Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

DISPONE EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR LDA SPA Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

**RESOLUCIÓN EXENTA Nº 472** 

SANTIAGO, 25 DE JUNIO DE 2020

**VISTOS:** Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos 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; el Decreto Supremo N° 90, de 23 de abril de 2018, que nombró a don Lucas Del Villar Montt como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 467 de 2020, que delega funciones en funcionarios que indica Resolución Exenta RA N° 405/487/2019 de SERNAC; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

#### **CONSIDERANDO:**

1°. Que, conforme lo dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N°19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante indistintamente SERNAC o Servicio, 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° 295 de fecha 13 de mayo 2019, publicada en el Diario Oficial el día 17 de junio de 2019, se delegó, la facultad de dictar las resoluciones de inicio de los procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, o simplemente PVC, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del SERNAC.

3°. Que, conforme al mandato legal establecido en los artículos 58 inciso 2° letra f) y 54 H de la Ley N°19.496 que establece normas sobre la protección de los derechos de los consumidores, en adelante LPC, 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 PVC, 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.

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

4°. Que, según expresa el artículo 54 H de la Ley N°19.496, en relación al artículo 58 inciso 10°, del mismo cuerpo normativo, la gestión de los procedimientos voluntarios colectivos para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores estará a cargo de una Subdirección independiente y especializada dentro del Servicio que, para estos efectos, es la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.

5°. Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero de la letra H del artículo 54 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, en el plazo de 5 días hábiles administrativos, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 K, en relación al artículo 54 R, del mencionado cuerpo legal.

6°. Por su parte, se advierte que este procedimiento administrativo autocompositivo y que, se encuentra condicionado a la aceptación del proveedor, según lo indicado en el numeral anterior, se encuentra reglado por las normas de la LPC y por la circular interpretativa contenida en la Res. Exenta Nº 432 de fecha 27 de junio del año 2019, publicada en nuestra web institucional, dictada en virtud de la facultad indicada en el artículo 58 letra b) de la LPC y que, verifica ciertos principios básicos que lo infunden y regulan, cuales son: 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 la información y antecedentes sensibles o reservados que sean proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.

7°. Que, consta una presentación por parte del administrado incumbente, formulada ante el SERNAC, de fecha 9 de junio del año en curso, en virtud de la cual solicitó la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo, en los siguientes términos: "(...) hemos detectado la presencia de algunas no conformidades en ciertas unidades de los productos "Cannes" y "Charly", producto de lo cual iniciamos de inmediato un proceso de investigación de la causa que habría generado dichas no conformidades, detectando una desviación en los contenidos de peróxidos y porcentaje de acidez libre, que puede generar rancidez y mal olor en los productos. (...) el problema detectado en algunos lotes específicos podría generar en algunos casos y dependiendo de las preexistencias, genética y/o susceptibilidades de algunas mascotas, malestar intestina, diarrea, vómitos u otros síntomas en su proceso digestivo".

8°. Que, el SERNAC, en relación al proveedor **LDA SpA**, Rol Único Tributario **N° 76.857.210-0**, representado legalmente por **Pedro Pablo Mercandino Vásquez**, ha

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

tomado conocimiento, mediante los reclamos ingresados en nuestras plataformas y otros antecedentes recabados y que son objeto de investigación por parte del SERNAC, de cierta data, de un eventual incumplimiento por parte de su representada en relación, a la calidad y seguridad de productos en relación con los alimentos para perros "Cannes" y "Charly", los cuales presentarían, preliminarmente y al menos, una desviación de sus componentes alimenticios que estarían generando, rancidez y mal olor en el mismo alimento, como asimismo, malestar intestinal, diarrea, vómitos u otros síntomas en el proceso digestivo de las mascotas, sin perjuicio de otras consecuencias o defectos o consecuencias dañinas que se adviertan por parte de este Servicio. Dichos incumplimientos e infracciones, constituirán una posible afectación del interés colectivo y difuso de los consumidores, que justifica la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo.

9°. Que, los hechos que dan origen al presente procedimiento, son aquellos que se encuentran descritos en el numeral precedente y, configuran una eventual vulneración a los derechos de los consumidores prescritos en la interpretación armónica de, a lo menos, los artículos, 3° inciso primero letras b), d) y e), 12, 23, 28 letras a), b), f), 29 y, demás normas que resulten pertinentes y aplicables en la especie.

10°. Que, en este estado de cosas, el SERNAC ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática de consumo, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con su representada **LDA SpA**, 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.

11° Que, perjuicio de lo sin mencionado en el considerando precedente, este Servicio estima del todo necesario recabar mayores antecedentes a los que en la actualidad obran en su poder, para cumplir con la finalidad que la ley dispone para el Procedimiento Voluntario Colectivo, cual es la eventual obtención de una reparación, compensación o indemnización que corresponda por cada uno de los consumidores afectados, considerando medidas de cese de conducta, a través de una solución que sea proporcional al daño o afectación causados, en resquardo del principio de indemnidad del consumidor, basándose en elementos de carácter objetivo. Esto es así, habida cuenta de que los hechos descritos en el considerando octavo, como, asimismo, la real naturaleza del daño colectivo generado, los alcances del mismo, y su relación de causalidad, deben ser esclarecidos a fin de determinar la idoneidad de este mecanismo autocompositivo administrativo para los efectos del caso.

