éste, o bien, a su opción, reembolsará el costo de los mismos al asegurado, siempre en complemento de lo que cubra su sistema de salud previsional, bienestar u otras instituciones, todo en los términos, porcentajes, límites y topes establecidos en las Condiciones Particulares de la póliza”, de modo tal que se trata de una cobertura de reembolso de gastos en medicamentos ambulatorios. Sin embargo, para efectos de hacer más sencilla la gestión del reembolso, lo que ocurre en la práctica es que, al comprar un medicamento, las farmacias con las cuales existen convenios realizan una bonificación automática (un descuento), correspondiente al reembolso del seguro, quedando un saldo del precio que corresponde al copago que debe cancelar el asegurado. En este contexto, ni en las condiciones generales, ni en las particulares, se exige al asegurado dejar retenida la receta en la farmacia.

Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, la práctica de retener recetas permanentes tiene como objetivo que dichas recetas no se presten



para malos usos, ya que es la única forma de controlar que al paso de determinada cantidad de meses (según la prescripción del médico), la receta no se siga utilizando o se utilice en variadas ocasiones en distintas farmacias, entendiéndose que son tratamientos sujetos a medicamentos controlados y que, por lo tanto, deben ser supervisados por expertos. En consecuencia, la retención no tiene como objetivo entorpecer el acceso a los asegurados a los medicamentos prescritos. La emisión de una copia de receta o vóucher sólo busca precaver los malos usos, siempre procurando que dicha copia contenga todos los antecedentes necesarios para que pueda utilizarse en cualquier recinto farmacéutico, del mismo modo que podría utilizarse la receta original.

Acompañó al informe copias del seguro colectivo complementario de salud POL 320220123 y póliza de seguros colectivos número 21466.

En folio 18 se dispuso como trámite, requerir informe a la Administradora de Beneficios Pharma Benefits Chile Limitada, que lo evacuó en folio 20. Manifestó que su misión es administrar por cuenta de terceros, la liquidación de beneficios a fármacos ambulatorios, referida preferentemente a las coberturas que éstos tienen a través de pólizas de seguros de terceros, mediante el desarrollo, operación y administración de programas computacionales integrados a la farmacia y a cada asegurador, que permite el control de tratamientos farmacéuticos asociados a prescripciones médicas y asegura o mejora el cumplimiento de la terapia por parte de los pacientes, evitando sobreconsumo o malos usos.

En lo que atañe al caso de autos, indicó que la Administradora de Beneficios Pharma Benefits Chile Limitada tiene un contrato celebrado con la Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A., cuyo objeto es prestarle el servicio de administración e informática para la gestión de cobertura de medicamentos ambulatorios a sus beneficiarios, que permite aplicar las coberturas contratadas entre esas partes en línea, en cualquiera de las farmacias pertenecientes a la red de prestadores contratados por Pharma Benefits para dichos efectos. Ello permite a los beneficiarios de los seguros que dicha Compañía comercializa, pagar en las farmacias que integran la red de prestadores de Pharma sólo la diferencia no cubierta por el contrato de seguro que ellas hayan contratado con Vida Consorcio, evitando así el pago del precio total por los fármacos adquiridos y su posterior reembolso en forma directa en las oficinas de la compañía aseguradora.

Tratándose de recetas permanentes, el sistema informático a



disposición de la compañía aseguradora, además del pago en línea de la cobertura contratada, permite anticipar la existencia de un stock suficiente de medicamentos para abordar el tratamiento de los pacientes y evitar un sobre consumo, colaborando de esta forma con el uso racional de los medicamentos. El sistema exige la presentación de una receta médica válidamente emitida y la acreditación del beneficiario como contratante de la respectiva compañía aseguradora.

En el caso de autos, en el contrato celebrado con la Compañía de Seguros, se estableció en su cláusula tercera, que la receta original debe quedar en poder de la farmacia que expenda el medicamento y ésta emitir un vóucher electrónico para ser entregado al cliente, dando cuenta de la prescripción del médico tratante, la entrega de parte de ella a sus beneficiarios y la bonificación aplicada de acuerdo a las coberturas contratadas con la compañía aseguradora, a fin de que la Compañía de Seguros verifique la procedencia de las coberturas contratadas, los montos y los saldos disponibles del paciente.

Asimismo, el sistema permite emitir copias del vóucher electrónico entregado a los pacientes, para que, en caso de pérdida o extravío de las recetas, éstos cuenten con un respaldo que les permita continuar con su tratamiento.

