



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL TÉRMINO FAVORABLE DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y LDA SpA, APERTURADO CONFORME A RESOLUCIÓN EXENTA N°472/2020 RECTIFICADA POR RESOLUCIÓN EXENTA N° 550/2020.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 882

SANTIAGO, 30 DE DICIEMBRE 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 del 24 de junio de 2020 del SERNAC, publicada el 30 de junio de 2020, que delega funciones en funcionarios que indica; Resolución Exenta RA N° 405/341/2020 de SERNAC; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1°. Que, el objetivo del Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores 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.

2°. Que, con fecha 25 de junio del año 2020, la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor dictó, la resolución de apertura del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, con el proveedor **LDA SpA**, en adelante también "**LDA**",



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

por las razones que en dicho acto administrativo se detallan y por cuanto, de la evaluación de los antecedentes efectuados por esta Subdirección, existirían indicios de afectación al interés colectivo de los consumidores y, eventuales contravenciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, indicados en aquella.

3°. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, **LDA** oportunamente, manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

4°. Que, con fecha 5 de agosto del año 2020, el SERNAC haciendo uso de sus facultades, dictó la Resolución Exenta N° 550, la cual rectificó la resolución de inicio mencionada en el considerando 2° del presente acto administrativo.

5°. Que, con fecha 10 de agosto del presente año el SERNAC, dando cumplimiento a lo establecido en el considerando N° 11 de la Resolución de Apertura mencionada en el considerando 2° del presente acto administrativo, puso a disposición de los consumidores por el plazo de 10 días hábiles, en su página web, un formulario para efectos de que los consumidores potencialmente afectados por los hechos materia del PVC pudiesen la remitir información allí requerida.

6°. Que, con fecha 12 de agosto del 2020 el **SERNAC** con **LDA** iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, a las cuales comparecieron los apoderados del proveedor, quienes acreditaron tener facultades para transigir, adecuadamente.

7°. Que, el **SERNAC** mediante Resolución Exenta N° 680, del 25 de septiembre del 2020, prorrogó de oficio, por una sola vez y por el plazo de tres meses, la duración del procedimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, fundándose para ello, en la causal de "*necesidad de mayor tiempo de revisión de los antecedentes*".

8°. Que, para efectos del Acuerdo contenido en el considerando 10° a que se hará referencia en la presente resolución, se tuvo en especial consideración las comunicaciones del proveedor efectuadas hasta antes de la dictación del presente acto administrativo.

9°. Que, durante la tramitación de este Procedimiento Voluntario Colectivo, el **SERNAC** dio cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 54 L y 54 N, ambos de la Ley N° 19.496, publicándose en el sitio



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

web de este Servicio Público la manifestación por la cual el proveedor aceptó someterse al procedimiento, el estado de éste y la solución ofrecida por el proveedor.

10°. Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, los términos del acuerdo alcanzado entre el **SERNAC** y **LDA**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

ACUERDO

I. Consumidores comprendidos en el presente Acuerdo

El presente Acuerdo, en adelante el "Acuerdo", arribado entre el **Servicio Nacional del Consumidor** ("SERNAC") y **LDA SpA** ("LDA"), se extiende a todas aquellas conductas descritas en la Resolución Exenta N°472 del Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 25 de junio de 2020, rectificadas por Resolución Exenta N°550 de fecha 5 de agosto de 2020, y beneficiará a todos aquellos consumidores que hubieren adquirido una o más unidades de alimento para perros de tipo seco de las marcas Cannes y/o Charly, en adelante el "Producto", que hayan sido fabricados entre los meses de septiembre 2019 y mayo 2020, correspondientes a los lotes informados en la Alerta de Seguridad¹ y/o cuyas mascotas hubieren sido afectadas a consecuencia del consumo del Producto.

En resguardo de los principios consagrados en el artículo 54 H y las exigencias dispuestas por el artículo 54 P de la Ley N°19.496, los términos del Acuerdo son los que a continuación se expresan:

II. Del cese de la conducta.

El artículo 54 P, N°1 de la Ley N°19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "1. *El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores*".

¹ El listado de Productos involucrados en la alerta de seguridad comprende:

Respecto de la marca Cannes, los siguientes: Tipo de Producto: Alimento Seco Extruido. Productos: (i) Premium Cachorros Razas Pequeñas (ii) Premium Cachorro (iii) Premium Carne Cereal (iv) Premium Carne Vegetal; (v) Premium Razas Pequeñas; (vi) Premium Senior.

Respecto de la marca Charly, el siguiente: Tipo de Producto: Alimento Seco Extruido. Producto: (i) Charly Adulto Carne Cereal.

El listado de los lotes involucrados en la alerta de seguridad se encuentra actualmente disponible en el siguiente link: <https://www.sernac.cl/portal/619/w3-article-58617.html>



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Al respecto:

Con el objetivo de dar cumplimiento y acreditar el cese de la conducta por los hechos que son materia del PVC, LDA ha adoptado las siguientes medidas:

1. Reforzamiento de la estructura general del área de calidad de LDA:

Esta medida contempla la formación de una nueva Gerencia de Calidad y Excelencia Operacional, y agrega la incorporación de un Jefe de Gestión de Calidad y de un Ingeniero de Gestión Integrada.

Se deja constancia que, de acuerdo a lo informado por LDA, a la presente fecha, la medida antes indicada se encuentra implementada.

2. Revisión y reforzamiento integral del sistema de Calidad e Inocuidad de LDA:

a) Reforzamiento del programa de evaluación de proveedores y realización de auditorías de calidad independientes.

Se deja constancia que, de acuerdo a lo informado por LDA, el programa antes referido fue implementado de forma íntegra.

Lo anterior, será acreditado por parte de LDA a SERNAC, por medio de la entrega de una copia de los siguientes documentos, los cuales serán enviados al SERNAC a más tardar dentro del 5° día hábil desde que se hubiere publicado en el sitio web de SERNAC el extracto de la resolución que aprueba los términos del Acuerdo:

1. Procedimiento de evaluación de proveedores de LDA.
2. Acuerdo adoptado con la Consultora Externa Kúdell, para la realización de auditorías.
3. Documento que acredite el porcentaje de avance de las autorías contratadas por LDA.

b) Revisión del programa de control de materias primas, realizando una revisión exhaustiva de las fichas técnicas y controles de recepción.

Se deja constancia que, de acuerdo a lo informado por LDA, a la presente fecha, la medida antes indicada se encuentra implementada.

Lo anterior, será acreditado por parte de LDA a SERNAC, por medio de la entrega de copias de los siguientes documentos, los que serán enviados a SERNAC a más tardar dentro del 5° día hábil desde que se



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

hubiere publicado en el sitio web de SERNAC el extracto de la resolución que aprueba los términos del Acuerdo:

1. Procedimiento de control de materias primas de LDA.
 2. Listado de las fichas técnicas actualizadas de LDA.
- c)** Fortalecimiento del programa de control analítico de materias primas, producto en proceso y producto terminado, incrementando el equipamiento y personal interno de laboratorio, así como un programa de verificación y certificación analítica con laboratorios externos acreditados.

Se deja constancia que el programa de control analítico interno ya se encuentra reforzado por medio de la implementación de técnicas de control físico, químico y microbiológico, así como por la implementación de programas de verificación con laboratorios externos.

Para todos los efectos, el cumplimiento de la medida descrita en el presente punto será acreditado por parte de LDA a SERNAC, por medio de copia del procedimiento denominado "Implementación de Protocolos de Validación de Nuevas Fabricaciones de LDA" el que será enviado, a más tardar, dentro del 5° día hábil desde que se hubiere publicado en el sitio web de SERNAC el extracto de la resolución que aprueba los términos del Acuerdo.

- d)** Definición e implementación de protocolos de validación y liberación de las formulaciones bajo estrictos controles internos y externos.

Se deja constancia que, de acuerdo a lo informado por LDA, a la presente fecha, la medida antes indicada se encuentra íntegramente implementada.

Lo anterior, será acreditado por parte de LDA a SERNAC, por medio de la entrega de una copia del procedimiento de Implementación de Protocolos de Validación de Nuevas Fabricaciones" de LDA. La entrega deberá tener lugar, a más tardar, dentro del 5° día hábil desde que se hubiere publicado en el sitio web de SERNAC el extracto de la resolución que aprueba los términos del Acuerdo.

- e)** Fortalecimiento del programa de trazabilidad e implementación de un proyecto de mejora y automatización para la captura de información



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

desde las materias primas hasta los productos terminados, con soporte de una consultora especializada bajo estándar GFSI, I Trace Consultores.

Se deja constancia que el proyecto antes referido, según lo informado por LDA, se encuentra en proceso de implementación.

Lo anterior, será acreditado por parte de LDA a SERNAC por medio de la entrega de una copia de los siguientes documentos:

1. Copia del procedimiento de trazabilidad de LDA, el cual será enviado a más tardar dentro del 5° día hábil desde que se hubiere publicado en el sitio web de SERNAC el extracto de la resolución que aprueba los términos del Acuerdo.
2. Copia de un documento que acredite el avance del proyecto de trazabilidad automatizada de LDA, el cual será enviado por LDA a más tardar dentro del 5° día hábil desde que se hubiere publicado en el sitio web de SERNAC el extracto de la resolución que aprueba los términos del Acuerdo.

3. Actualización y reforzamiento de los procedimientos internos de control de calidad.

Se deja constancia que, a la presente fecha, según lo informado por LDA, la medida antes indicada se encuentra implementada.

Para los efectos del presente Acuerdo, LDA hará entrega a SERNAC de copia del documento que contiene la lista maestra de revisión documentaria del sistema de calidad de LDA.

La entrega del referido documento deberá tener lugar a más tardar dentro del 5° día hábil desde que se hubiere publicado en el sitio web de SERNAC el extracto de la resolución que aprueba los términos del Acuerdo.

4. Inicio de un plan de acción para la certificación externa del sistema de inocuidad: Se inicia un plan de acción para la certificación externa del sistema de inocuidad de la Planta de Paine bajo FSSC 22.000 por parte de una casa certificadora externa, con fases programadas a contar del mes de octubre de 2020.

De acuerdo al cronograma establecido para la presente medida, la etapa final de la certificación se encuentra programada para tener lugar en diciembre de 2020.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Se deja constancia que, según lo informado por LDA, a la presente fecha, la medida antes indicada se encuentra en implementación.

Para los efectos del Acuerdo, LDA acreditará a SERNAC el cumplimiento de la presente medida, por medio de la entrega de los siguientes documentos, los cuales deberán ser enviados a más tardar dentro del 5° día hábil desde que se hubiere publicado en el sitio web de SERNAC el extracto de la resolución que aprueba los términos del Acuerdo:

1. Copia del plan de auditoría con la entidad certificadora.
2. Calendario de ejecución de las auditorías, adjuntando correos electrónicos de respaldo, en relación con las diversas etapas realizadas.

