

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia  
JUZGADO : 1º Juzgado de Letras de Buin  
CAUSA ROL : V-10-2021  
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR/

Buin, veinticinco de Marzo de dos mil veintiuno

Vistos:

A folio 1, comparece el **Servicio Nacional del Consumidor**, R.U.T. N° 60.702.000-0, representados para estos efectos por don **Jean Pierre Couchot Bañados**, C.I. N° 15.831.242-5, abogado, don **Alfredo Calvo Carvajal**, C.I. N° 15.829.522-9, abogado y doña **Daniela Molina Zapata**, C.I. N° 16.711.207-2, abogada, todos domiciliados en calle Agustinas N° 853, piso 12, comuna de Santiago, e interponen solicitud de aprobación judicial del acuerdo suscrito entre el **Servicio Nacional del Consumidor** y **LDA Spa**.

Lo anterior, enmarcado en lo dispuesto en el Título IV, denominado "Del Procedimiento Voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los Consumidores" de la ley 19.496, modificada por la ley 21.081.

Refiere que, el Servicio Nacional del Consumidor inició un procedimiento voluntario colectivo con el proveedor **LDA Spa**, con motivo del incumplimientos de parte de este proveedor y que éstos, estaban afectando los derechos de los consumidores, ya que se advirtió una práctica generalizada, permanente en el tiempo que era contraria a la normativa vigente en lo que respecta a los intereses de los consumidores.



V-10-2021

Foja: 1

Que este actuar, consistía en haber puesto a disposición de los consumidores unidades de alimento para perros de las marcas Cannes y/o Charly, que puso en riesgo o afectó la salud de los animales que ingirieron dicho alimento. Estas unidades de alimentos, fueron fabricados por la empresa proveedora entre los meses de septiembre del año 2019 y mayo del año 2020.

Que en ese contexto, manifiesta el Servicio que se llegó a un acuerdo con el proveedor, contenido en la **Resolución Exenta N° 882**, de fecha 30 de diciembre de 2020. Este acuerdo, satisfaría la protección del interés colectivo difuso de los consumidores, y que en razón de su naturaleza, requiere para su eficacia y efecto *erga omnes* de la aprobación judicial.

A folio 3, se da curso a la presente solicitud.

A folio 7, quedó la presente causa en estado de ser fallada.

**Considerando:**

**Primero:** Que a folio 1, comparece el **Servicio Nacional del Consumidor**, representados para estos efectos por don **Jean Pierre Couchot Bañados**, don **Alfredo Calvo Carvajal**, C.I. N° 15.829.522-9, y doña **Daniela Molina Zapata**, e interponen solicitud de aprobación judicial del acuerdo suscrito entre el **Servicio Nacional del Consumidor y LDA Spa.**, dentro de lo regulado en el Párrafo 4° del Título IV de la ley 19.496, modificada por la ley 21.081.

**Segundo:** Que, el solicitante acompañó a su presentación copia de la **Resolución Exenta N° 882**, de fecha 30 de diciembre de 2020, en la que consta los términos del acuerdo arribado entre el Servicio Nacional del Consumidor y la empresa LDA Spa.

**Tercero:** Que es menester establecer, que la normativa aplicable a la presente solicitud y respecto de los hechos



**Foja: 1**

que en ella se contiene, busca la obtención de una expedita, completa y transparente solución para conductas que afecten el interés colectivo o difuso de los consumidores.

Asimismo, el espíritu de esta normativa, permite y persigue que el ente administrativo suscriba con el eventual infractor acuerdos que logren la efectiva protección erga omnes de los intereses y derechos de todo consumidor potencialmente perjudicado con los hechos que motivaron el procedimiento contemplado en el Título IV de la ley en comento. Todo ello, sin perjuicio claro está, de los derechos y acciones especiales y particulares de quienes no se sientan satisfechos de los términos del acuerdo logrado.

**Cuarto:** Que, en lo que concierne al análisis propiamente tal del acuerdo objeto de autos, en relación a lo dispuesto en el artículo 54 P de la ley N° 19.496, primeramente se observa que los consumidores comprendidos en este acuerdo, serán aquellos que hubieren adquirido una o más unidades de alimento para perros de tipo seco de las marcas Cannes y/o Charly, que hayan sido fabricados por LDA Spa.

Dichos alimentos, se circunscriben a aquellos producidos entre los meses de septiembre del año 2019 y mayo del año 2020, que corresponden a los lotes informados en la alerta de seguridad (<https://www.sernac.cl/portal/619/w3-article-58617.html>) y que cuyas mascotas hubieren sido afectadas a consecuencia del consumo de estos productos.

**Quinto:** Que en lo que se refiere al "cese de la conducta" (artículo 54 P, N° 1), el presente acuerdo establece:

1.- El reforzamiento de la estructura general del área de calidad de LDA Spa.

2.- Una revisión y reforzamiento integral del sistema de calidad e inocuidad de LDA Spa.



Foja: 1

3.- La actualización y reforzamiento de los procedimientos internos de control de calidad.

4.- El inicio de un plan de acción para la certificación externa del sistema de inocuidad.

5.- EL monitoreo de los indicadores claves del sistema de calidad y mesa de revisión de requerimientos normativos con el Servicio Agrícola Ganadero:

6.- La presentación de un plan de cumplimiento en materia de consumo.