Por ello, este Servicio, eventualmente, pondrá a disposición de todos los consumidores potencialmente afectados, por un tiempo determinado, un instrumento en su web institucional, del tipo encuesta, formulario u otro mecanismo afín, mediante la cual dicha información podrá ser remitida a esta

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Repartición de Estado. La información que así se obtenga, será analizada en su mérito, para así determinar todos los elementos necesarios para lograr una adecuada protección a los consumidores afectados. Lo señalado, es sin perjuicio de todos aquellos antecedentes y datos necesarios que la empresa incumbente deberá acompañar cuando éstos sean requeridos.

A mayor abundamiento, se deja constancia que el objeto del procedimiento voluntario colectivo materia de esta apertura, podrían estar determinados, asimismo, en cuanto a su calificación a la identificación de aspectos clínicos, científicos, u otros afines, en relación con las eventuales consecuencias dañosas involucradas, todo lo cual será tomado en consideración al evaluar una propuesta de solución, que al efecto pueda formular la empresa, en el momento determinado.

12°. Que, se deja constancia que, en el evento que aparezca o se acredite que los daños y/o las conductas involucradas y/o cualquier otro aspecto fundamental de este procedimiento son de una entidad tal que haga inviable su cuantificación colectiva en esta sede administrativa, se adoptarán por parte de este Servicio las medidas necesarias a fin de proteger adecuadamente a los consumidores, conforme a las atribuciones y facultades de que este órgano del Estado está investido, todo conforme a la legalidad vigente.

13°. Que, en virtud de los antecedentes y fundamentos de hecho y derecho que se han expresado a lo largo de la presente Resolución, la solicitud de fecha 9 de junio de 2020 interpuesta por el administrado LDA SpA, según lo prevenido en el considerando 7° de la presente resolución, no es posible de ser acogida por parte de este Servicio, habida cuenta de lo prevenido en el considerando 11° precedente, en cuanto a la necesidad de determinación de la eventual entidad de la o las conductas involucradas y eventuales consecuencias dañosas susceptibles de calificación, por parte del SERNAC.

#### **RESUELVO:**

Voluntario Colectivo para la protección de los intereses colectivos o difusos de los consumidores con el proveedor LDA SpA, Rol Único Tributario N°76.857.210-0, representado legalmente por don Pedro Pablo Mercandino Vásquez, ambos domiciliados, para estos efectos, en Ruta 5 Sur Km 53 N°19.200, comuna de Paine, con la finalidad de llegar a un acuerdo que contemple el cese de la conducta y que además sea compensatorio o reparatorio, universal y objetivo para los consumidores, respecto a los hechos indicados en el considerando séptimo de esta resolución, procedimiento que se encontrará condicionado, de la forma que aparece en el considerando onceavo precedente, es decir, al resultado del análisis de los antecedentes que sean recibidos por este Servicio, respecto de los consumidores potencialmente afectados.

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

### 2°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA

que, de acuerdo al artículo 54 H inciso quinto, 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.

### 3°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA

que, en virtud de lo mencionado en el considerando onceavo, la presente resolución podría, eventualmente, ser ampliada o modificada en relación con la acertada inclusión de los antecedentes que eventualmente se reciban por parte de este Servicio, en relación con los hechos que motivan este procedimiento. Considerando que es un principio formativo de este procedimiento el debido proceso, en el evento que se incorporen en la presente resolución de inicio, nuevos antecedentes, se procederá a la notificación correspondiente al proveedor, en armonía con lo previsto en el artículo 54 J y 54 K de la Ley N° 19.496, y demás pertinentes.

**4°. TÉNGASE PRESENTE** que el plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día hábil, desde la notificación de la presente resolución, el que sólo podrá ser prorrogado por una vez, hasta por tres meses, por resolución debidamente fundada, sin perjuicio de lo previsto en el numeral resolutivo anterior.

**5°. TÉNGASE PRESENTE** que la comparecencia del proveedor a las audiencias que se fijen deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir, para lo cual, en respuesta a la presente resolución, deberá individualizarse al apoderado, acompañando el respectivo mandato donde conste la citada facultad para transigir, obligando a su mandante.

#### 6°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA

que el SERNAC no ha ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos materia de esta presentación.

**7°. TENGASE PRESENTE** que el proveedor notificado, deberá manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al procedimiento voluntario colectivo que por este acto se inicia, dentro del plazo de 5 días hábiles administrativos, al mismo tiempo que deberá señalar una dirección o casilla de correo electrónico que, para todos los efectos, será el medio de comunicación oficial entre el Proveedor y este Servicio. Asimismo, deberá precisar que no ha sido notificado de acciones colectivas respecto de los mismos hechos indicados. El mencionado plazo podrá prorrogarse por igual término, por una sola vez, si se solicita fundadamente antes de su vencimiento, sin perjuicio de la eventual aplicabilidad de lo prevenido en lo resolutivo N° 3.