5. Monitoreo de los indicadores claves del sistema de calidad y mesa de revisión de requerimientos normativos con el Servicio Agrícola Ganadero: LDA se encuentra monitoreando los indicadores claves del sistema de calidad, incorporando una línea de asistencia al consumidor con retroalimentación a las áreas de calidad de la empresa.

Asimismo, LDA se encuentra participando, por parte de un representante de la empresa, en la mesa de revisión de requerimientos normativos de la industria con el Servicio Agrícola Ganadero ("SAG").

Para los efectos del Acuerdo, LDA acreditará a SERNAC el cumplimiento de la presente medida, por medio de la entrega de los siguientes documentos, los cuales deberán ser enviados a más tardar dentro del 5° día hábil desde que se hubiere publicado en el sitio web de SERNAC el extracto de la resolución que aprueba los términos del Acuerdo:

1. Reporte elaborado por LDA, en relación con los reclamos recibidos por la compañía y la clasificación otorgada a cada uno de ellos.
2. Actas que den cuenta de la participación del Director Técnico de LDA en los foros y mesas de revisión de requerimientos normativos de la industria, llevado a cabo con el SAG.

6. Presentación de un plan de cumplimiento en materia de consumo: LDA presentará un plan de cumplimiento en materia de protección al consumidor, de conformidad con lo establecido en el **Acápito XIV** del presente Acuerdo.

Todas las actividades comprometidas en el presente Acápito serán susceptibles de auditoría según lo previsto en el **Acápito VIII** del presente instrumento, **sin perjuicio de otros aspectos susceptibles de auditoría que se establezcan en el presente Acuerdo.**



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En relación con los documentos y certificados que acreditarán la implementación de cada uno de los puntos descritos en este Acápite, LDA deja constancia que la denominación indicada en este instrumento puede variar en relación con el nombre que en definitiva tendrá el documento respectivo, sin perjuicio de que el contenido versará sobre la materia indicada.

Asimismo, se deja expresa constancia que, en el caso extraordinario de que los plazos indicados en este **Acápite II**, atendida la contingencia nacional que pueda incidir en la eventual necesidad de ampliar o de modificar alguno de los plazos anteriormente señalados, LDA procederá a informar y a requerir la autorización a SERNAC, antes del vencimiento de éstos, para efectos de validar el eventual nuevo plazo y así, dar adecuado cumplimiento a las medidas de cese comprometidas en el presente Acuerdo.

III. De las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados.

El artículo 54 P, N°2 de la Ley N°19.496, dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "2. *El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda*".

Al respecto:

A. Determinación del Grupo de consumidores beneficiados con el presente Acuerdo.

La compensación que se detallará a continuación beneficiará a los siguientes grupos de consumidores que tengan una o más mascotas (perro) que hayan sufrido afectaciones por los hechos descritos en el **Acápite I**:

a) Grupo 1: Consumidores que adquirieron el Producto.

El Grupo 1 estará compuesto por todos aquellos consumidores que hubieren adquirido una o más unidades del Producto descrito en el **Acápite I**, previo cumplimiento por parte del consumidor, de los requisitos copulativos que se describirán posteriormente.

El número final de consumidores que pertenezcan a este grupo será determinado en la nómina definitiva de consumidores, según se expresa en el **Acápite VII**².

² Respecto del plazo para solicitar la devolución del valor del producto, se deja constancia que el previsto en el presente Acuerdo es sin perjuicio de lo prevenido en la Alerta de Seguridad emitida por SERNAC respecto del Producto.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

b) Grupo 2: Daños Transitorios.

El Grupo 2 estará compuesto por todos aquellos consumidores que hubieren adquirido una o más unidades del Producto descrito en el **Acápito I**, y cuyas mascotas (perro) hubieren reportado afectaciones transitorias a consecuencia de su consumo, previo cumplimiento por parte del consumidor de los requisitos copulativos que se describirán posteriormente.

El número final de consumidores que pertenezcan a este grupo será determinado en la nómina definitiva de consumidores, según se expresa en el **Acápito VII**.

c) Grupo 3: Daño Hepático Crónico.

El Grupo 3 estará compuesto por todos aquellos consumidores que hubieren adquirido una o más unidades del Producto descrito en el **Acápito I**, y cuyas mascotas (perro) hubieren reportado daño hepático crónico a consecuencia de su consumo diagnosticado fehacientemente por un médico veterinario autorizado para el ejercicio de la profesión, previo cumplimiento por parte del consumidor, de los requisitos copulativos que se describirán posteriormente.

El número final de consumidores que pertenezcan a este grupo será determinado en la nómina definitiva de consumidores, según se expresa en el **Acápito VII**.

d) Grupo 4: Fallecimiento de la (s) mascota (s).

El Grupo 4 estará compuesto por todos aquellos consumidores que hubieren adquirido una o más unidades del Producto descrito en el **Acápito I**, y cuyas mascotas (perro) hubieren fallecido por el consumo del mismo, previo cumplimiento por parte del consumidor de los requisitos copulativos que se describirán posteriormente.

El número final de consumidores que pertenezcan a este grupo será determinado en la nómina definitiva de consumidores, según se expresa en el **Acápito VII**.

B. Determinación del procedimiento de devolución, compensación e indemnización a los consumidores afectados y que forman parte del Acuerdo.

LDA se compromete a restituir, compensar e indemnizar al universo de consumidores señalados en el acápite anterior, que cumplan con los siguientes requisitos copulativos:

Requisitos Grupo 1: Consumidores que adquirieron el Producto.

- Acreditar haber adquirido una o más unidades del Producto descrito en el **Acápito I** del presente Acuerdo, por medio de la exhibición de la boleta



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

o comprobante fidedigno, que acredite la compra del Producto, o, en caso de no contar con lo anterior, el envase del Producto.

Para los efectos de este párrafo, boleta o comprobante fidedigno corresponderá a aquel documento original o copia, íntegro y legible, que reúna las siguientes condiciones³:

- (i) Tener una fecha de emisión desde octubre de 2019 a junio de 2020.
- (ii) Que dé cuenta de la identificación del proveedor, incluido su RUT, en donde el consumidor hubiere adquirido el Producto.
- (iii) Que contenga el número de boleta o comprobante.
- (iv) Que dé cuenta de la adquisición, con identificación de alguno de los Productos⁴ Cannes o Charly, y su correspondiente valor comercial.
- (v) Que dicha boleta o comprobante no haya sido previamente reembolsada por LDA.

Para los efectos de este párrafo, el envase del Producto deberá reunir las siguientes condiciones:

- (i) Ser de aquellos lotes descritos en el **Acápito I** del presente Acuerdo.
- (ii) Que la información relativa al lote y a los códigos de identificación del Producto, se encuentren en un estado íntegro y legible.
- (iii) Que el valor de dicho envase no haya sido previamente reembolsado por LDA.

En caso de que el consumidor exhiba exclusivamente el envase del Producto, por no contar con la boleta o comprobante fidedigno respectivo, deberá estar a lo que se indicará a continuación:

La empresa **LDA** procederá a su costo, al retiro de el o los envases del Producto, desde el domicilio que indique el consumidor, previo acuerdo con el consumidor sobre la fecha y otros antecedentes necesarios para agendar el retiro.

- (i) Ejecutado el proceso ya mencionado, **LDA** cotejará los datos del envase del Producto y verificará que sea de aquellos indicados en el **Acápito I** y que el mismo no hubiere sido previamente reembolsado o sustituido.
- (ii) En lo demás, se seguirá el procedimiento indicado en las secciones siguientes del presente Acuerdo.

³ Para los efectos del Subgrupo 1, el consumidor no debe haber recibido previamente el reembolso del valor producto, o cambio del producto, por parte de LDA

⁴ Ver nota al pie No. 1



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Requisitos Grupo 2: Daños Transitorios.

- Acreditar haber adquirido una o más unidades del Producto descrito en el **Acápito I** del presente Acuerdo, por medio de la exhibición de la boleta o comprobante de compra fidedigno, que acredite la compra del Producto o, en caso de no contar con lo anterior, por el envase del Producto.

Para los efectos de este párrafo, boleta o comprobante fidedigno será aquel documento original o copia, en estado íntegro y legible, que reúna las siguientes condiciones:

- (i) Tener una fecha de emisión desde octubre de 2019 a junio de 2020.
- (ii) Que dé cuenta de la identificación completa del proveedor, incluido su RUT, en donde el consumidor hubiere adquirido el Producto.
- (iii) Que contenga el número de boleta o comprobante.
- (iv) Que dé cuenta de la adquisición, con identificación de alguno de los Productos⁵ Cannes o Charly y su valor comercial.

Para los efectos de este párrafo, el envase del Producto deberá reunir las siguientes condiciones:

- (i) Ser de aquellos lotes descritos en el **Acápito I** del presente Acuerdo.
- (ii) Que la información relativa al lote y a los códigos de identificación del Producto, sea encontrados en un estado íntegro y legible.

En caso de que el consumidor exhiba exclusivamente el envase del Producto, por no contar con la boleta o comprobante fidedigno respectivo, deberá estar a lo que se indicará a continuación:

La empresa **LDA** procederá a su costo, al retiro de el o los envases del Producto, desde el domicilio que indique el consumidor, previo acuerdo con el consumidor sobre la fecha y otros antecedentes necesarios para agendar el retiro.

- (i) Ejecutado el proceso ya mencionado, **LDA** cotejará los datos del envase del Producto y verificará que sean de aquellos indicados en el **Acápito I**.
- (ii) En lo demás, se seguirá el procedimiento indicado en las secciones siguientes del presente Acuerdo.

Adicionalmente, el consumidor tendrá la opción de acreditar la adquisición de una o más unidades de Producto, por medio de:

⁵ Ver nota al pie No. 1.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- (i) la exhibición de un comprobante de retiro previo del Producto por parte de LDA o de una empresa de transportes designada por LDA, del domicilio del consumidor; o
 - (ii) la exhibición del comprobante de transferencia electrónica, original o copia, que fue realizado por parte de LDA, por reembolso del Producto.
- Acreditar la calidad de dueño, poseedor o tenedor de la mascota por medio de la inscripción en el registro de tenencia responsable de mascotas llevados por la Municipalidad respectiva, de conformidad a lo dispuesto en la Ley N°21.020.