**Sexto:** Que, en cuanto a la obligación de indemnizar o compensar a los consumidores (artículo 54 P, N° 2), el acuerdo:

1.- Detalla los grupos de consumidores que serán beneficiados con el presente Acuerdo, distinguiendo entre:

- Grupo 1: Consumidores que adquirieron el producto.
- Grupo 2: Daños transitorios.
- Grupo 3: Daño hepático crónico
- Grupo 4: Fallecimiento de la (s) mascota (s).

2.- Determina el procedimiento de devolución, compensación e indemnización a los consumidores afectados y que forman parte del Acuerdo.

3.- Explicita el monto de la restitución y compensación a los consumidores afectados y que forman parte del Acuerdo.

4.- Estipula una compensación por concepto de "costo del reclamo".

5.- Determina el procedimiento de restitución, compensación e indemnización de los grupos del acuerdo.

**Séptimo:** Que, en lo concerniente a la exigencia de ser la solución acordada proporcional al daño causado y que este abarque a todos los consumidores afectados (artículo 54 P, N°



**Foja: 1**

3), el presente acuerdo contiene claros elementos objetivos y cuantificables que permiten sostener que su universalidad, lo es respecto de todo aquel consumidor afectado por la conducta del proveedor.

De lo anterior, se colige que el acuerdo presentado para la aprobación de este Tribunal, establece precisos y formales mecanismos para resarcir el daño provocado. Esto, en base a criterios proporcionales de reparación, según sea el grupo a que pertenece el consumidor afectado.

**Octavo:** Que, la forma de cómo se hará efectiva la reparación a los consumidores (artículo 54 P, N° 4), este acuerdo puntualiza que la empresa LDA Spa informará a los consumidores afectados, a partir del día hábil siguiente desde que haya transcurrido el plazo de 30 días desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución, sobre la solución, procedimiento y plazos de implementación del acuerdo, todo ello conforme lo dispone el artículo 54 Q de la presente ley.

Por lo que en ese aspecto, habrá un formulario web contenido en los siguientes sitios:

a) El sitio web de LDA [www.pvccannes.cl](http://www.pvccannes.cl)

b) En una página de Facebook de LDA, denominada "PVC.Cannes".

Por otro lado, el acuerdo en cuestión, establece la elaboración de un listado definitivo de consumidores, los que deberán llenar el formulario por cada mascota, para ser incluidos en el, siendo dicha nomina revisada por el proveedor y enviada al Servicio de Nacional del Consumidor.

**Noveno:** Que, una vez consolidada la nómina, el proveedor se obliga a enviar una comunicación por escrito al correo electrónico indicado por el consumidor en su respectivo formulario, para informarle sobre el hecho de ser parte o no de esta nómina, y que en caso afirmativo, en que grupo de afectados corresponde su caso en particular.



**Foja: 1**

Sucedido lo anterior, se contempla en el acuerdo un procedimiento para atender los requerimientos de los consumidores afectados, que digan relación con la revisión de sus antecedentes y solicitud de conformar efectivamente la nómina definitiva, o ser parte de un grupo de afectados distinto al decretado por el proveedor.

Respecto de los plazos de la implementación de este proceso de reparación, el acuerdo en análisis contiene desde su página 35 a la página 38, un detallado y claro cuadro resumen de las distintas y sucesivas etapas que este proceso contempla.

**Décimo:** Que, en lo que dice relación al último requisito contenido en el numeral 5° del artículo 54 P de la ley 19.496, el acuerdo señala que la acreditación del cumplimiento integral de este, deberá realizarlo una empresa de auditoría externa, inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero, la que será seleccionada por el proveedor y a costa de este.

**Décimo Primero:** Que se establece y se hace parte integrante de este acuerdo, la prevención legal contenida en el penúltimo inciso del artículo 54 P, que dice relación a que este acuerdo no implica el reconocimiento por parte del proveedor de los hechos constitutivos de la eventual infracción.

**Décimo Segundo:** Que en razón de lo ya analizado, del cotejo puntal de cada uno de las aserciones y declaraciones contenidas en este acuerdo, se afirma por esta suscrita que este acuerdo cumple con los aspectos mínimos que la norma del artículo 54 P de la presente legislación, exige para ser aprobado judicialmente.

Más habida cuenta, que el presente acuerdo respeta, contempla y hace parte de él, la irrenunciabilidad de los derechos que contiene la ley N° 19.496, en lo que respecta al intereses de cada consumidor en particular.



V-10-2021

Foja: 1

Por tanto, en razón de todo expuesto y en consideración a lo dispuesto en los artículos 1, 54 H, 54 P y 54 Q de la Ley 19.496, se declara:

I.- Que se aprueba el acuerdo alcanzado entre LDA Spa y el Servicio Nacional del Consumidor, contenido en la **Resolución Exenta N° 882, de fecha 30 de diciembre de 2020**, para todos los efectos legales, declarándose expresamente que el acuerdo cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce el efecto erga omnes .

II.-Certificada y Ejecutoriada la presente sentencia, publíquese extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio Nacional del Consumidor, dentro del plazo contemplado en el inciso cuarto del artículo 54 Q de la ley 19.496.

III.- Que la aprobación que se efectúa en esta sentencia es sin perjuicio de los derechos que puedan hacer valer los consumidores afectados de conformidad con los medios contemplados en la Ley 19.496.

Regístrese, notifíquese por carta certificada, y en su oportunidad, archívese.

**Rol N° V-10-2021.**



V-10-2021

Foja: 1

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Buin, veinticinco de Marzo de dos mil veintiuno**



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

A contar del 06 de septiembre de 2020, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>