



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 EMPRESAS CAROZZI S.A. CONFORME RESOLUCIÓN EXENTA N° 170/2021.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 676

SANTIAGO, 03 DE SEPTIEMBRE 2021

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; Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que contiene el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores, la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 90, de 23 de abril de 2018, que nombró a don Lucas del Villar Montt como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 467 de 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; Resolución Exenta RA N° 405/278/2020 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 **1 de marzo del año 2021**, la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor dictó la resolución de apertura del presente Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **Empresas Carozzi S.A.**, en adelante **"el proveedor" o "la empresa"**, por las razones que en dicho acto administrativo se indicaron.

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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4°. Que, con fecha **12 de marzo del 2021**, el **SERNAC** con **Empresas Carozzi S.A.**, 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.

5°. Que, el **SERNAC** mediante Resolución Exenta N° **438** de fecha **4 de junio de 2021**, prorrogó a solicitud del proveedor, 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 "*análisis de las propuestas formuladas*". Dicho acto administrativo, fue notificado al proveedor a través de correo electrónico, en conformidad al artículo 54 R de la Ley N° 19.496.

6°. 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 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.

7°. Que, para efectos del Acuerdo contenido en el considerando 8° a que se hará referencia en la presente Resolución, se tuvo en especial consideración la información intercambiada entre el SERNAC a través de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos y el proveedor, lo que se realizó hasta antes de la dictación del presente acto administrativo

8°. 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 **Empresas Carozzi S.A.**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

ACUERDO

I. Consumidores comprendidos en la presente Propuesta de Acuerdo.

El presente Acuerdo entre **SERNAC** y **Empresas Carozzi S.A.** (en adelante indistintamente el "**proveedor**" o la "**empresa**") referido al procedimiento voluntario colectivo, en adelante PVC, iniciado por Res. Exenta N° 170 de fecha 01 de marzo de 2021 por los hechos allí descritos, beneficiará a todos aquellos consumidores que hubieren adquirido una o más unidades del alimento **MASTER CAT Gatito variedad seco** (en adelante el "**Producto**") que, de acuerdo a lo declarado por la empresa, tengan fecha de vencimiento ¹ entre el 1° de junio de 2022 y el 30 de septiembre de 2022, y

¹ Se deja constancia que la empresa ha declarado a lo largo del presente procedimiento que la fecha de vencimiento de los productos se encuentra informada en la parte inferior del envase con la letra "V". Dicha fecha de vencimiento, según ha informado la empresa al SERNAC, es de



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

cuyas mascotas (o indistintamente en el presente instrumento "gatito" o "gatitos"), hubieren sido afectadas como potencial resultado del consumo del Producto.

El rango relativo a las fechas de vencimiento indicadas en el párrafo precedente, de acuerdo a lo declarado por la empresa, comprendería, entre otros, a los lotes N°L201203, N°L201204, N°L201205, y, adicionalmente a aquellos que fueron objeto de la alerta de seguridad emitida con fecha 11 de febrero de 2021 que corresponden a los lotes N°L201230, N°L201231 y N°L210104.

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 (Artículo 54 P N° 1 Ley N° 19.496).

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*".

Al respecto:

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

A. Robustecimiento de exigencias a proveedores de materias primas de origen animal y reforzamiento de medidas de seguridad documental adicionales a las implementadas con anterioridad.

- a. Exigencia de certificaciones de origen de materias primas a los fabricantes.
- b. Exigencia de cartas de garantías a los fabricantes para corroborar el significado de codificación de lotes del fabricante de materias primas.
- c. Inclusión de nuevos parámetros de riesgos de inocuidad (cocciostatos, aminorinas biogénicas en harinas de origen animal y contaminantes) conforme a normativa europea y nacional vigente, así como exigencia de rotulación inviolable en los envases, según normativa del Servicio Agrícola y Ganadero ("SAG") conforme al levantamiento de riesgos.
- d. Inspecciones, análisis y certificación por empresa certificada independiente, de las materias primas y de la veracidad de la documentación.

exactamente 18 meses contabilizados desde la fecha de elaboración de los productos. En consecuencia, los productos cuyas fechas de vencimiento son del período que va entre el 1° de junio de 2022 y el 30 de septiembre de 2022, corresponden a productos fabricados entre el 1° de diciembre de 2020 y el 31 de marzo de 2021.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

La implementación de todas estas medidas según ha declarado **la empresa** en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo se encuentra cumplida a la presente fecha, lo que será objeto de auditoría conforme se describe en el **Acápite VII** y, cuyos documentos verificadores que el proveedor entregará a SERNAC son para cada una de las medidas singularizadas precedentemente y, respectivamente:

- a. Carta de solicitud a proveedores informando nuevas exigencias de recepción de materias primas emitidas por la Gerencia de Abastecimiento de **Empresas Carozzi S.A.**
- b. Borrador de carta de garantía a exigir a proveedores preparada por la Gerencia de Abastecimiento de **Empresas Carozzi S.A.**
- c. Especificaciones técnicas actualizadas de fecha 30 de junio de 2021, preparadas por las áreas de Desarrollo y Aseguramiento de Calidad de **Empresas Carozzi S.A.**
- d. Facturas con empresa externa acreditada Corthorn Quality para realización de inspecciones, análisis y certificación de materias primas y documentación de proveedores.