En la eventualidad de que el consumidor no hubiere inscrito a su mascota en el registro antes referido, deberá acreditar su calidad de dueño, poseedor o tenedor por medio del cumplimiento de los siguientes requisitos copulativos, sin perjuicio de poder acompañar medios probatorios adicionales que permitan acreditar fehacientemente y a mayor abundamiento el dominio, posesión o tenencia sobre la mascota: (i) declaración jurada notarial en la que se declare que es dueño de la mascota; y (ii) acompañar ficha veterinaria de la mascota, debidamente emitida y firmada por un médico veterinario habilitado para el ejercicio de la profesión.

Se considerarán los antecedentes emitidos hasta la fecha de presentación a la empresa, en conformidad a lo que se describe en el presente instrumento en el **Acápito V, N°2 y siguientes.**

- Acreditar la afectación transitoria de una o más mascotas, como potencial resultado del consumo del Producto, por medio de comprobantes fidedignos, tales como:
 - Certificados o Informes de atención veterinaria de la mascota.
 - Historial o ficha clínica veterinaria de la mascota, emitido por un médico veterinario habilitado para el ejercicio de la profesión.
 - Perfil bioquímico y hemograma de la mascota.
 - Informes ecográficos de la mascota firmados por profesionales competentes.
 - Epicrisis de la mascota.

Se considerarán los antecedentes emitidos hasta la fecha de presentación a la empresa, en conformidad a lo que se describe en el presente instrumento en el **Acápito V, N°2 y siguientes.**



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- No haber suscrito un finiquito por escritura pública; o una transacción extrajudicial por escritura pública con LDA, por hechos materia del presente PVC.

Requisitos Grupo 3: Daños Hepáticos crónicos.

- Acreditar haber adquirido una o más unidades del Producto descrito en el **Acápito I** del presente Acuerdo, por medio de la exhibición de la boleta o comprobante de compra fidedigno, que acredite la compra del Producto, o en caso de no contar con lo anterior, con el envase del Producto.

Para los efectos de este párrafo, boleta o comprobante fidedigno será aquel documento original o copia, en estado íntegro y legible, que reúna las siguientes condiciones:

- (i) Tener una fecha de emisión desde octubre de 2019 a junio de 2020.
- (ii) Que dé cuenta de la identificación completa del proveedor, incluido su RUT, en donde el consumidor hubiere adquirido el Producto.
- (iii) Que contenga el número de boleta o comprobante.
- (iv) Que dé cuenta de la adquisición, con identificación de alguno de los Productos⁶ Cannes o Charly y su valor comercial.

Para los efectos de este párrafo, el envase del Producto deberá reunir las siguientes condiciones:

- (i) Ser de aquellos lotes descritos en el **Acápito I** del presente Acuerdo.
- (ii) Que la información relativa al lote y a los códigos de identificación del Producto, sea encuentren en un estado íntegro y legible.

En caso de que el consumidor exhiba exclusivamente el envase del Producto, por no contar con la boleta o comprobante fidedigno respectivo, deberá estar a lo que se indicará a continuación:

La empresa **LDA** procederá a su costo, al retiro de el o los envases del Producto, del domicilio que indique el consumidor previo acuerdo con el consumidor sobre la fecha y otros antecedentes necesarios para agendar el retiro.

- (i) Ejecutado el proceso ya mencionado, **LDA** cotejará los datos del envase del Producto y verificará que sean de aquellos indicados en el **Acápito I**.
- (ii) En lo demás, se seguirá el procedimiento indicado en las secciones siguientes del presente Acuerdo.

⁶ Ver nota al pie No. 1.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Adicionalmente, el consumidor tendrá la opción de acreditar la adquisición de una o más unidades de Producto, por medio de:

- (i) la exhibición de un comprobante de retiro previo del Producto por parte de LDA o de una empresa de transportes que hubiere designado por LDA, del domicilio del consumidor; o
 - (ii) la exhibición del comprobante de transferencia electrónica, original o copia, que fue realizado por parte de LDA, por reembolso del Producto.
- Acreditar la calidad de dueño, poseedor o tenedor de la mascota por medio de la inscripción en el registro de tenencia responsable de mascotas llevados por la Municipalidad respectiva, de conformidad a lo dispuesto en la Ley N°21.020.

En la eventualidad de que el consumidor no hubiere inscrito a su mascota en el registro antes referido, deberá acreditar su calidad de dueño, poseedor o tenedor de la mascota por medio del cumplimiento de los siguientes requisitos copulativos, sin perjuicio de poder acompañar medios probatorios adicionales que permitan acreditar fehacientemente y a mayor abundamiento el dominio, posesión o tenencia sobre la mascota: (i) declaración jurada notarial en la que se declare que es dueño, poseedor o tenedor de la mascota; y (ii) acompañar ficha veterinaria de la mascota, debidamente emitida y firmada por un médico veterinario habilitado para el ejercicio de la profesión.

Se considerarán los antecedentes emitidos hasta la fecha de presentación a la empresa, en conformidad a lo que se describe en el presente instrumento en el **Acápito V, N°2 y siguientes**.

- Acreditar la afectación crónica de una o más mascotas, como potencial resultado del consumo del Producto, por medio de comprobantes fidedignos, tales como:
 - Certificados o Informes de atención veterinaria de la mascota.
 - Historial o ficha clínica veterinaria de la mascota, emitido por un médico veterinario habilitado para el ejercicio de la profesión.
 - Perfil bioquímico y hemograma de la mascota.
 - Informes ecográficos de la mascota firmados por profesionales competentes.
 - Epicrisis de la mascota.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Se considerarán los antecedentes emitidos hasta la fecha de presentación a la empresa, en conformidad a lo que se describe en el presente instrumento en el **Acápito V, N°2 y siguientes**.

- No haber suscrito un finiquito, por escritura pública; o una transacción extrajudicial por escritura pública con LDA, por hechos materia del presente PVC.

Requisitos Grupo 4: Fallecimiento de la (s) mascota (s).

- Acreditar haber adquirido una o más unidades del Producto descrito en el **Acápito I** del presente Acuerdo, por medio de la exhibición de la boleta o comprobante de compra fidedigno, que acredite la compra del Producto, o en caso de no contar con lo anterior, con el envase del Producto.

Para los efectos de este párrafo, boleta o comprobante fidedigno será aquel documento original o copia, en estado íntegro y legible, que reúna las siguientes condiciones:

- (i) Tener una fecha de emisión desde octubre de 2019 a junio de 2020.
- (ii) Que dé cuenta de la identificación completa del proveedor, incluido su RUT, en donde el consumidor hubiere adquirido el Producto.
- (iii) Que contenga el número de boleta o comprobante.
- (iv) Que dé cuenta de la adquisición, con identificación de alguno de los Productos⁷ Cannes o Charly y su valor comercial.

Para los efectos de este párrafo, el envase del Producto deberá reunir las siguientes condiciones:

- (i) Ser de aquellos lotes descritos en el **Acápito I** del presente Acuerdo.
- (ii) Que la información relativa al lote y a los códigos de identificación del Producto, sea encuentren en un estado íntegro y legible.

En caso de que el consumidor exhiba exclusivamente el envase del Producto, por no contar con la boleta o comprobante fidedigno respectivo, estará lo que se indicará a continuación:

La empresa LDA procederá a su costo, al retiro de el o los envases del Producto, del domicilio que indique el consumidor, previo acuerdo con el consumidor sobre la fecha y otros antecedentes necesarios para agendar el retiro.

- (i) Ejecutado el proceso ya mencionado, **LDA** cotejará los datos del envase del Producto y verificará que sean de aquellos indicados en el **Acápito I**.

⁷ Ver nota al pie No. 1.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- (ii) En lo demás, se seguirá el procedimiento indicado en las secciones siguientes del presente Acuerdo.

Adicionalmente, el consumidor tendrá la opción de acreditar la adquisición de una o más unidades de Producto, por medio de:

- (i) la exhibición de un comprobante de retiro previo del Producto por parte de LDA o de una empresa de transportes que hubiere designado LDA, del domicilio del consumidor; o
 - (ii) la exhibición del comprobante de transferencia electrónica, original o copia, que fue realizado por parte de LDA, por reembolso del Producto.
- Acreditar la calidad de dueño, poseedor o tenedor de la mascota por medio de la inscripción en el registro de tenencia responsable de mascotas llevados por la Municipalidad respectiva, de conformidad a lo dispuesto en la Ley N°21.020.

En la eventualidad de que el consumidor no hubiere inscrito a su mascota en el registro antes referido, deberá acreditar su calidad de dueño, poseedor o tenedor de la mascota por medio del cumplimiento de los siguientes requisitos copulativos, sin perjuicio de poder acompañar medios probatorios adicionales que permitan acreditar fehacientemente y a mayor abundamiento el dominio, posesión o tenencia sobre la mascota: (i) declaración jurada notarial en la que se declare que es dueño, poseedor o tenedor de la mascota; y (ii) acompañar ficha veterinaria de la mascota, debidamente emitida y firmada por un médico veterinario habilitado para el ejercicio de la profesión.

Se considerarán los antecedentes emitidos hasta la fecha de presentación a la empresa, en conformidad a lo que se describe en el presente instrumento en el **Acápito V, N°2 y siguientes**.

- Acreditar el fallecimiento de una o más mascotas, como potencial resultado del consumo del Producto descrito en el **Acápito I**, por medio de comprobantes fidedignos, tales como:
 - Certificados o Informes de atención veterinaria de la mascota.
 - Historial o ficha clínica veterinaria de la mascota, emitido por un médico veterinario habilitado para el ejercicio de la profesión.
 - Perfil bioquímico y hemograma de la mascota.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- Informes ecográficos de la mascota firmados por profesionales competentes.
- Epicrisis de la mascota.

Se considerarán los antecedentes emitidos hasta la fecha de presentación a la empresa, en conformidad a lo que se describe en el presente instrumento en el **Acápito V, N°2 y siguientes**.

- No haber suscrito un finiquito, por escritura pública; o una transacción extrajudicial por escritura pública con LDA, por hechos materia del presente PVC.

Las restituciones que correspondan pagar al Grupo 1 y, las compensaciones que correspondan a los consumidores que integren los Grupos 2, 3 y 4 ya descritos, comenzarán a realizarse desde el 10° día y deberán concretarse en un plazo no superior a 30 días, ambos contados desde la fecha en que venza el plazo que tienen los consumidores para enviar sus datos bancarios, de conformidad con el procedimiento establecido en el **Acápito VII** del presente Acuerdo. Lo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto en el **punto 5 del Acápito V**, en relación con la solicitud de revisión de antecedentes de que disponen los consumidores en contra de la resolución inicial pronunciada por LDA.

La determinación del monto total y universo de consumidores beneficiados será certificado mediante una auditoría externa, conforme los términos y condiciones dispuesto en el **Acápito VIII** del presente Acuerdo.