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

8°. NOTIFÍQUESE la presente resolución al proveedor LDA Spa, Rol Único Tributario 76.857.210-0, representado legalmente por don Pedro Pablo Mercandino Vásquez, en virtud de lo dispuesto en el artículo 54 R de la Ley Nº 19.496, considerando para estos efectos, a esta fecha, un correo electrónico vigente que el proveedor haya aportado al SERNAC, sin perjuicio de otras direcciones de correos electrónicos que pudiese haber informado, las que subsisten para los fines que sean del caso, entendiéndose practicada la notificación al día hábil siguiente del despacho del correo por parte del Servicio, conforme lo previsto en la norma citada precedentemente.

### ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

Fabiola

Denisse
Schencke Aedo
Fecha: 2020.06.25
18:41:20 -04'00'

FABIOLA SCHENCKE AEDO
SUBDIRECTORA (S)
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS
COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

ACLARA Y RECTIFICA RESOLUCIÓN QUE INDICA.

**RESOLUCIÓN EXENTA Nº** 550

**SANTIAGO,** 05 DE AGOSTO DE 2020

#### **VISTOS:**

La Ley Nº 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Título II del Decreto con Fuerza de Ley Nº 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley Nº 19.880 que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; el Decreto Supremo Nº90 de 2018 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; la Resolución Exenta Nº467 de 2020 de SERNAC, y; la Resolución Nº 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

#### **CONSIDERANDO:**

1°. Que, mediante Resolución Exenta N° 472 de fecha 25 de junio de 2020, se dispuso el inicio de un Procedimiento Voluntario Colectivo (en adelante sólo PVC) para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, con el proveedor LDA SpA.

2°. Que, en el considerando 7° de dicho acto administrativo, donde se describieron ciertos hechos que dan lugar al PVC que aquí incumbe, se señaló que SERNAC tomó conocimiento de que los productos que allí se indican presentarían una desviación de componentes alimenticios que generarían rancidez y mal olor en los alimentos en sí, lo mismo que ciertos síntomas digestivos en las mascotas que los consumieron.

3°. Que, sin perjuicio de lo recién señalado, es posible advertir allí la necesidad de una cierta adición de antecedentes. Ello con el propósito de dar más especificidad a los antecedentes que se consideran fundantes de la decisión de aperturar un PVC en el caso que aquí importa, pues los conceptos vertidos, si bien determinan el objetivo del procedimiento, hacen necesaria la precisión de algunos puntos descritos

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

en la misma, para un adecuado entendimiento del proveedor y los consumidores potencialmente afectados, demandando por ello una rectificación.

4°. Que, en ese orden de cosas, debe ser agregado al considerando 7° del acto de apertura, la información consistente en que este Servicio ofició al proveedor con la finalidad de poner a disposición del SERNAC, información relacionada con los productos Cannes, tales como, análisis garantizados de nutrientes y aditivos de la formulación, control de detección de metales pesados, indicar procedimientos y metodologías analíticas utilizadas para el control de calidad rutinario, comprobabilidad de declaraciones nutricionales y certificaciones indicadas en envases y casos de reclamos recibidos directamente por el proveedor.

5°. Que, por otra parte, en lo que respecta al considerando 8° del mismo acto administrativo, no sólo deben tenerse en cuenta antecedentes relacionados con ciertos eventuales defectos del alimento propiamente dicho. Procede agregar a dicha sección del acto, la consideración de que algunos consumidores habrían reportado que sus perros habrían enfermado sufriendo daño hepático luego de consumir el alimento de marras, y no solo molestias digestivas, lo que sería coincidente con información advertida a este Servicio por el Colegio Médico Veterinario (COLMEVET), relacionadas con este aspecto y otros asociados a elementos y componentes de los alimentos.

6°. Que, la norma contenida en el artículo 62 de la Ley N°19.880, reconoce la potestad de aclaración de los actos, en términos que la autoridad administrativa que los dictó podrá, en lo que aquí importa, de oficio, aclarar los puntos dudosos u obscuros, por lo que,

#### **RESUELVO:**

**1º RECTIFÍCASE** el considerando 7º de la Resolución Exenta Nº472 de 2020 de SERNAC, teniendo por agregada a dicha sección lo señalado en el considerando 4º del presente acto.

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

**2º RECTIFÍCASE** el considerando 8º de la Resolución Exenta Nº472 de 2020 de SERNAC, teniendo por agregada a dicha sección lo señalado en el considerando 5º del presente acto.

**3° NOTIFÍQUESE** la presente resolución por el 54 R de la Ley N° 19.496 al proveedor adjuntándose copia íntegra de la misma.

### ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE.

Firmado digitalmente por Fabiola Denisse Fabiola Denisse Schencke Aedo Fecha: 2020.08.05 17:51:16 -04'00'

FABIOLA SCHENCKE AEDO
SUBDIRECTORA (S)
SUBDIRECCION DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS
COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

CDN/DAG

Distribución: Oficina de Partes, Gabinete.