B. Aumento de fiscalización del Área de Análisis.

- a. Aumento en el grado de muestreos para harinas de origen animal, por medio de dos métodos de muestreo: (i) muestreo interno cuando las harinas de origen animal llegan a alguna de las plantas de **Empresas Carozzi S.A.** y (ii) un muestreo por medio de un laboratorio externo acreditado en las instalaciones del proveedor de materias primas.
- b. Incorporación de la técnica de Anisidina (técnica adicional a las existentes) para reforzar la verificación del grado de frescura de los ingredientes de origen animal.
- c. Ampliación del tamaño de las contramuestras tomadas de materias primas de origen animal (de aproximadamente 100 gramos a 1 kilo) y del tiempo de resguardo de ellas en las bodegas (de 1 semana a 1 año).

La implementación de todas estas medidas según ha declarado **la empresa** en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo se encuentra cumplida a la presente fecha, lo que será objeto de auditoría conforme se describe en el **Acápite VII** y, cuyos documentos verificadores que **el proveedor** entregará a SERNAC son para cada una de las medidas singularizadas precedentemente y, respectivamente:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

a. "Tabla de muestreo para materias primas" elaborada por el área de Aseguramiento de Calidad de **Empresas Carozzi S.A.** con fecha 9 de febrero de 2021.

b. "Procedimiento Técnico Índice de Anisidina por Espectrofotometría" elaborado por el área de Aseguramiento de Calidad de **Empresas Carozzi S.A.** de fecha 6 de octubre de 2020.

c. Órdenes de compra/facturas con laboratorios externos.

C. Continuación de especialización del área de Inocuidad.

- a. Reforzamiento del área de Evaluación de Proveedores, como también de los protocolos asociados a esta área (cambio de la dependencia del área de evaluación de proveedores de la gerencia de adquisiciones a la gerencia de inocuidad, implementación de matrices de riesgo en los proveedores, apoyados por un asesor en esta materia, auditorías a proveedores de segunda parte).
- b. Revisión de sistema de análisis de riesgos por parte de empresa externa independiente, con la finalidad de determinar posibles mejoras y reforzamientos a nivel interno y control de proveedores.

La implementación de todas estas medidas según ha declarado **la empresa** en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo se encuentra cumplida a la presente fecha, lo que será objeto de auditoría conforme se describe en el **Acápito VII** y, cuyos documentos verificadores que el proveedor entregará a SERNAC son para cada una de las medidas singularizadas precedentemente y, respectivamente:

- a. Procedimiento denominado "*Protocolo para la Especialización del Área de Inocuidad* **Empresas Carozzi S.A.**" preparado por el área de Desarrollo y Aseguramiento de Calidad de **Empresas Carozzi S.A.**
- b. Acuerdo con empresa externa acreditada Trust, suscrito con fecha 16 de junio de 2021 para revisión del sistema de análisis de riesgos.

D. Evaluación de indicadores claves del sistema de calidad y mesa de revisión de requerimientos normativos con el SAG.

Participación en la mesa de revisión de requerimientos normativos de la industria con el SAG.

La implementación de estas medidas será acreditada por parte de **la empresa** al SERNAC, por medio de la entrega de una copia de las actas que



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

den cuenta de la participación del Director Técnico de **Empresas Carozzi S.A.** en foros y mesas de trabajo y revisión de requerimientos normativos de la industria llevados a cabo junto al SAG, a más tardar dentro del 5° día hábil desde que se hubiere publicado en el sitio web del SERNAC el extracto de la resolución que se pronuncia sobre los términos del Acuerdo, lo que será objeto de auditoría conforme se describe en el **Acápito VII.**

E. Presentación de plan de cumplimiento en materia de consumo.

- Ver **Acápito VIII** del 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 (gatitos) que hayan sufrido afectaciones por los hechos descritos en el **Acápito I**, y cumplan los requisitos que se señalan en la Letra B siguiente:

a) **Grupo 1:** Todos los consumidores **que hubieren adquirido** una o más unidades del producto Master Cat "Gatito" variedad seco, cuya fecha de vencimiento sea entre el 1° de junio de 2022 y el 30 de septiembre de 2022, de conformidad a lo indicado en el **Acápito I** del presente Acuerdo.

b) **Grupo 2:** Todos los consumidores que hubieren adquirido una o más unidades del producto Master Cat "Gatito" variedad seco, cuya fecha de vencimiento sea entre el 1° de junio de 2022 y el 30 de septiembre de 2022, de conformidad a lo indicado en el **Acápito I** del presente Acuerdo, y cuyos gatitos hayan padecido **afectaciones y no cuenten con atención veterinaria (ni estuvieron hospitalizados ni fallecieron)**, como potencial resultado del consumo del Producto.

c) **Grupo 3:** Todos los consumidores que hubieren adquirido una o más unidades del producto Master Cat "Gatito" variedad seco, cuya fecha de vencimiento sea entre el 1° de junio de 2022 y el 30 de septiembre de 2022, de conformidad a lo indicado en el **Acápito I** del presente Acuerdo, y cuyos gatitos hayan padecido **afectaciones o síntomas diagnosticados por un médico veterinario (y que no estuvieron hospitalizados ni fallecieron)**, como potencial resultado del consumo del Producto.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

d) **Grupo 4:** Todos los consumidores que hubieran adquirido una o más unidades del producto Master Cat "Gatito" variedad seco, cuya fecha de vencimiento sea entre el 1° de junio de 2022 y el 30 de septiembre de 2022, de conformidad a lo indicado en el **Acápito I** del presente Acuerdo, y cuyos gatitos **hubieren sido hospitalizados (y no hayan fallecido)**, con ocasión o como potencial resultado del consumo del Producto.