C. Monto de la restitución y compensación a los consumidores afectados y que forman parte del Acuerdo.

A través del presente Acuerdo, **LDA** se ha obligado a compensar a cada consumidor (es) por cada mascota que haya (n) sufrido afectación (es) por los hechos descritos en el **Acápito I** del presente instrumento:

- a) Grupo 1:** **LDA** se obliga por medio del presente Acuerdo a restituir a cada consumidor perteneciente al presente Grupo, el monto que corresponda a lo pagado por una o más unidades del Producto descrito en el **Acápito I**.

Al 17 de diciembre de 2020, **LDA** informa que pertenecen a este universo una cantidad de a lo menos 278 consumidores, por lo cual, el monto total a pagar por el presente Grupo asciende, a lo menos, a \$ \$10.944.006 (diez millones novecientos cuarenta y cuatro mil seis pesos)



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- b) Grupo 2: LDA** se obliga por medio del presente Acuerdo a compensar a cada consumidor por cada mascota perteneciente al presente Grupo, un monto único equivalente a **\$200.000 (doscientos mil pesos)**.

Al 17 de diciembre de 2020, **LDA** ha informado que pertenecen a este universo una cantidad de, a lo menos, 218 consumidores, por lo cual, el monto total a pagar por el presente Grupo asciende, a lo menos, a \$43.600.000 (cuarenta y tres millones seiscientos mil pesos).

- c) Grupo 3: LDA** se obliga por medio del Presente Acuerdo a compensar a cada consumidor por cada mascota perteneciente al presente Grupo, un monto único equivalente a **\$1.000.000 (un millón de pesos)**.

Al 17 de diciembre de 2020, **LDA** ha informado que pertenecen a este universo una cantidad de, a lo menos, 30 consumidores, por lo cual, el monto total a pagar por el presente Grupo asciende, a lo menos, a **\$30.000.000 (treinta millones de pesos)**.

- d) Grupo 4: LDA** se obliga por medio del Presente Acuerdo a compensar a cada consumidor por cada mascota perteneciente al presente Grupo, un monto único equivalente a **\$1.750.000 (un millón setecientos cincuenta mil pesos)**.

Al 17 de diciembre de 2020, **LDA** ha informado que pertenecen a este universo una cantidad de, a lo menos, 165 consumidores, por lo cual, el monto total a pagar por el presente Grupo asciende, a lo menos, a **\$288.750.000 (doscientos ochenta y ocho millones setecientos cincuenta mil pesos)**.

Se deja expresa constancia que en la eventualidad de que **LDA** haya procedido a algún pago a título de reembolso y/o compensación a algún (os) consumidor (es) perteneciente (s) a cualquiera de los 4 grupos recientemente descritos, estos montos se imputarán a la suma única que se indica en el presente Acuerdo, es decir, se procederá por parte de **LDA** a pagar la diferencia favorable que resulte de descontar del monto único, lo ya reembolsado⁸ y/o compensado con anterioridad a la fecha del presente Acuerdo.

⁸ Esto, debido a un procedimiento interno de reparaciones y reembolsos que ha llevado a cabo LDA, para todo aquel consumidor que hubiere interpuesto un reclamo, sea ante SERNAC o directamente ante LDA, a fin de ser reembolsado de los gastos experimentados en materia de (i) costo del producto; (ii) gastos veterinarios; (iii) gastos por medicamentos; (iv) gastos asociados a la muerte de la mascota; (v) reembolso del valor de mercado de la mascota, todos los cuáles han sido debidamente acreditados por cada consumidor.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Al 17 de diciembre de 2020, **LDA** ha desembolsado la cantidad de **\$150.949.387 (ciento cincuenta millones novecientos cuarenta y nueve mil trescientos ochenta y siete pesos)**, por concepto de restituciones, compensaciones y/o indemnizaciones⁹. Todo lo cual será acreditado por el informe de auditoría descrito en el **Acápito VIII** del presente instrumento.

Se hace presente que todos los montos y cantidad (universo) de consumidores mencionados en el presente título son meramente referenciales, según lo informado por **LDA a lo largo de la tramitación del presente procedimiento voluntario colectivo**. Las cantidades definitivas en cuanto a universo y montos totales por cada Grupo de Beneficiados con el presente Acuerdo, serán determinados por el informe de auditoría descrito en **Acápito VIII** de este instrumento.

D. Costo del reclamo.

Adicionalmente, se ha integrado a la solución alcanzada por medio del presente Acuerdo, una compensación por concepto "*costo de reclamo*", suma equivalente a **0,15 Unidades Tributarias Mensuales (UTM)** que le corresponderá a cada consumidor que reclamó ante el **SERNAC**, en relación a los hechos que motivaron el presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

La compensación por concepto "*costo de reclamo*" comprende los reclamos ingresados por los consumidores hasta el 14 de diciembre de 2020, el cual corresponde al día previo de la publicación de la propuesta de solución a que se refiere el artículo 54 L, efectuada por SERNAC en su web institucional, para los efectos del artículo 54 N de la Ley N°19.496.

Dicha compensación alcanzará a 422 consumidores, y, el monto total que **LDA** pagará por este concepto ascenderá a la suma total de **\$3.230.136 (tres millones doscientos treinta mil ciento treinta y seis pesos)**. Lo anterior es sin perjuicio de las posibles variaciones que pudieren reflejarse en la auditoría o en el proceso de implementación del Acuerdo, de acuerdo con la base de datos que SERNAC remita a LDA, de conformidad con el párrafo siguiente.

SERNAC remitirá a LDA, dentro de los 10 días hábiles desde la desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496, un listado de los reclamos que hubieren sido interpuestos por consumidores hasta la fecha antes indicada, a fin de que LDA incorpore a estos consumidores en la nómina que será confeccionada, en los términos y dentro de los plazos establecidos en el **Acápito V y VII**.

⁹ Ver nota al pie anterior.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

El pago del costo del reclamo se efectuará a los consumidores beneficiados, en conjunto con el pago de las reparaciones que procedan en virtud del presente Acuerdo, dentro de los plazos establecidos en el **Acápito VII**.

Para los efectos del cálculo de la Unidad Tributaria Mensual o (UTM) se considerará el valor correspondiente al mes del pago del "*costo del reclamo*".

En consecuencia, al 17 de diciembre de 2020, el Acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo beneficia a un total referencial de 691 consumidores de los Grupos 1, 2, 3 y 4, a 422 consumidores en relación al costo del reclamo y considera un monto total referencial informado por la empresa de **\$376.524.142 (trescientos setenta y seis millones quinientos veinticuatro mil ciento cuarenta y dos pesos)**.

Todo lo descrito y señalado en el presente acuerdo será susceptible de auditoría según lo previsto en el **numeral VIII** del presente instrumento.

Cuadro Resumen de Universo y Montos del Acuerdo	
Nº de consumidores que integran el colectivo beneficiado por el Acuerdo descrito como Grupo 1	278
Monto referencial en relación al colectivo beneficiado por el Acuerdo descrito como Grupo 1.	\$10.944.006
Nº de consumidores que integran el colectivo beneficiado por el Acuerdo descrito como Grupo 2	218
Monto referencial en relación al colectivo beneficiado por el Acuerdo descrito como Grupo 2	\$43.600.000
Nº de consumidores que integran el colectivo beneficiado por el Acuerdo, descrito como Grupo 3	30
Monto referencial en relación al colectivo beneficiado por el Acuerdo, descrito como Grupo 3	\$30.0000.000
Nº de consumidores que integran el colectivo beneficiado por el Acuerdo descrito como Grupo 4	165



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Monto referencial en relación al colectivo beneficiado por el Acuerdo descrito como Grupo 4	\$288.750.000
N° de reclamos ingresados en SERNAC susceptibles del pago del concepto "costo del reclamo"	422
Monto total por concepto de "costo de reclamo".	\$3.230.136
Total en \$ de monto de compensación	\$376.524.142*

*Estos números de consumidores y montos son meramente referenciales y no considera el universo total de afectados ni la cifra total a pagar por LDA en relación al universo de consumidores descritos el **Acápito III** del presente Acuerdo¹⁰, lo que se determinará durante la implementación de ésta y su verificación por parte de la empresa auditoria.

E. Determinación del procedimiento de restitución, compensación e indemnización de los Grupos del Acuerdo

El pago de los montos que corresponda efectuar a cada consumidor beneficiado por el presente Acuerdo se realizará por medio de una transferencia electrónica o un depósito directo en la cuenta bancaria que el consumidor indique, o bien, por medio de la emisión de un vale vista bancario nominativo a nombre del consumidor respectivo.

Para efectos de realizar los pagos, de acuerdo a lo descrito en las letras A, B, C y D del presente **Acápito III**, LDA tomará contacto con los consumidores que formen parte de la nómina definitiva, de acuerdo al siguiente procedimiento, sin perjuicio de lo que se describa en el siguiente **Acápito V**:

Una vez formada la nómina definitiva antes referida y entregada copia de la misma a SERNAC (la cual contendrá el nombre completo y cédula de identidad

¹⁰ Se deja constancia que las compensaciones a que pueden acceder los consumidores pueden operar de la siguiente manera:

1. Solo compensación del Subgrupo 1.
2. Compensación del Subgrupo 1 y 2, conjuntamente.
3. Compensación del Subgrupo 1 y 3, conjuntamente.
4. Compensación del Subgrupo 1 y 4, conjuntamente.
5. Compensación del costo del reclamo, por sí solo, o conjuntamente con los Subgrupos 1, 2, 3, o 4, en caso de aplicar cada uno de ellos.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

de cada consumidor), **LDA** dará inicio al proceso de contacto con los consumidores que formen parte de ella, el cual se extenderá por un plazo de 10 días, contados desde la entrega de la nómina definitiva a SERNAC.

Dentro de los primeros 5 días, LDA enviará un correo electrónico a los consumidores, a la dirección de correo electrónico que éstos hubieren indicado en el formulario descrito en el **Acápito V** o bien, a la dirección de correo que se encuentre inscrita en la base de datos interna de LDA, cuando el consumidor no hubiere llenado el formulario. Asimismo, dentro del mismo plazo, LDA tomará contacto telefónico al número de celular o teléfono fijo que éstos hubieren indicado en el formulario descrito en el **Acápito V** o bien, al número que se encuentre inscrito en la base de datos interna de LDA, cuando el consumidor no hubiere llenado el formulario.

Asimismo, LDA se obliga a enviar un correo electrónico y/o a llamar nuevamente al consumidor, a título de seguimiento, entre el 5º y el 10º día de este proceso de contacto, con la finalidad de asegurarse que el consumidor tome conocimiento de esta comunicación debidamente.

En caso de que un correo electrónico no sea recepcionado por un consumidor, LDA deberá informar dicha circunstancia al teléfono que hubiere indicado el consumidor respectivo y requerir la información que a continuación se describe por esta vía.

