



MUNICIPALIDAD DE
Huechuraba.

FARMACIA COMUNAL

**POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE MEDICAMENTOS
EXPENDIDOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS
FARMACIA COMUNAL DE HUECHURABA**

Fecha de creación	28 – 04 – 2026
Versión	02 (12 – 06 – 2026)
Página	1 de 3

1. ANTECEDENTES

Si bien se han establecidos garantías que protegen los derechos del consumidor en la dinámica de ventas y compras para una serie de mercaderías, los medicamentos son productos particularmente sensibles a estas medidas por una serie de cuidados especiales que poseen en su cadena de almacenamiento y distribución, por lo que en la mayoría de los casos están exentos de devoluciones como otro tipo de mercaderías más triviales. No obstante, la Farmacia Comunal de Huechuraba informa a su comunidad, a través de este documento, su política de devolución de medicamentos.

2. PROCEDIMIENTO

2.1 DEVOLUCIÓN POR FALLA DE CALIDAD, SEGURIDAD O EFICACIA

Si la devolución es por falla de calidad, seguridad o eficacia. Por ejemplo: contaminación del producto, errores de envase o etiquetado, fallas en el funcionamiento de dispositivos (inhaladores, inyectores, etc.). Favor tomar contacto de forma inmediata con la farmacia a través del canal que le resulte más expedito de los publicados en la página web.

- Llamada telefónica
- WhatsApp
- Correo electrónico
- Visita presencial

Personal de la farmacia tomará nota del reclamo registrando los datos del producto para revisión de su lote y su posterior notificación a la autoridad sanitaria. Así como también para coordinar la posterior devolución hacia el usuario.



FARMACIA COMUNAL

**POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE MEDICAMENTOS
EXPENDIDOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS
FARMACIA COMUNAL DE HUECHURABA**

Fecha de creación	28 – 04 – 2026
Versión	02 (12 – 06 – 2026)
Página	2 de 3

2.2 DEVOLUCIÓN POR OTROS MOTIVOS


El usuario deberá contactar a la farmacia a través del canal de su elección dentro de los 90 días a partir de la recepción de su compra, según lo indica la Ley 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para solicitar la devolución de su medicamento.

Personal de la farmacia atenderá su solicitud de devolución y será contactado por el Director(a) Técnico(a) para revisarla y responderla, coordinando la devolución con el usuario si esta aplica, guiándose por los criterios de la siguiente tabla:

PROCEDE DEVOLUCIÓN	NO PROCEDE DEVOLUCIÓN
Medicamento deteriorado (roto, abierto, incompleto, etc.)	Medicamentos refrigerados correctamente despachados
Medicamento mal despachado (dosis errónea, forma farmacéutica errónea, medicamento erróneo, etc.)	Cambio de parecer del paciente (ya se lo habían comprado, cambio de terapia por parte de su médico, etc.)
Medicamento vencido o cuyo vencimiento se concrete durante el tratamiento	Medicamento deteriorado por manipulación errónea
Medicamento que se encuentre bajo una alerta sanitaria vigente	Medicamentos, que generen reacciones adversas (eso debe gestionarse como reclamo de calidad, seguridad y eficacia)

3. REFERENCIAS

Ley 19.496 “Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=61438> (consultado el 24/04/2026)


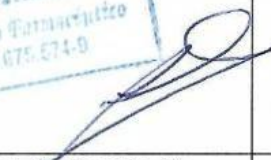

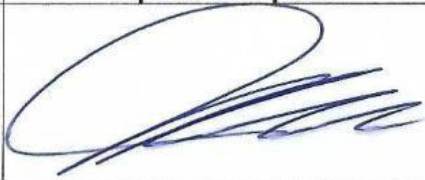
 MUNICIPALIDAD DE Huechuraba. FARMACIA COMUNAL		POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE MEDICAMENTOS EXPENDIDOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS FARMACIA COMUNAL DE HUECHURABA
Fecha de creación	28 – 04 – 2026	
Versión	02 (12 – 06 – 2026)	
Página	3 de 3	

Decreto N°58 “Modifica Decreto N°466, de 1984, del Ministerio de Salud, que aprueba reglamento de farmacias, droguerías, almacenes farmacéuticos, botiquines y depósitos autorizados, en materia de comercio electrónico de medicamentos”

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1144960> (consultado del 28/04/2026)

Formulario de denuncias a la calidad de productos, Agencia Nacional de Medicamentos (ANAMED), Instituto de Salud Pública

<https://www.ispch.cl/anamed/portal-de-denuncias/denuncias-a-la-calidad-de-productos/> (link revisado 09/01/2026)

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 		
Christian Gallardo C 13.675.574-9 Químico Farmacéutico DT Farmacia Comunal Sucursal Pincoya	Camila Cubillos S 17.517.680-2 Química Farmacéutica DT Farmacia Comunal Sucursal Fontova	Carlos Villegas E 13.697.924-8 Químico Farmacéutico Referente de Farmacia Dirección de Salud