d) **Grupo 5:** Todos los consumidores que hubieran adquirido una o más unidades del producto Master Cat "Gatito" variedad seco, cuya fecha de vencimiento sea entre el 1° de junio de 2022 y el 30 de septiembre de 2022, de conformidad a lo indicado en el **Acápito I** del presente Acuerdo, y cuyos gatitos hubieren **fallecido**, como potencial resultado del consumo del Producto.

Se deja constancia que el número final de consumidores que pertenezcan a cada uno de los grupos descritos, se determinará en la nómina definitiva de consumidores según se expresa en el presente Acuerdo.

B. Determinación del Procedimiento de Devolución, Compensación e Indemnización a los Consumidores afectados y que forman parte del Acuerdo.

Requisitos Grupo 1:

Acreditar haber adquirido una o más unidades del producto Master Cat Gatito variedad seco, cuya fecha de vencimiento sea entre el 1° de junio de 2022 y el 30 de septiembre de 2022, de conformidad a lo indicado en el **Acápito I** del presente Acuerdo, por medio de la exhibición de la boleta o comprobante fidedigno, que acredite la compra del Producto, o, en caso de no contar con lo anterior, el envase del Producto. Cada boleta estará asociada como máximo a un solo consumidor.

Para estos efectos, boleta o comprobante fidedigno corresponderá a aquel documento original o copia, íntegro y legible, que reúna las siguientes condiciones:²

- Tener una fecha de emisión a partir del 1° de diciembre de 2020 hasta el día anterior a la fecha de publicación del formulario referido en el **Acápito V** del presente instrumento.
- Que dé cuenta de la identificación del proveedor, incluido su RUT, en donde el consumidor hubiere adquirido el Producto.
- Que contenga el número de boleta o comprobante.
- Que dé cuenta de la adquisición, con alguna identificación del producto

² Se deja expresa constancia que, respecto al Grupo 1, el consumidor no debe haber recibido previamente el reembolso del valor producto, o cambio del producto por parte de la empresa.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Master Cat Gatito, y su correspondiente valor comercial.

- Que dicha boleta o comprobante no haya sido previamente reembolsada por **la empresa**.

El envase del Producto, en caso de no contar con la boleta o comprobante fidedigno que acredite la compra del producto, deberá reunir las siguientes condiciones:

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

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

(i) Ejecutado el proceso ya mencionado, **la empresa** 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.

Se considerarán, para este PVC, los antecedentes emitidos hasta la fecha de llenado del formulario al que se hace mención en el **Acápito V** de este Acuerdo.

Requisitos Grupo 2:

1. Acreditar haber adquirido una o más unidades del producto Master Cat Gatito variedad seco, cuya fecha de vencimiento sea entre el 1º de junio de 2022 y el 30 de septiembre de 2022, de conformidad a lo indicado en el **Acápito I** del presente Acuerdo, por medio de la exhibición de la boleta o comprobante fidedigno, que acredite la compra del Producto, o, en caso de no contar con lo anterior, el envase del Producto.

Para estos efectos, boleta o comprobante fidedigno corresponderá a aquel documento original o copia, íntegro y legible, que reúna las siguientes condiciones:

- Tener una fecha de emisión a partir del 1º de diciembre de 2020 hasta el día anterior a la fecha de publicación del formulario referido en el



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Acápito V del presente instrumento.

- Que dé cuenta de la identificación del proveedor, incluido su RUT, en donde el consumidor hubiere adquirido el Producto.
- Que contenga el número de boleta o comprobante.
- Que dé cuenta de la adquisición, con alguna identificación del producto Master Cat Gatito, y su correspondiente valor comercial.

El envase del Producto, en caso de no contar con la boleta o comprobante fidedigno que acredite la compra del producto, deberá reunir las siguientes condiciones:

- Ser de aquellos descritos en el **Acápito I** del presente Acuerdo.
- Que la información relativa a los códigos de identificación del Producto, se 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** 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.
- Ejecutado el proceso ya mencionado, **la empresa** cotejará los datos del envase del Producto y verificará que sea de aquellos indicados en el **Acápito I**.

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

- La exhibición de un comprobante de retiro previo del Producto por parte de **Empresas Carozzi S.A.** o de una empresa de transportes designada por aquella, del domicilio del consumidor; o
- La exhibición del comprobante de transferencia electrónica, original o copia, que fue realizado por parte **del proveedor**, por reembolso del Producto.

2. Acreditar la calidad de dueño, poseedor o tenedor del (los) gatito (s) por medio de la inscripción en el Registro de Tenencia Responsable de Mascotas llevado 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 (s) gatito (s) en el registro antes referido, deberá acreditar su calidad de dueño, poseedor



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

o tenedor por medio del cumplimiento de los siguientes requisitos, sin perjuicio de poder acompañar medios probatorios adicionales que permitan acreditar fehacientemente y a mayor abundamiento el dominio, posesión o tenencia sobre el gatito:

- Declaración jurada notarial en la que se declare que es dueño del (los) gatito (s); o
- Acompañar ficha veterinaria del gatito, debidamente emitida y firmada por un médico veterinario habilitado para el ejercicio de la profesión.