En todas aquellas comunicaciones que la Empresa realice a los consumidores, como así también las que correspondan a su seguimiento, LDA requerirá al consumidor el **envío de los antecedentes necesarios para efectuar la transferencia electrónica o depósito correspondiente**, los que serán:

- i. Nombre completo del consumidor
- ii. Cédula de identidad
- iii. Institución bancaria
- iv. Tipo de cuenta
- v. Número de cuenta
- vi. Correo electrónico para envío de comprobante

Recibida esta comunicación, los consumidores deberán enviar la información requerida por LDA en relación con sus datos bancarios, una vez recibida la comunicación antes referida, y hasta los 10 días siguientes al término del proceso de contacto.

Transcurrido el plazo anterior, LDA dará inicio al procedimiento de pago, el cual no podrá extenderse más allá de 30 días contados desde la fecha en que venza



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

el plazo que tienen los consumidores para enviar sus datos bancarios, de conformidad con el procedimiento establecido en el **Acápito VII** del presente Acuerdo. Lo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto en el **punto 5 del Acápito V**, en relación con la solicitud de revisión de antecedentes de que disponen los consumidores.

Un mayor detalle de los plazos y procedimiento de pago se encuentra disponible y descrito en el **Acápito VII** del presente Acuerdo.

En relación con aquellos consumidores que, siendo parte de la nómina definitiva no hubieren enviado sus datos bancarios dentro del plazo de que disponen para ello, o habiendo enviado sus datos, estos fueren insuficientes o incompletos, LDA emitirá de forma nominativa un vale vista bancario en un banco de la plaza a definir por LDA, dentro del mismo plazo dispuesto en el párrafo precedente.

Estos instrumentos se encontrarán disponibles para ser retirados por el consumidor, en un banco de la plaza a determinar por LDA, todo lo cual será previamente informado a los consumidores al correo electrónico o teléfono que hubieren previamente entregado.

IV. La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos.

El artículo 54 P, N°3 de la Ley N°19.496, dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "3. *Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos*".

Al respecto:

Es posible sostener, fundadamente, que el mecanismo de compensación y los montos representativamente a restituir al universo de consumidores afectados y que han sido definidos en el presente acuerdo, son proporcionales al daño causado, toda vez que, contemplan cumplir con la indemnidad del consumidor, esto al compensar a los consumidores cuyas mascotas hubieren resultado afectadas por el consumo de los Productos descritos en el **Acápito I** del presente Acuerdo, y, la compensación por concepto del costo del reclamo, con lo cual la proporcionalidad se cumple cabalmente. Asimismo, contempla la formación de Subgrupos que considera afectaciones de distintas entidades y montos compensatorios metodológicamente adecuados a cada Subgrupo.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Adicionalmente, se cumplen con los estándares de **universalidad** por cuanto **alcanza a todos los consumidores perjudicados según se ha descrito a lo largo del presente instrumento, en relación a los Grupos de consumidores afectados por los hechos ya descritos, de acuerdo a los criterios definidos objetivamente en la determinación de los consumidores afectados, según lo establecido en el Acápite III precedente.**

En consecuencia, el mecanismo de compensación y de restitución **acordada está basada en elementos objetivos** por cuanto en su determinación, se cumple con todos los estándares jurídicos, técnicos y metodológicos para la evaluación de perjuicios económicos de carácter colectivo en sede administrativa

Se deja constancia que, durante la tramitación del procedimiento voluntario colectivo en referencia, se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N de la Ley N°19.496 que establece: "*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*".

En efecto, la propuesta de solución del proveedor fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas sugerencias efectuadas por los consumidores potencialmente afectados fueron recibidas y procesadas por el Servicio Nacional del Consumidor. En tal sentido, las sugerencias recogidas de los consumidores afectados fueron tenidas en consideración para el resultado final del presente procedimiento.

Finalmente, se establece expresamente que los términos establecidos en este Acuerdo responden únicamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

V. De la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados.

El artículo 54 P, N°4 de la Ley N°19.496, dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "*4. La forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados.*



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Al respecto:

1. Información acerca de los términos del Acuerdo.

LDA 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, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496, acerca de la **solución, procedimiento y plazos de implementación del acuerdo**, y especialmente de la existencia del formulario web referido en el punto 2 siguiente, a través de los siguientes medios de comunicación:

a. Por medio de la publicación de avisos en:

- a) El sitio web de LDA www.pvccannes.cl; y
- b) En una página de Facebook de LDA, denominada "PVC.Cannes".

El contenido y forma de los avisos será enviado a SERNAC, para la aprobación previa por parte del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional del Servicio.

b. Por medio del envío de correos electrónicos informativos, los cuales contendrán una copia del aviso publicado de conformidad con la letra (a) precedente:

Atendida la etapa en que se llevará a cabo la presente comunicación, LDA tomará contacto con todos aquellos consumidores de los cuales LDA tenga registro al momento de realizar la presente comunicación.

c. Por medio del contacto telefónico a través del call center de LDA, en el cual se comunicará a los consumidores la existencia del acuerdo, con un resumen de solución, procedimiento y plazos de implementación del acuerdo, y especialmente de la existencia del formulario web referido en el punto 2 siguiente.

El contenido y estructura del libreto que empleará LDA para estos efectos, será enviado a SERNAC, para la aprobación previa por parte del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional del Servicio.

Atendida la etapa en que se llevará a cabo la presente comunicación, LDA tomará contacto con todos aquellos consumidores de los cuales LDA tenga registro al momento de realizar la presente comunicación.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En todo caso, las comunicaciones escritas referidas en el presente punto 1 deberán concretarse dentro del plazo de 3 días contados desde que haya transcurrido el plazo de 30 días desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496. En relación con las llamadas telefónicas que opere el *Call Center* de LDA, éstas deberán concretarse dentro del plazo de 5 días contados desde el mismo plazo anterior.

2. Conformación de la nómina definitiva de consumidores.

a. Habilitación y llenado del formulario web:

Todo consumidor que estime formar parte del universo de consumidores comprendidos por el Acuerdo, deberá llenar un formulario que se habilitará especialmente al efecto en una página web de **LDA**, y que estará disponible a contar 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, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496. El formulario permanecerá en el sitio web durante el plazo de 30 días, contados desde su publicación. El consumidor deberá llenar el formulario y adjuntar la documentación respectiva dentro de dicho plazo, los cuales deberán acreditar el cumplimiento de los requisitos copulativos descritos en el **Acápito III** para cada una de los Grupos de consumidores afectados.

Mediante dicho formulario, el consumidor respectivo deberá completar sus datos personales¹¹ e información de contacto y, asimismo, adjuntar toda la documentación que acredite su calidad de consumidor afectado.

Asimismo, en aquellos casos relativos a los grupos 2, 3 y 4 (de aquellos descritos en el **Acápito III** anterior), el consumidor deberá adjuntar toda la documentación indicada en el Acápito antes referido, para dar cumplimiento a los requisitos copulativos allí indicados.

En el evento que, sea procedente la circunstancia de contar el consumidor solamente con el envase para acreditar el requisito N°1 de los Grupos 1, 2, 3 y 4, el consumidor deberá indicar esta circunstancia en el llenado del Formulario y, acto seguido, LDA se contactará con el consumidor para efectos de proceder al proceso de retiro del envase del Producto.

¹¹ El contenido del formulario contemplará la entrega de los siguientes datos obligatorios: (i) nombre completo del consumidor; (ii) cédula de identidad; (iii) domicilio; (iv) teléfono fijo o celular; (v) correo electrónico (vi) indicar si requiere retiro de envase del Producto, en caso que proceda. Asimismo, deberá: (i) indicar preliminarmente el grupo al cual estima el consumidor pertenecer e (ii) individualizar a su(s) mascota(s), en caso de ser aplicable.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Para estos efectos y con la finalidad de dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada, dicho formulario contemplará como requisito, la autorización de parte del consumidor del tratamiento de sus datos a fin de que LDA pueda hacer uso aquellos única y exclusivamente para el cumplimiento del presente Acuerdo, en consecuencia, queda prohibido cualquier otro uso de los mismos por parte de LDA.

Sin perjuicio de lo anterior, todos aquellos consumidores que hubiesen recibido algún reembolso y/o compensación por parte de **LDA**, serán incluidos automáticamente por el proveedor en la nómina definitiva de consumidores. En la eventualidad en que un consumidor que se encuentre incluido en la nómina interna de LDA llenare el formulario habilitado, los antecedentes que LDA tenga en sus registros deberán ser complementados por la empresa con todos aquellos nuevos antecedentes que el consumidor indique y/o adjunte en el formulario.

El consumidor deberá completar un formulario por cada mascota y, en caso de múltiples ingresos por una misma mascota, se considerará exclusivamente el último de ellos.

Para efectos de la publicación del texto del formulario, se deberá estar a lo dispuesto en el **Acápite XVII** del presente instrumento.

b. Revisión de antecedentes por parte de LDA y conformación de la nómina de consumidores afectados:

Una vez transcurrido el plazo de 30 días para llenar el formulario, LDA procederá a (i) el retiro de el o los envases del Producto, en aquellos casos que el consumidor lo haya solicitado de acuerdo a lo que se ha señalado en el presente instrumento, (ii) revisar los antecedentes y documentación ingresada por cada consumidor, a fin de determinar su fidelidad y pertinencia, y teniendo especialmente en consideración los requisitos descritos en el **Acápite III** anterior para cada uno de los Grupos de consumidores afectados.

En un **plazo no superior a 30 días hábiles**, contados desde el vencimiento del plazo para completar el formulario por parte de los consumidores, LDA deberá enviar a SERNAC una nómina de los consumidores pertenecientes a cada grupo comprendido en el Acuerdo.

c. Envío de comunicaciones sobre el hecho de pertenecer o no a la nómina definitiva:

Vencido el plazo anterior y presentada la nómina a SERNAC, LDA deberá enviar una comunicación escrita al correo electrónico que hubiere sido indicado por el consumidor al completar el formulario.

En caso de que el consumidor no hubiere llenado el formulario, y sea parte de la nómina definitiva de manera automática, de acuerdo a lo ya descrito en el



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

presente instrumento, LDA procederá a comunicar este hito al correo electrónico del consumidor, o, en defecto a cualquier otro dato de contacto que disponga del mismo, considerando para estos efectos, número telefónico o domicilio que el consumidor hubiere señalado previamente a LDA.

En consecuencia, dentro de los primeros 5 días, LDA enviará un correo electrónico a los consumidores, a la dirección de correo electrónico que éstos hubieren indicado en el formulario, o bien, a la dirección de correo electrónico que se encuentre inscrita en la base de datos interna de LDA, cuando el consumidor no hubiere llenado el formulario. Asimismo, dentro del mismo plazo, LDA tomará contacto telefónico al número de celular o teléfono fijo que éstos hubieren indicado en el formulario o bien, al número que se encuentre inscrito en la base de datos interna de LDA, cuando el consumidor no hubiere llenado el formulario.