Termina expresando que el contrato celebrado entre la Administradora de Beneficios Pharma Benefits Chile Limitada y la Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A. no impide que éstos opten por la compra de los medicamentos en cualquier farmacia y el reembolso directo de las coberturas contratadas en forma directa con su compañía de seguros, siendo una opción de los beneficiarios de la respectiva compañía, adquirir los fármacos necesarios para su tratamiento bajo cualquiera de las modalidades citadas.

En folio 23 se trajeron los autos en relación.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- En cuanto a la alegación de falta de legitimación pasiva:

1.- Que la recurrida Farmacias Salcobrand S.A. alegó la falta de legitimación pasiva de su parte, en atención a que su representada no tiene nada que ver con el acto que se reprocha como arbitrario e ilegal, ya que despachó la receta de acuerdo con las normas que nuestra legislación prescribe para dicho efecto, y la cuestión planteada dice relación entre el



contrato de seguro existente entre la cónyuge del recurrente y la compañía de seguros respecto de la cobertura contratada.

2.- Que, resulta útil tener presente que la falta de legitimación pasiva ha sido entendida como aquella cualidad que debe poder encontrarse en el demandado -recurrido- y se identifica con el hecho de ser éste la persona que, conforme a la ley sustancial, está legitimada para discutir y oponerse a la pretensión hecha valer por el demandante, -recurrente-, en su contra, por lo que únicamente a él le corresponderá contradecir la pretensión y, sólo en su contra, se podrá declarar la existencia de la relación sustancial objeto del recurso.

3.- Que, el Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema sobre tramitación del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, en su número 3, reconoce como sujetos pasivos a quienes ejecutan los actos que vulneran los derechos protegidos a través de este recurso, los que serían los causantes del acto u omisión arbitraria o ilegal que haya podido producir privación, perturbación o amenaza del libre ejercicio de los derechos que se solicita proteger, esto es, quienes hayan realizado las acciones u omisiones denunciadas.

Que, habiéndose recurrido en contra de una decisión emanada de Farmacias SalcoBrand S.A., por ello ésta se encuentra legitimada pasivamente de esta acción, así esta alegación será desestimada.

II.- En cuanto al fondo.

4.- Que el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, jurídicamente constituye una acción de naturaleza cautelar, que tiene por objeto amparar a personas naturales o jurídicas en el libre ejercicio de las garantías y derechos preexistentes que se enumeran en la misma disposición y que por actos u omisiones arbitrarios o ilegales, sufran privación, perturbación o amenaza de tales garantías, pretendiendo que mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar frente a un acto de tal naturaleza, se restablezca el imperio del derecho. Es entonces, requisito indispensable para el ejercicio de la acción cautelar de protección, la existencia de un acto u omisión ilegal, es decir contrario a la ley, o arbitrario, producto del mero capricho de quien incurre en él, que afecte una o más garantías protegidas.

5.- Que, como se consignó en lo expositivo, el reproche de ilegalidad y



de arbitrariedad que se le formula a Salcobrand S.A., consiste en la retención de una receta médica al momento de adquirir en un local de la recurrida, medicamentos de tipo “permanente”, al optar por el pago en línea de la cobertura contratada por la cónyuge del actor con la compañía de seguros.

La farmacia recurrida, a su turno, se ha defendido expresando que al despachar la receta en uno de sus locales, los recurrentes eligieron usar su seguro de salud, aplicando en línea la cobertura contratada, al pago del precio por los medicamentos que compraban, opción que obligaba a la farmacia a retener la receta médica para entregarla luego a la compañía aseguradora del beneficiario, emitiendo como contrapartida un documento electrónico al comprador, -un vóucher-, con la prescripción o contenido, dosis y fecha de próximo despacho, todo lo anterior normativamente. Añade que, si querían conservar la receta original, bien pudieron optar por no hacer uso del pago en línea de las coberturas contratadas e ir luego personalmente a las oficinas de su aseguradora con la receta y la boleta de venta a exigir los reembolsos del caso; pero esta opción no fue la elegida. Así las cosas, no ha cometido acto arbitrario o ilegal alguno.