Se considerarán los antecedentes emitidos hasta la fecha de llenado del formulario al que se hace mención en el **Acápite V** de este Acuerdo.

3. Acreditar la afectación de uno o más gatitos, como potencial resultado del consumo del Producto, por medio de una declaración jurada en la que declare la afectación sufrida por su (s) gatito (s) o comprobante (s) fidedigno (s), cuya (s) fecha (s) de emisión sea contemporánea con el periodo de la afectación de la mascota como potencial resultado del consumo del Producto.

Requisitos Grupo 3:

1. Acreditar haber adquirido una o más unidades del producto Master Cat Gatito variedad seco, cuya fecha de vencimiento sea entre el 1° de junio de 2022 y el 30 de septiembre de 2022, de conformidad a lo indicado en el Acápite I del presente Acuerdo, por medio de la exhibición de la boleta o comprobante fidedigno, que acredite la compra del Producto o, en caso de no contar con lo anterior, el envase del Producto.

Para estos efectos, boleta o comprobante fidedigno corresponderá a aquel documento original o copia, íntegro y legible, que reúna las siguientes condiciones:

- Tener una fecha de emisión a partir del 1° de diciembre de 2020 hasta el día anterior a la fecha de publicación del formulario referido en el **Acápite V** del presente instrumento.
- Que dé cuenta de la identificación del proveedor, incluido su RUT, en donde el consumidor hubiere adquirido el Producto.
- Que contenga el número de boleta o comprobante.
- Que dé cuenta de la adquisición, con alguna identificación del producto Master Cat Gatito, y su correspondiente valor comercial.

El envase del Producto, en caso de no contar con la boleta o comprobante fidedigno que acredite la compra del producto, deberá reunir las siguientes condiciones:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- Ser de aquellos descritos en el **Acápito I** del presente Acuerdo
- Que la información relativa a los códigos de identificación del Producto, se encuentren en un estado íntegro y legible.

En caso 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** procederá a su costo, al retiro de el o los envases del Producto, desde el domicilio que indique el consumidor, previo acuerdo con aquel sobre la fecha y otros antecedentes necesarios para agendar el retiro.
- Ejecutado el proceso ya mencionado, **el proveedor** cotejará los datos del envase del Producto y verificará que sea de aquellos indicados en el **Acápito I**.

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

- La exhibición de un comprobante de retiro previo del Producto por parte de **Empresas Carozzi S.A** o de una empresa de transportes designada por aquella, del domicilio del consumidor; o
- La exhibición del comprobante de transferencia electrónica, original o copia, que fue realizado por parte **del proveedor**, por reembolso del Producto.

2. Acreditar la calidad de dueño, poseedor o tenedor del (los) gatito (s) por medio de la inscripción en el registro de tenencia responsable de mascotas llevado 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 (s) gatito (s) en el registro antes referido, deberá acreditar su calidad de dueño, poseedor o tenedor por medio del cumplimiento de los siguientes requisitos, sin perjuicio de poder acompañar medios probatorios adicionales que permitan acreditar fehacientemente y a mayor abundamiento el dominio, posesión o tenencia sobre el gatito:

- Acompañar Declaración Jurada notarial en la que se declare que es dueño del (los) gatito (s); o
- Acompañar ficha veterinaria del gatito, debidamente emitida y firmada por un médico veterinario habilitado para el ejercicio de la profesión.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3. Acreditar la atención veterinaria de la mascota por afectación o síntomas como potencial resultado del consumo del producto, por medio de comprobantes fidedignos, tales como:

- Certificados o Informes de atención veterinaria de la mascota que refleje un diagnóstico o síntomas de la afectación, o
- Historial o Ficha Clínica veterinaria de la mascota, emitido por un médico veterinario habilitado para el ejercicio de la profesión, que refleje un diagnóstico o síntomas de la afectación, o
- Informes médicos de la mascota firmados por profesional competente, que refleje un diagnóstico o síntomas de la afectación, o
- Boleta de honorarios del médico veterinario.

Se considerarán los antecedentes emitidos hasta la fecha de llenado del formulario al que se hace mención en el **Acápito V** de este Acuerdo.

Requisitos Grupo 4:

1. Acreditar haber adquirido una o más unidades del producto Master Cat Gatito variedad seco, cuya fecha de vencimiento sea entre el 1º de junio de 2022 y el 30 de septiembre de 2022, de conformidad a lo indicado en el **Acápito I** del presente Acuerdo, por medio de la exhibición de la boleta o comprobante fidedigno, que acredite la compra del Producto, o, en caso de no contar con lo anterior, el envase del Producto.

Para estos efectos, boleta o comprobante fidedigno corresponderá a aquel documento original o copia, íntegro y legible, que reúna las siguientes condiciones:

- Tener una fecha de emisión a partir del 1º de diciembre de 2020 hasta el día anterior a la fecha de publicación del formulario referido en el Acápito V del presente instrumento.
- Que dé cuenta de la identificación del proveedor, incluido su RUT, en donde el consumidor hubiere adquirido el Producto.
- Que contenga el número de boleta o comprobante.
- Que dé cuenta de la adquisición, con alguna identificación del producto Master Cat Gatito, y su correspondiente valor comercial.