LDA declara asimismo, que la empresa dispone de, a lo menos, alguno de los datos indicados previamente, a fin de dar una adecuada comunicación al consumidor en relación al presente hito del proceso.

Con todo, y de conformidad con lo dispuesto en el **Acápito III**, LDA se obliga a enviar un correo electrónico y/o a llamar al consumidor, a título de seguimiento, entre el 5º y el 10º día de este proceso de contacto, con la finalidad de asegurarse que el consumidor tome conocimiento debidamente.

Sin perjuicio de que la comunicación deba estar a lo dispuesto en el **Acápito XVII** del presente instrumento, su contenido mínimo será el siguiente:

- i. Sobre el hecho de formar o no parte de la nómina de consumidores.
- ii. En caso afirmativo, el grupo al cual pertenece en principio el consumidor.
- iii. El requerimiento de los datos bancarios respectivos a efectos de realizar la transferencia electrónica o depósito, según lo dispuesto en el **Acápito III**.
- iv. El valor que recibirá a título de restitución, compensación o indemnización.
- v. Sobre el derecho y plazos que tiene el consumidor para solicitar la revisión de la calificación efectuada por parte de LDA, sea por no haber sido aceptado como parte de la nómina, sea por haber sido incluido en un grupo distinto al cual estima pertenecer, y la explicación del procedimiento de revisión de antecedentes junto con el correo electrónico en el cual se debe formular la solicitud de revisión de antecedentes que se describirá.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

d. Actitudes del consumidor tras la recepción de la comunicación descrita en la letra c) anterior:

Desde la recepción de la comunicación:

- a) Aquel consumidor que haya sido informado de su inclusión en la nómina definitiva de beneficiados por el presente Acuerdo deberá enviar a LDA los datos necesarios para poder realizar la transferencia o depósito que corresponda, según estos son descritos en el **Acápito III letra E anterior, a contar de la recepción de la comunicación, y dentro de un plazo no superior a 10 días hábiles, contados desde el término del proceso de contacto de LDA.**

- b) Aquel consumidor que (i) hubiere sido informado de su exclusión en la nómina; o (ii) que, habiendo sido incluido en la nómina, lo hubiera sido en una categoría distinta (de aquellas descritas en el **Acápito III**) a la que estima pertenecer, tendrá derecho a solicitar la revisión de sus antecedentes, pudiendo adjuntar toda aquella documentación que no hubiese aportado con anterioridad, que acredite lo pertinente. El consumidor que solicite la revisión deberá hacerlo en la forma descrita en el siguiente párrafo, a contar desde **la recepción de la comunicación y en un plazo de 5 días hábiles**, contados desde el término del proceso de contacto de LDA.

e. Revisión de Antecedentes.

e.i. Entidad Revisora.

De conformidad con lo descrito en el párrafo d letra b) anterior, aquellos consumidores que no estuvieren conformes con la exclusión o, con la calificación efectuada por LDA, tendrán el derecho a solicitar una revisión de sus antecedentes. Esta revisión estará a cargo de quien desempeñe el cargo, al momento de la apertura del proceso de revisión, del **Director de la Escuela de Medicina Veterinaria de la Universidad Andrés Bello o, en su defecto Director de la Escuela de Medicina Veterinaria de la Universidad Austral de Chile¹². En el caso de imposibilidad de cualquiera de ellos, la revisión de antecedentes será ejecutada por el Director de la Escuela de Medicina**

¹² Las Universidades indicadas para ser Entidades Revisoras, fueron designadas a partir del Ranking Global para facultades universitarias de ciencias veterinarias "Shanghai Ranking 2020" (<http://www.shanghairanking.com/Shanghairanking-Subject-Rankings/veterinary-sciences.html>), donde el primer lugar en Chile está ocupado por la Universidad Andrés Bello y, el segundo lugar por la Escuela de Medicina Veterinaria de la Universidad Austral.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Veterinaria de otra Universidad perteneciente al CRUCH, a determinar entre el SERNAC y LDA, respecto del cual no exista conflicto de interés de ningún tipo entre dicha institución y LDA. En caso de que los directores de las Universidades mencionadas se encuentren imposibilitados de poder realizar la gestión encomendada, la revisión será conocida por el profesional veterinario que cada director, en el orden de prelación ya descrito designe al efecto (en adelante, la "Entidad Revisora").

Este proceso de revisión de antecedentes será gratuito para el consumidor, siendo estos gastos asumidos por LDA, todo lo cual se dará cuenta al SERNAC en el Informe de Auditoría.

e.ii. **El Procedimiento.**

Los consumidores que soliciten una revisión de sus antecedentes deberán enviar un correo electrónico, en un plazo de 5 días hábiles contados desde la recepción de dicha comunicación, a una dirección de correo electrónico especialmente habilitada al efecto la que se encontrará informada en el correo primitivo, en la cual indicarán a lo menos, lo siguiente:

- i. Individualización del consumidor y de la mascota afectada.
- ii. El motivo de su reclamo y la fundamentación de sus alegaciones.
- iii. En caso de contar con antecedentes distintos a los ya aportados, deberán enviarlos adjuntos al correo antes indicado.

Para llevar a cabo la revisión, la Entidad Revisora habrá de contar con alguno (s) de los siguientes antecedentes, que deberán ser acompañados por el consumidor:

- a. Certificado o informe de atención veterinaria, historial o ficha clínica veterinaria de la mascota, emitido por un médico veterinario habilitado para el ejercicio de la profesión.
- b. Perfil bioquímico y hemograma de la mascota.
- c. Informes ecográficos de la mascota firmados por profesionales competentes
- d. Epicrisis de la mascota.

Una vez transcurrido el plazo de que disponen los consumidores para solicitar la revisión de sus antecedentes, la Entidad Revisora procederá a realizar el desempeño encargado.

e.iii. **Plazo del procedimiento de revisión.**

La Entidad Revisora deberá emitir su resultado en un plazo no superior a **30 días hábiles**, contados desde el vencimiento del plazo antes indicado.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Vencido el plazo anterior, LDA deberá enviar, dentro del plazo **de 2 días hábiles siguientes**, el resultado de ésta al correo electrónico del consumidor solicitante.

Cuando procediere, a aquellos consumidores que hubieren sido incorporados a la nómina en virtud de la resolución de la solicitud de revisión de antecedentes, se les requerirán los datos bancarios descritos en el **Acápito III letra E**, a efectos de realizar la transferencia o depósito que corresponda.

Para todos los efectos, los consumidores antes referidos deberán enviar dicha información a LDA, una vez recibida la comunicación y no más allá de 10 días, contados desde el vencimiento del plazo de que dispone LDA para hacer el envío de esta comunicación.

Asimismo, y dentro del mismo plazo, LDA deberá enviar una nómina actualizada a SERNAC. El contenido de esta nómina será definitivo y no podrá volver a ser modificado en el futuro.

El resultado de la Entidad Revisora se pronunciará **en única instancia** y no será objeto de una nueva revisión.

3. De los correos electrónicos o cartas.

El texto de los correos electrónicos y cartas que **LDA** deba despachar a los consumidores para informar todos y cada uno de **los compromisos que forman parte del Acuerdo**, deberán ser validados previo a su despacho, por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional del **SERNAC** y no podrán contener información distinta a aquella que diga relación con la comunicación de la solución, de su procedimiento y plazos de implementación, sin previa autorización de parte del Departamento antes indicado.

4. Comunicación y Forma de Pago. Previo a materializar el pago de las sumas comprometidas en el presente acuerdo, **LDA** comunicará a los consumidores, dentro del plazo de 10 días desde que se hubiere formado y enviado la nómina definitiva, por medio del envío de un correo electrónico enviado al último correo electrónico registrado por los consumidores, en el cual se explique la solución, el procedimiento y plazo dispuesto para su implementación. El texto de dicha comunicación, previo al despacho, será también validada por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional del **SERNAC**.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

VI. Cómputo de los plazos del acuerdo.

Los plazos señalados en el presente instrumento para la implementación del acuerdo serán de **días corridos, salvo que se indique lo contrario, o de meses**, y comenzarán a computarse, en lo regulado expresamente en el presente instrumento, una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

VII. Plazo de implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con la misma y con el procedimiento propiamente tal.

1. El proceso de implementación y llenado del formulario para la conformación de la nómina de consumidores beneficiarios señalados en el **acápite III, individualizados como Grupo 1, 2, 3 y 4** comenzará a realizarse dentro de un plazo que no excederá los **30 días**, contados desde que haya transcurrido el plazo de 30 días desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.
2. Para estos efectos, el proveedor habilitará un sitio web especialmente configurado al efecto, en el cual incluirá un formulario web en el cual los consumidores deberán completar los datos allí requeridos y deberán adjuntar los antecedentes que acrediten su inclusión en alguno de los Grupos descritos en el **Acápite I**. El proceso de retiro del envase del Producto, cuando el consumidor lo haya solicitado y la revisión de antecedentes y documentación adjuntada por los consumidores en el formulario no excederá los 30 días contados desde el vencimiento del plazo para completar el formulario.
 - a) El proceso de comunicación a los consumidores de formar o no parte de la nómina de beneficiados y la categoría a la cual se estima que pertenece, se realizará por LDA en un plazo que no superará los 10 días, contados desde la confirmación de la nómina definitiva, tras la revisión de los antecedentes. En dicha comunicación, LDA requerirá también el envío de los antecedentes necesarios para efectuar la transferencia o depósito bancario.
 - b) Aquel consumidor que haya sido informado de su pertenencia en la nómina definitiva de beneficiarios por el presente Acuerdo deberá entregar a LDA los datos necesarios para poder realizar la transferencia o depósito que corresponda, a partir de la recepción de la comunicación y



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

en todo caso, no más allá de 10 días hábiles, contados desde que hubiere vencido el plazo para el envío de las comunicaciones aplicable a LDA.

3. Aquel consumidor que (i) hubiere sido informado de su exclusión de la nómina definitiva por no cumplir con los requisitos requeridos para ser beneficiado; o (ii) que habiendo sido incluido en la nómina definitiva, hubiera sido incluido en una categoría distinta (de aquellas descritas en el **Acápito III**) a la que el consumidor estima pertenecer, tendrá derecho a solicitar la revisión de sus antecedentes, pudiendo adjuntar cuando corresponda, toda aquella documentación que acredite lo pertinente, y que no haya aportado con anterioridad, en un plazo de 5 días hábiles contados desde la recepción de la comunicación por parte de LDA.