6.- Que, son hechos que constan de lo expuesto por las partes, así como de los documentos acompañados al recurso, los siguientes:

a) Que el 26 de octubre de 2023, el actor despachó una receta médica a nombre de su hija menor de edad Javiera Jesús de Lourdes Peñaloza Concha, en la farmacia Salcobrand, por medicamentos prescritos para ésta, por el médico Alfredo Santa María.

b) La cónyuge del recurrente, doña Angela Priscila Concha Opazo, es beneficiaria de la póliza de seguro colectiva contratada por el Banco de Crédito e Inversiones con la Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional S.A., que le permite acceder a determinadas coberturas para la adquisición de medicamentos en la red de prestadores de la referida compañía.

c) Por ser receta permanente, al efectuar la compra antes referida, al actor se le entregó un vóucher que se titula “Copia de Receta Médica” que expresa en su parte final “Este documento corresponde a un Recibo de Receta válidamente emitida por el médico tratante antes indicado y puede utilizarse para acceder a beneficios, exclusivamente en farmacias Salcobrand S.A. los que son administrados por Pharma Benefits Chile Ltda.”

d) En dicha compra se le descontó al actor el 12 % propio de



Salcobrand por \$2.136 y el descuento del seguro de que es titular su mujer, por \$25.035, pagando en definitiva \$10.163, esto es, se aplicó en línea la cobertura contratada por su mujer al pago del precio de los medicamentos que compró.

e) Seguros Consorcio informó que la retención de las recetas permanentes tiene como objetivo que éstas no se presten para malos usos, ya que es la única forma de controlar que la receta no se siga utilizando o se utilice varias veces en distintas farmacias.

f) Sociedad Administradora de Beneficios Pharma Benefits Chile Limitada, tiene un contrato con la compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A., con el objeto de prestar a dicha compañía, el servicio de administración e informática para la gestión de cobertura de medicamentos ambulatorios a sus beneficiarios, que permite aplicar las coberturas contratadas entre esas partes, en línea, en cualquiera de las farmacias pertenecientes a la red de prestadores contratados para dicho efecto (entre las cuales se encuentra Salcobrand).

g) La Sociedad antes indicada informó que, en el contrato celebrado con la Compañía de Seguros Consorcio, se estableció en la cláusula 3° que la receta original debía quedar en poder de la farmacia que expendiera el medicamento y emitir el vóucher electrónico para ser entregado al cliente, dando cuenta de la prescripción del médico tratante, con la finalidad que dicha compañía verifique la procedencia de las coberturas contratadas, sus respectivos montos y se lleve un control de los saldos disponibles del paciente.

7.- Que, a partir de los hechos detallados en el motivo que precede, se puede concluir que el actuar de la recurrida no es ilegal ni arbitrario, desde que se sujetó a las exigencias de la compañía aseguradora a la que estaba afiliada la cónyuge del actor.

Por lo demás, tratándose la compraventa del medicamento, de un contrato de carácter consensual, en que cada parte tiene derechos y obligaciones, si una de ellas no acepta las condiciones de la contraria, como sucedió en el presente caso, debía comprar en otra farmacia en la que le aceptaran la exigencia pedida a través de este recurso, lo que finalmente no hizo.

8.- Que, asimismo se dirá que el acto denunciado como arbitrario o ilegal, no amerita la actuación de esta Corte a través del presente recurso,



creado como una acción para solucionar situaciones de emergencia frente a una grave perturbación, vulneración o amenaza en el legítimo ejercicio de determinados derechos constitucionales, cuyo no es el caso.

9.- Que, en consecuencia, el presente recurso será rechazado.

Por estas consideraciones y atendido, además, lo dispuesto en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre la materia, se declara:

I.- Que **se rechaza** la alegación de falta de legitimación pasiva opuesta por la recurrida.

II.- Que, **se Rechaza**, sin costas, el recurso de protección deducido por don Antoine Laurent Peñaloza Carrillo, en contra de Salcobrand S.A.

Regístrese, notifíquese y en su oportunidad archívese.

Oportunamente dese cumplimiento con lo previsto en el numeral 14 del Auto Acordado más arriba aludido, comunicándose la sentencia a las partes.

Redacción de la ministra Vivian Toloza Fernández.

Aunque concurrió a la vista de la causa y al acuerdo del fallo, no firma la fiscal judicial señora María Francisca Durán Vergara, por estar con permiso.

N°Protección-19268-2023.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: HXCXLSXWGG

Pronunciado por la Segunda Sala de la Corte de Apelaciones de Concepción, integrada por los ministros titulares señora Vivian Adriana Toloza Fernández, señor Waldemar Augusto Manuel Koch Salazar y la fiscal judicial señora María Francisca Durán Vergara. No firma la señora Durán por estar con permiso. Concepción, a dieciséis de enero del año dos mil veinticuatro.

En Concepcion, a dieciseis de enero de dos mil veinticuatro, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: HXCXLSXWGG