El envase del Producto, en caso de no contar con la boleta o comprobante fidedigno que acredite la compra del producto, deberá reunir las siguientes condiciones:

- Ser de aquellos descritos en el **Acápito I** del presente Acuerdo
- Que la información relativa a los códigos de identificación del Producto, se encuentren en un estado íntegro y legible.

En caso de que el consumidor exhiba exclusivamente el envase del Producto,



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

por no contar con la boleta o comprobante fidedigno respectivo, deberá estar a lo que se indicará a continuación:

- **La empresa** procederá a su costo, al retiro de el o los envases del Producto, desde el domicilio que indique el consumidor, previo acuerdo con aquel sobre la fecha y otros antecedentes necesarios para agendar el retiro.
- Ejecutado el proceso ya mencionado, **la empresa** cotejará los datos del envase del Producto y verificará que sea de aquellos indicados en el **Acápito I**.

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

- La exhibición de un comprobante de retiro previo del Producto por parte de **Empresas Carozzi S.A** o de una empresa de transportes designada por aquella, del domicilio del consumidor; o
- La exhibición del comprobante de transferencia electrónica, original o copia, que fue realizado por parte **del proveedor**, por reembolso del Producto.

2. Acreditar la calidad de dueño, poseedor o tenedor del (los) gatito (s) 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 (s) gatito (s) en el registro antes referido, deberá acreditar su calidad de dueño, poseedor o tenedor por medio del cumplimiento de los siguientes requisitos, sin perjuicio de poder acompañar medios probatorios adicionales que permitan acreditar fehacientemente y a mayor abundamiento el dominio, posesión o tenencia sobre el gatito:

- Acompañar declaración jurada notarial en la que se declare que es dueño del (os) gatito (s); o
- Acompañar ficha veterinaria del gatito, debidamente emitida y firmada por un médico veterinario habilitado para el ejercicio de la profesión.

3. Acreditar la atención intrahospitalaria u hospitalización de la mascota afectada como potencial resultado del consumo del producto, por medio de comprobante (s) fidedigno (s) donde conste la internación de la mascota, tales como:

- Comprobante de Cuenta hospitalaria o atención intrahospitalaria del o los gatitos, o,



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- Comprobante que refleje procedimiento hospitalario o atención intrahospitalaria del o los gatitos, o
- Epicrisis del o los gatitos.

Se considerarán los antecedentes emitidos hasta la fecha de llenado del formulario al que se hace mención en el **Acápito V** de este Acuerdo.

Requisitos Grupo 5:

1. Acreditar haber adquirido una o más unidades del producto Master Cat Gatito variedad seco, cuya fecha de vencimiento sea entre el 1º de junio de 2022 y el 30 de septiembre de 2022, de conformidad a lo indicado en el Acápito I del presente Acuerdo por medio de la exhibición de la boleta o comprobante fidedigno, que acredite la compra del Producto, o, en caso de no contar con lo anterior, el envase del Producto.

Para estos efectos, boleta o comprobante fidedigno corresponderá a aquel documento original o copia, íntegro y legible, que reúna las siguientes condiciones:

- Tener una fecha de emisión a partir del 1º de diciembre de 2020 hasta el día anterior a la fecha de publicación del formulario referido en el Acápito V del presente instrumento.
- Que dé cuenta de la identificación del proveedor, incluido su RUT, en donde el consumidor hubiere adquirido el Producto.
- Que contenga el número de boleta o comprobante.
- Que dé cuenta de la adquisición, con alguna identificación del producto Master Cat Gatito, y su correspondiente valor comercial.

El envase del Producto, en caso de no contar con la boleta o comprobante fidedigno que acredite la compra del producto, deberá reunir las siguientes condiciones:

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

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** procederá a su costo, al retiro de el o los envases del Producto, desde el domicilio que indique el consumidor, previo acuerdo



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

con aquel sobre la fecha y otros antecedentes necesarios para agendar el retiro.

- Ejecutado el proceso ya mencionado, **la empresa** cotejará los datos del envase del Producto y verificará que sea de aquellos indicados en el **Acápite I**.

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

- La exhibición de un comprobante de retiro previo del Producto por parte de **Empresas Carozzi S.A.** o de una empresa de transportes designada por aquella, del domicilio del consumidor; o
- La exhibición del comprobante de transferencia electrónica, original o copia, que fue realizado por parte **del proveedor**, por reembolso del Producto.

2. Acreditar la calidad de dueño, poseedor o tenedor del (los) gatito (s) 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 (s) gatito (s) en el registro antes referido, deberá acreditar su calidad de dueño, poseedor o tenedor por medio del cumplimiento de los siguientes requisitos, sin perjuicio de poder acompañar medios probatorios adicionales que permitan acreditar fehacientemente y a mayor abundamiento el dominio, posesión o tenencia sobre el gatito:

- Acompañar declaración jurada notarial en la que se declare que es dueño del (los) gatito (s); o
- Acompañar ficha veterinaria del gatito, debidamente emitida y firmada por un médico veterinario habilitado para el ejercicio de la profesión.