La Entidad Revisora en todo caso, habrá de resolver la solicitud del consumidor que hubiere reclamado, en un plazo que **no podrá superar los 30 días hábiles**, contados desde el vencimiento del plazo de que disponen los consumidores para requerir la revisión.

Vencido el plazo para realizar la segunda revisión, LDA deberá enviar, dentro del plazo **de 2 días hábiles siguientes**, el resultado de la misma al correo electrónico del consumidor reclamante.

4. Las restituciones que correspondan pagar a los consumidores pertenecientes al Grupo 1 y, las compensaciones o indemnizaciones que correspondan a los consumidores que integren los Grupos 2, 3 y 4 ya descritos, como asimismo, el pago del costo de reclamos SERNAC a quienes correspondiere, comenzarán a realizarse desde el 10° día y deberán concretarse en un plazo no superior a 30 días, ambos contados desde la fecha en que venza el plazo que tienen los consumidores para enviar sus datos bancarios, de conformidad con el procedimiento establecido en el **Acápito VII** del presente Acuerdo. Lo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto en el **punto 5 del Acápito V**, en relación con la revisión de antecedentes de que disponen los consumidores en contra de la resolución inicial pronunciada por LDA. En dicho caso, los pagos que corresponda efectuar a los consumidores que hubieren sido incorporados a la nómina tras el resultado de la solicitud de revisión o que hubieren sido recategorizados de grupo con ocasión de esta misma, comenzarán a realizarse desde el 10° día y deberán concretarse en un plazo no superior a 30 días, ambos contados desde el plazo que tienen los consumidores que hubieren solicitado la revisión de sus antecedentes, para hacer envío de sus datos bancarios, de conformidad al **Acápito V** antes referido.
5. En la eventualidad de que **LDA** no posea la información necesaria para realizar el depósito o transferencia bancaria, procederá a emitir vales



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

vistas nominativos dentro del plazo indicado en el número cuatro anterior. Para estos efectos, LDA deberá enviar un correo electrónico informativo a aquellos consumidores que no hubieren entregado sus antecedentes o bien, que hubieren entregado información incompleta, informando el banco de la plaza en el cual estará disponible el vale vista para retiro.

6. Las medidas de cese de conducta descritas en el acápite II del presente Acuerdo comenzaron a ejecutarse dentro del mes de junio de 2020 del presente año.
7. El proceso de despacho de cartas, correos y comunicación a los consumidores por parte del proveedor comenzará a ejecutarse dentro de **10 días**, una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496
8. **LDA** deberá entregar informes parciales de cumplimiento cada **3 meses** desde que comienza la implementación, en los que dará cuenta del cumplimiento de las medidas comprometidas en el **Acápite II** del presente Acuerdo, referidas a las medidas de cese de conducta, respecto de aquellas que no estén 100% implementadas a la presente fecha y según se acreditará a SERNAC por medio del envío de los documentos señalados en el citado **Acápite II**.
9. **LDA** deberá entregar un informe de auditoría externa que dé cuenta del cumplimiento integral de los términos y condiciones contenidas en el presente acuerdo. El informe final de auditoría deberá ser entregado al **SERNAC** transcurrido un plazo **no superior a 3 meses** desde que hayan finalizado todas las gestiones y actividades asociadas a la implementación del Acuerdo.
10. El plazo de implementación integral de los términos del Acuerdo no podrá exceder de **12 meses**, contados desde que haya transcurrido el plazo de 30 días desde la fecha de la última publicación del extracto, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496, sin perjuicio del cumplimiento de lo dispuesto en el **acápite XIV** del presente Acuerdo.

A continuación, un cuadro resumen sobre grupo de beneficiados, actividades y plazos del acuerdo:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Actividad de Implementación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Habilitación del Formulario	30 días	Contados desde una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496
Retiro del envase del Producto cuando el consumidor lo haya solicitado y la revisión de antecedentes y conformación de nómina	30 días	Contados desde el vencimiento del plazo que tienen los consumidores para completar el formulario
Proceso de despacho de cartas, correos y comunicación a los consumidores por parte del proveedor, informando formar parte de la nómina y requiriendo información bancaria.	Hasta 10 días	Contados desde la conformación de la nómina definitiva.
Plazo para solicitar revisión de antecedentes cuando: (i) hubiere sido informado de su exclusión de la nómina definitiva; o (ii) que habiendo sido	Hasta 5 días hábiles	Podrán presentarla a partir de la remisión de la comunicación por parte de LDA



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

incluido en la nómina definitiva, hubiera sido incluido en una categoría distinta		
Plazo para realizar la revisión de los antecedentes y emitir resultado de la Entidad Revisora.	30 días hábiles	Contados desde el vencimiento del plazo que tienen los consumidores para solicitar la revisión de sus antecedentes.
Plazo de LDA para comunicar el resultado de la revisión de antecedentes	2 días hábiles	Contados desde el vencimiento del plazo que tiene la Entidad Revisora para resolver las solicitudes de revisiones de antecedentes.
Plazo de los consumidores para indicar sus datos bancarios	10 días	Contados desde la recepción de la comunicación de LDA que indica que se encuentra incluido en la nómina definitiva
Pago compensación a Grupo 1	Plazo no superior a 30 días	A partir del 10° día de vencido el plazo para que los consumidores envíen los datos bancarios para efectuar la transferencia, o una vez transcurrido el plazo de 10 días hábiles para resolver la objeción del consumidor, cuando procediera.
Pago compensación a Grupo 2	Plazo no superior a 30 días	A partir del 10° día de vencido el plazo para que los consumidores envíen los datos bancarios para efectuar la transferencia, o una vez transcurrido el plazo de 10 días hábiles para resolver la objeción del



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

		consumidor, cuando procediera.
Pago compensación a Grupo 3	Plazo no superior a 30 días	A partir del 10° día de vencido el plazo para que los consumidores envíen los datos bancarios para efectuar la transferencia, o una vez transcurrido el plazo de 10 días hábiles para resolver la objeción del consumidor, cuando procediera.
Pago Compensación a Grupo 4	Plazo no superior a 30 días	A partir del 10° día de vencido el plazo para que los consumidores envíen los datos bancarios para efectuar la transferencia, o una vez transcurrido el plazo de 10 días hábiles para resolver la objeción del consumidor, cuando procediera.
Pago del Costo Reclamo SERNAC	Plazo no superior a 30 días	A partir del 10° día de vencido el plazo para que los consumidores envíen los datos bancarios para efectuar la transferencia, o una vez transcurrido el plazo de 10 días hábiles para resolver la objeción del consumidor, cuando procediera.
Informe de auditoría externa* que dé cuenta del cumplimiento integral de los términos y condiciones contenidas en el presente Acuerdo.	Plazo no superior a 3 meses	Desde el término de la implementación del acuerdo.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Implementación integral del Acuerdo	Hasta 12 meses	Desde que haya transcurrido el plazo de 30 días desde la fecha de la última publicación del extracto, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.
-------------------------------------	----------------	---

*Sin perjuicio del cumplimiento de lo dispuesto en el **Acápito XIV** del presente Acuerdo.

VIII. De la acreditación de la implementación del Acuerdo.

El artículo 54 P, N°5 de la Ley N°19.496, dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "5. *Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor.*"

A respecto:

Auditoría externa. La acreditación del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del acuerdo, deberá realizarse por una empresa de auditoría externa inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero, seleccionada por el proveedor y a costo de este. En principio y sin perjuicio de posibles cambios, LDA contratará a la auditora externa KPMG para estos efectos.

El informe de auditoría externa deberá dar cuenta del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del presente Acuerdo, debiendo contener la siguiente estructura:

- 1) Introducción y/o antecedentes.
- 2) Objetivos.
- 3) Alcances.
- 4) Equipo de trabajo empresa auditoría.
- 5) Plazos (Carta Gantt)
- 6) Resumen ejecutivo.
- 7) Ejecución de los procedimientos acordados, acreditando los siguientes hechos:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- a. El envío de una comunicación efectiva a los consumidores respecto de la propuesta de solución, por parte de LDA, según lo descrito en el presente Acuerdo.
 - b. El número de consumidores y mascotas alcanzadas por la solución y las compensaciones pagadas para cada uno de los subgrupos de consumidores afectados teniendo en consideración las compensaciones/reembolsos efectuados previamente por el proveedor, y, en particular indicar la cantidad de consumidores según el método de pago, así como, en caso de existir, la cantidad de consumidores que no fue posible compensar formándose así un remanente.
 - c. El número de consumidores que su solicitud fue rechazada.
 - d. El análisis de muestra representativa con nivel de significancia al 95% que dé cuenta del pago de la compensación a los consumidores. La forma de cálculo de la muestra representativa se dará a conocer en el marco de la coordinación previa a la realización de la Auditoría según el punto 10) de esta sección.
 - e. El pago del costo de reclamo SERNAC (0,15 UTM) a todos los consumidores que hubiesen presentado un reclamo al Servicio por los hechos objeto de este procedimiento.
 - f. La realización de las publicaciones respectivas, dando cuenta del presente Acuerdo.
 - g. La verificación de la implementación de las medidas acordadas para el cese de la conducta descrito en el presente instrumento.
- 8) Conclusiones.
- 9) Anexos donde se adjunten los medios de verificación que acreditan la implementación del Acuerdo.
- 10) Se deberá coordinar previamente con el Departamento de Vigilancia e Investigación Económica de la Subdirección de Estudios Económicos y Educación del **SERNAC**, los términos de los referidos informes de auditoría.
- 11) La auditoría externa deberá ser puesta a disposición del **SERNAC** a más tardar dentro de **3 meses** contados desde el término de la implementación de la solución objeto del presente procedimiento.

IX. Alcance legal de la responsabilidad.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Conforme lo previene el artículo 54 P de la ley 19.496, la solución propuesta por el proveedor *"no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción"*.

X. Del efecto erga omnes del acuerdo y sus efectos.

El Servicio Nacional del Consumidor someterá el acuerdo contenido en el presente instrumento, a la aprobación del juez de letras en lo civil, correspondiente al domicilio del proveedor, para que éste produzca efecto erga omnes, todo ello de conformidad a lo dispuesto en los incisos 1º, 2º y 3º del artículo 54 Q de la Ley N°19.496: *"Para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Servicio produzca efecto erga omnes, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor. El tribunal sólo podrá rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo precedente. El tribunal fallará de plano y sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo.*

Ejecutoriada la resolución judicial señalada en el inciso anterior y efectuada la publicación indicada en el inciso siguiente, el acuerdo surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de sus acciones de acuerdo al inciso penúltimo."