3. Acreditar el fallecimiento de uno o más gatitos como potencial resultado del consumo del Producto, por medio de comprobante (s) fidedigno (s), tales como:

- Certificados o Informes de atención veterinaria del o los gatitos que acredite (n) el fallecimiento, o
- Historial o ficha clínica veterinaria del o los gatitos, emitido por un médico veterinario habilitado para el ejercicio de la profesión, que acredite el fallecimiento, o
- Epicrisis del o los gatitos, o



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- Certificado de necropsia del o los gatitos.

Se considerarán los antecedentes emitidos hasta la fecha de llenado del formulario al que se hace mención en el **Acápito V** de este Acuerdo.

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

A través del presente Acuerdo, **Empresas Carozzi S.A.** se ha comprometido a compensar a cada consumidor(es) por cada gatito (s) que haya (n) sufrido afectación (es) por los hechos descritos en el **Acápito I** del presente instrumento, en conformidad a lo que a continuación se indica:

- a) **Grupo 1:** La empresa 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 31 de agosto de 2021, **la empresa** informa que pertenecen a este universo una cantidad estimada de, a lo menos 809 (ochocientos nueve) consumidores, por el cual el monto a pagar por el presente Grupo asciende, a lo menos a \$16.180.000.- (dieciséis millones ciento ochenta mil pesos).

- b) **Grupo 2:** La empresa se obliga por medio del presente Acuerdo a compensar a cada consumidor por cada gatito perteneciente a este grupo un monto único equivalente a **\$45.000.- (cuarenta y cinco mil pesos)**

Al 31 de agosto de 2021, **la empresa** informa que pertenecen a este universo una cantidad estimada a lo menos de 152 (ciento cincuenta y dos) consumidores y 178 (ciento setenta y ocho) gatitos, por el cual el monto a pagar por el presente Grupo asciende, a lo menos a \$8.010.000.- (ocho millones diez mil pesos).

- c) **Grupo 3:** La empresa se obliga por medio del presente Acuerdo a compensar a cada consumidor por cada gatito perteneciente a este grupo un monto único equivalente a **\$200.000.- (doscientos mil pesos)**.

Al 31 de agosto de 2021, la empresa informa que pertenecen a este universo una cantidad estimada de a lo menos 176 (ciento setenta y seis) consumidores y 226 (doscientos veintiséis) gatitos, por el cual el monto a pagar por el presente Grupo asciende, a lo menos a \$45.200.000.- (cuarenta y cinco millones doscientos mil pesos).

- d) **Grupo 4:** La empresa se obliga por medio del presente Acuerdo a compensar a cada consumidor por cada gatito perteneciente a este grupo un monto único equivalente a **\$500.000.- (quinientos mil pesos)**.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Al 31 de agosto de 2021, **la empresa** informa que pertenecen a este universo una cantidad estimada de a lo menos 278 (doscientos setenta y ocho) consumidores y 293 (doscientos noventa y tres) gatitos, por el cual el monto a pagar por el presente Grupo asciende a lo menos a \$146.500.000.- (ciento cuarenta y seis millones quinientos mil pesos).

- e) **Grupo 5: La empresa** se obliga por medio del presente Acuerdo a compensar a cada consumidor por cada gatito perteneciente a este grupo un monto único equivalente a **\$1.750.000.- (un millón setecientos cincuenta mil pesos)**

Al 31 de agosto de 2021, **la empresa** informa que pertenecen a este universo una cantidad estimada de a lo menos 136 (ciento treinta y seis) consumidores, y 155 (ciento cincuenta y cinco) gatitos, por el cual el monto a pagar por el presente Grupo asciende aproximadamente a \$271.250.000.- (doscientos setenta y un millón doscientos cincuenta mil pesos).

Se deja constancia que, en la eventualidad de que **Empresas Carozzi S.A.** hubiese procedido a algún pago a título de reembolso y/o compensación a algún(os) consumidor(es) perteneciente(s) a cualquiera de los 5 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 **la empresa** a pagar la diferencia favorable que resulte de descontar del monto único, lo ya reembolsado³ y/o compensado con anterioridad a la fecha del presente Acuerdo.

En concordancia con lo anterior, se deja constancia que, **Empresas Carozzi S.A.** al 31 de agosto de 2021, ha desembolsado la cantidad de **\$34.849.000.- (treinta y cuatro millones ochocientos cuarenta y nueve mil pesos)** por concepto de restituciones, compensaciones y/o indemnizaciones, lo que será acreditado por el informe de auditoría descrito en el **Acápito VII** presente Acuerdo.

Se hace presente que todos los montos y cantidad (universo) de consumidores mencionados en el presente título son meramente referenciales, según lo informado por **Empresas Carozzi S.A.** 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 VII** de este instrumento.

³ Esto, debido a un procedimiento interno de reparaciones y reembolsos que ha llevado a cabo por la empresa, para todo aquel consumidor que hubiere interpuesto un reclamo, sea ante el SERNAC o directamente ante la empresa, 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 del gatito; (v) reembolso del valor de mercado del gatito.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

D. Costo del reclamo.

Adicionalmente, se ha integrado a la solución alcanzada por medio del presente Acuerdo, una compensación por concepto de "costo de reclamo" que le corresponderá a cada consumidor que reclamó ante el SERNAC, en relación a los hechos materia del presente PVC, y comprenderá a los reclamos ingresados por los consumidores hasta el día 25 de julio de 2021 que corresponde al día previo de la publicación de la propuesta de solución a que se refiere el artículo 54 L efectuada por el SERNAC en su sitio web institucionales para los efectos del artículo 54 N de la Ley 19.496.