Por su parte y, en atención a la irrenunciabilidad de derechos que contempla la LPC para los consumidores, a ellos les quedará siempre a salvo su derecho a reserva de acciones individuales ante el tribunal que apruebe el Acuerdo, lo que podrán hacer, sin patrocinio de abogado, al tenor de lo consagrado en el artículo 54 Q inciso 5 de la Ley N°19.496.

XI. De las publicaciones del acuerdo.

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 Q inciso 4º de la Ley N° 19.496, esto es, *"La copia autorizada de la resolución del Servicio en que conste el acuerdo tendrá mérito ejecutivo transcurridos treinta días desde la publicación del 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, contándose el plazo desde la última publicación. Las publicaciones deberán efectuarse a más tardar dentro de décimo día desde la fecha de la resolución administrativa en la que conste el acuerdo o desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que lo aprueba, según sea el caso."*

En consecuencia, dentro del décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que aprueba el acuerdo, se deberá publicar, a costa de **LDA**



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

SpA, el extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional. Por su parte, el **SERNAC** efectuará la publicación en el sitio web institucional de este Servicio. En el caso de ausencia del efecto erga omnes, el proveedor procederá a efectuar las publicaciones tratadas anteriormente dentro de décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1°.

XII. De la reserva de acciones individuales.

En caso que el acuerdo tenga el efecto erga omnes, y conforme lo dispone el inciso 5° del artículo 54 Q de la Ley N°19.496, los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta, deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace.

XIII. Del incumplimiento del acuerdo.

Se deja constancia que, el **SERNAC** hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del Acuerdo y/ o de su falta de aprobación. Asimismo, el incumplimiento de los términos del Acuerdo constituye una infracción de la Ley N°19.496, según lo expuesto en el artículo 54 Q inciso 6° de la misma.

XIV. Del Plan de Cumplimiento

1. **Plazo de presentación:** LDA realizará la presentación del plan de cumplimiento a más tardar en el plazo de 1 año, contado desde la fecha de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el Tribunal que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1°. Dicho plazo podrá ser prorrogado por una sola vez, hasta por tres meses más, mediante resolución fundada del SERNAC, dictada ya sea por solicitud de la empresa o de oficio por el Servicio.
2. **Plazo de vigencia:** el plan de cumplimiento tendrá una duración de 2 años, contados desde la resolución del SERNAC que lo tenga por presentado.
3. **Del contenido:** el plan contendrá, como mínimo, los requisitos establecidos en el artículo 54 P inciso tercero de la Ley N°19.496, esto es, la designación de un oficial de cumplimiento, la identificación de acciones o medidas correctivas o preventivas, los plazos para su implementación y un protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento, en



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

concordancia con la Resolución Exenta N°89 del 31 de enero de 2020 del Servicio Nacional del Consumidor, que aprueba la Circular Interpretativa sobre Alcance y Contenido de los Planes de Cumplimiento en Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, o aquella que la reemplace. Lo anterior, sin perjuicio de las futuras normas que en derecho corresponda su aplicación o integración.

El alcance del plan incluirá, al menos, la materia objeto del procedimiento voluntario colectivo sobre el que recae el presente Acuerdo y debe pormenorizar las acciones o medidas contempladas para la prevención, detección y corrección de riesgos asociados a dicha materia. Dentro de las actividades contempladas, se incluirán, al menos, aquellas orientadas a implementar, desarrollar, monitorear, evaluar y/o mejorar las medidas indicadas en los números 1 a 5, del cese de la conducta.

4. **De la presentación:** LDA presentará el plan directamente al área especializada del SERNAC a cargo de los planes de cumplimiento, dentro del plazo indicado en la cláusula primera y de acuerdo con el procedimiento de presentación vigente a la fecha de la misma.
5. **Del seguimiento:** durante el plazo de vigencia, LDA deberá comunicar al Servicio Nacional del Consumidor los resultados de las revisiones o auditorías realizadas al plan, en los mismos plazos, forma y condiciones contempladas para su comunicación al órgano de administración o alta dirección. LDA también deberá comunicar al Servicio los incumplimientos detectados en cualquier tiempo, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la detección, con detalle de las medidas de mitigación tomadas. Sin perjuicio de lo anterior, el Servicio podrá solicitar información respecto del plan de cumplimiento en cualquier momento y realizar observaciones, así como propuestas fundadas de adecuaciones, cuando lo estime conveniente.
6. **Restricción del uso publicitario del plan de cumplimiento:** No está permitido el uso o instrumentalización de la marca SERNAC y los Planes de Cumplimiento con motivos publicitarios por parte de LDA. La única información pública al respecto será la que se disponga en la página www.sernac.cl para efectos del registro de empresas que cuenten con estos procesos. Asimismo, el SERNAC se reserva las acciones que correspondan contra el proveedor en caso de detectar publicidad que induzca o pueda inducir a error o engaño a los consumidores, relacionada con la presentación de su plan de cumplimiento.

XV. Del remanente.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Transcurridos 2 años desde el vencimiento del plazo dispuesto para la implementación de la solución, aplicará el artículo 53 B de la Ley N°19.496, por lo que caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los consumidores, debiendo el proveedor enterar las cantidades correspondientes no transferidas a los consumidores, al fondo establecido en el artículo 11 Bis de la LPC. El informe final de auditoría deberá acreditar el monto y destino de estos dineros.

XVI. Del tratamiento de reclamos y de datos personales.

La Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, remitirá los reclamos a **LDA** con la única y exclusiva finalidad de abonar a los consumidores, todos los montos que incluirá este acuerdo. La información que se le proporcionará a LDA constituyen datos personales, los que sólo podrán ser utilizados, en forma exclusiva y restrictiva por el proveedor, y únicamente, para la implementación del Acuerdo, por lo que, no se podrá divulgar y/o entregar a terceros, por cualquier causa, los datos transmitidos por la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos. Será en consecuencia, de absoluta responsabilidad de **LDA**, disponer de todos los medios necesarios para impedir que otra persona o entidad acceda y/o utilice los datos proporcionados o haga un uso distinto al previsto en el presente documento. Esta prohibición no cesa con el término del Procedimiento Voluntario Colectivo.

Sin perjuicio de lo anterior y utilizada la base de datos para los fines que da cuenta este numeral, **LDA** deberá proceder a la destrucción de la misma, lo que deberá en consecuencia ser acreditado mediante la auditoría externa indicada en el presente Acuerdo.

XVII. De la publicidad.

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa escrita, comunicación escrita u otros) que se disponga a realizar respecto del respectivo acuerdo, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, sigla y/o iconografía del **SERNAC**, ni realizar cualquier referencia en relación al mismo. Lo anterior, salvo que la pieza respectiva sea previa y expresamente validada para su difusión y por escrito, por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y de Relacionamento Institucional de este servicio.

Se deja constancia que conforme a lo previsto en el artículo 54 H de la Ley N°19.496 el Procedimiento Voluntario Colectivo está fundado por el principio de publicidad. En este orden de ideas el proveedor consiente expresamente en el presente acuerdo en incluir, en el texto del mismo, los datos e información que este Acuerdo contempla y que son indispensables para su acertada inteligencia.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Lo anterior, es sin perjuicio de reservas de información que se hubiesen decretado en conformidad con el artículo 54 O de la Ley N°19.496 en este procedimiento, las que de ser del caso, quedan a salvo conforme a lo establecido en las resoluciones que se hubieren dictado al efecto, en la medida que dicha información, no sea la contenida expresamente en el presente texto, y sin perjuicio de lo prevenido en las normas contenidas en las Leyes N°20.285, N°19.628 y cualquiera otra norma que resulte aplicable en la especie.

XVIII. De las Leyes Complementarias. Ley N°19.496, Ley N°20.285 y Ley N°19.628.

El Servicio Nacional del Consumidor 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, por lo que las peticiones de información que se le formulen sobre antecedentes de relativos al acuerdo, se resolverán con sujeción a las normas contenidas en los textos legales citados, sin perjuicio de la reserva de antecedentes decretados por el SERNAC, conforme a lo dispuesto en el artículo 54 O de la Ley N°19.496.

XIX. De la orientación para los Consumidores.

El Servicio Nacional del Consumidor, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores beneficiados por el eventual acuerdo, a través de todos sus canales de atención, tanto en sus oficinas de atención presencial, como en su *call center*: 800 700 100, y en su página web www.sernac.cl

En el mismo orden de ideas, el **SERNAC** enviará información a los consumidores afectados a través de los medios que estime más idóneos para tales efectos, a fin de que los consumidores tomen conocimiento de los términos del acuerdo y de sus derechos.

XX. De la reserva de acciones del SERNAC.

Se deja constancia que SERNAC hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del acuerdo y/o de su falta de aprobación.

Se señala que el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye infracción a la Ley N°19.496 conforme lo dispone el artículo 54 Q inciso 6 del citado cuerpo legal.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESUELVO:

1°. TÉNGASE PRESENTE, los términos del acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y **LDA SpA** en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

2°. DECLÁRESE, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según Resolución Exenta N° 472 de fecha 25 de junio de 2020, rectificadas mediante Resolución Exenta N° 550 de fecha 5 de agosto de 2020.

3°. TÉNGASE PRESENTE que, el acuerdo contenido en esta resolución, para que produzca efecto *erga omnes*, se someterá a la aprobación del Juez de Letras en lo Civil, conforme lo dispone el artículo 54 Q inciso 1° de la Ley N° 19.496.

4°. PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto erga omnes del acuerdo contenido en la presente resolución administrativa, un extracto, en el Diario Oficial y, en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

5°. PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto erga omnes del acuerdo contenido en la presente resolución administrativa, un extracto, en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

6°. TÉNGASE PRESENTE que, los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que apruebe el acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o, ingresando a la Oficina Judicial del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace conforme lo establece el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

7°. TÉNGASE PRESENTE que, una vez realizada las publicaciones mencionadas, el acuerdo tendrá efecto de una transacción extrajudicial respecto de todos aquellos consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de acciones.

8°. TÉNGASE PRESENTE que, el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye infracción a la Ley N° 19.496.

9°. TÉNGASE PRESENTE que, el **SERNAC** hace plena reserva en este acto de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del acuerdo y/o su falta de aprobación judicial.

10°. TÉNGASE PRESENTE que la impugnación de la presente resolución se encuentra regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

11°. NOTIFÍQUESE la presente resolución por correo electrónico al proveedor **LDA SpA**, adjuntando copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE

Fabiola
Denisse

Schencke Aedo

Firmado digitalmente
por Fabiola Denisse

Schencke Aedo

Fecha: 2020.12.30

16:14:17 -03'00'

FABIOLA SCHENCKE AEDO

SUBDIRECTORA (S)

**SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

/CCA

Distribución: Destinatario (por correo electrónico) – Gabinete – SDPVC - Oficina de Partes.