El valor de esta compensación dependerá del canal de ingreso de los respectivos reclamos en conformidad al criterio que el SERNAC ha dispuesto para estos efectos, de acuerdo con el siguiente detalle:

Canal de Ingreso	Valor (UTM)
Call center	0.021
Sitio web	0.023
Presencial	0.15

Dicha compensación alcanzará a **288** consumidores y, el monto total que **la empresa**, pagará por este concepto, asciende a la suma total de **\$ 366.849 (trescientos sesenta y seis mil ochocientos cuarenta y nueve pesos)**, sin perjuicio de los posibles ajustes que pudieren reflejarse en la auditoría o en el proceso de implementación del Acuerdo, en relación con la base de datos que el SERNAC remita a **Empresas Carozzi S.A.**

El pago del costo del reclamo se efectuará a los consumidores beneficiados, en conjunto con el pago de las compensaciones 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 30 de julio de 2021, el Acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo beneficia a un total referencial de 809 consumidores de los Grupos 1, 2, 3, 4 y 5, a 288 consumidores en relación al costo del reclamo y considera un monto total referencial informado por la empresa de **\$487.506.849 (cuatrocientos ochenta y siete millones quinientos seis mil ochocientos cuarenta y nueve pesos)**.

Todo lo descrito y señalado en el presente Acuerdo será susceptible de auditoría según lo previsto en el presente instrumento.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESUMEN UNIVERSO Y MONTOS REFERENCIALES	
Nº referencial de consumidores que integran el colectivo beneficiado por el Acuerdo como Grupo 1	809
Monto referencial en relación al colectivo beneficiado por el Acuerdo descrito como Grupo 1	\$16.180.000.-
Nº referencial de consumidores que integran el colectivo beneficiado por el Acuerdo como Grupo 2	152
Monto referencial en relación al colectivo beneficiado por el Acuerdo descrito como Grupo 2	\$8.010.000.-
Nº referencial de consumidores que integran el colectivo beneficiado por el Acuerdo como Grupo 3	176
Monto referencial en relación al colectivo beneficiado por el Acuerdo descrito como Grupo 3	\$45.200.000.-
Nº referencial de consumidores que integran el colectivo beneficiado por el Acuerdo como Grupo 4	278
Monto referencial en relación al colectivo beneficiado por el Acuerdo descrito como Grupo 4	\$146.500.000.-
Nº referencial de consumidores que integran el colectivo beneficiado por el Acuerdo como Grupo 5	136
Monto referencial en relación al colectivo beneficiado por el Acuerdo descrito como Grupo 5	\$271.250.000.-
Nº de reclamos ingresados en SERNAC susceptibles del pago del concepto "costo del reclamo" por call center	53
Nº de reclamos ingresados en SERNAC susceptibles del pago del concepto "costo del reclamo" por sitio web	288
Nº de reclamos ingresados en SERNAC susceptibles del pago del concepto "costo del reclamo" presencial	4
Monto total por concepto de "costo del reclamo"	\$366.849
Total en \$ de monto de compensación	\$487.506.849

Se deja constancia que el número de consumidores y montos son meramente referenciales y no considera el universo total de afectados ni la cifra total a pagar por **Empresas Carozzi S.A.**, lo que se determinará durante la



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

implementación del Acuerdo y su verificación por parte de la empresa auditora.

Asimismo, también se deja constancia que las compensaciones a que pueden acceder los consumidores pueden operar de la siguiente manera:

1. Solo compensación del Grupo 1.
2. Compensación del Grupo 1 y 2, conjuntamente.
3. Compensación del Grupo 1 y 3, conjuntamente.
4. Compensación del Grupo 1 y 4, conjuntamente.
5. Compensación del Grupo 1 y 5, conjuntamente.
6. Compensación del costo del reclamo, por sí solo, o conjuntamente con los Grupos 1, 2, 3, 4 o 5 en caso de aplicar cada uno de ellos en la forma antes señalada.

En el evento que un mismo consumidor sea dueño, poseedor o tenedor, conforme a lo descrito en este instrumento, de más de un gatito afectado, procederán las compensaciones por cada una de ellos, previa acreditación de los requisitos exigidos para cada uno de los Grupos, respecto de cada uno de dichos gatitos. En consecuencia, la compensación se otorgará a un consumidor en función de cada gatito afectado del cual sea titular conforme a lo dicho en el presente Acuerdo.

E. Determinación del procedimiento de restitución, compensación e indemnización de los 5 Grupos del Acuerdo.

El pago de los montos que corresponda efectuar a cada consumidor por cada gatito de los descritos en el presente Acuerdo, se llevarán a cabo mediante:

- (i) transferencia electrónica, o,
- (ii) por medio de un depósito directo en la cuenta bancaria que el consumidor indique, o bien,
- (iii) por medio de la emisión de un vale vista bancario nominativo a nombre del consumidor respectivo⁴, el cual podrá ser retirado y cobrado por el consumidor en un banco de la plaza a definir por **la empresa**.

Considerando lo descrito en las letras A, B, C y D del presente **Acápito III, la empresa**, para efectos de realizar los pagos, se pondrá en contacto con los consumidores que formen parte de la nómina definitiva, según se detalla en los siguientes párrafos, sin perjuicio de lo que se describa en el siguiente **Acápito V**.

⁴ Para estos efectos se estará a las Normas contenidas en la Circular de Bancos 2494, Circular Financiera 865, que contiene la "Recopilación actualizada de normas. Agrega capítulos: 2-6 "Vales a la vista", 2-14 "certificados sobre intereses de depósitos y captaciones" y 13-31 "Liquidación de las cuentas de resultado en monedas extranjeras al cierre del ejercicio", y demás aplicables en la especie.

Los vales vista, de esta manera, deberán estar disponibles para retiro o cobro de los consumidores en un banco de la plaza, por el plazo legal establecido el efecto, esto es 3 años, rigiendo al efecto las normas de las acreencias bancarias, transcurrido dicho periodo, estableciéndose así, el destino final de esos fondos.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Una vez conformada la nómina definitiva antes indicada y habiendo hecho entrega de una copia de esta al SERNAC (la cual contendrá el nombre completo y cédula de identidad de cada consumidor), **la empresa** iniciará el proceso de contacto con los consumidores que formen parte de la nómina. Este proceso de contacto se extenderá por un plazo de 10 días, contado desde la entrega de la nómina definitiva al SERNAC.

Dentro de los primeros 5 días del plazo del procedimiento de contacto, **la empresa** enviará una comunicación a los consumidores, vía correo electrónico, con seguimiento, a la casilla que éstos hubieren indicado en el formulario descrito en el **Acápito V** o bien, a la casilla de correo electrónico que se encuentre inscrita en la base de datos interna de **la empresa**, respecto de consumidores que no hayan completado el formulario.

Asimismo, dentro del mismo plazo, **la empresa** se contactará telefónicamente 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 **la empresa**, respecto de consumidores que no hayan completado el formulario.

A modo de seguimiento, **la empresa** se obliga a enviar un correo electrónico y/o llamar nuevamente al consumidor, entre el 5º y el 10º día de este procedimiento de contacto, con el objetivo de asegurar y confirmar que el consumidor tome el debido conocimiento de esta comunicación.

Frente a la situación de que un correo electrónico no sea debidamente recibido por un consumidor, **la empresa** informará dicha situación al consumidor por medio de contacto telefónico al número que éste hubiere indicado a efecto de requerir la información que a continuación se describe.

En las comunicaciones que **la empresa** realice a los consumidores, como así también las que correspondan a su seguimiento, **la empresa** requerirá al consumidor el envío de los siguientes antecedentes necesarios para realizar la transferencia electrónica o depósito correspondiente:

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

Una vez recibida la comunicación por parte de **la empresa**, los consumidores deberán enviar sus antecedentes bancarios, dentro del plazo de 10 días contabilizados desde el término del proceso de contacto.

Transcurrido el plazo anterior, **la empresa** iniciará el proceso de pago, el cual deberá efectuarse en un plazo que no podrá ir más allá de 30 días contados desde la fecha de vencimiento del plazo con el que cuentan los consumidores para enviar sus antecedentes bancarios, de conformidad con el procedimiento establecido en el **Acápito V** de este Acuerdo. Ello sin perjuicio de lo dispuesto



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

en la letra E del **Acápito V**, en relación con la solicitud de "revisión de antecedentes" de que disponen los consumidores.

Respecto a aquellos consumidores que, siendo parte de la nómina definitiva no hubieren enviado sus datos bancarios dentro del plazo dispuesto para ello, o habiéndolos enviado, estos fueren insuficientes o se encuentran incompletos, **la empresa** procederá a emitir, de forma nominativa, un vale vista bancario en un banco de la plaza a definir por **la empresa**, dentro del mismo plazo dispuesto en el párrafo precedente.

Este vale vista se encontrará disponible para ser retirado y cobrado por el consumidor, en un banco de la plaza a determinar por **la empresa**, lo que será previamente informado a los consumidores al correo electrónico o teléfono que hubieren entregado.

IV. La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos (Artículo 54 P N° 3 Ley N° 19.496).

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*".

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 cuyos gatitos hubieren resultado afectadas como potencial resultado del consumo del Producto descrito 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 Grupos que considera afectaciones de distintas entidades y montos compensatorios metodológicamente adecuados a cada Subgrupo.

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.

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.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 que se refiere al 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 (Artículo 54 P N° 4 Ley N° 19.496).

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*".

Al respecto:

1. Información acerca de los Términos del Acuerdo;

Empresas Carozzi S.A. 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 que se pronuncie sobre el Acuerdo, 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. Publicación de avisos en:

- a) El sitio web de Master Cat (www.mastercat.cl);
- b) En la página de Facebook de Master Cat, denominada Master Cat Chile; y,
- c) El sitio web www.pvcmastercat.cl

La forma y contenido de los avisos será enviado previamente al SERNAC, para su aprobación por parte del Departamento de Comunicaciones



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Estratégicas y Relacionamento Institucional de dicho servicio.

B. Correos electrónicos informativos, en los cuales se adjuntará una copia del aviso publicado de conformidad con la letra (A) precedente.

Considerando la etapa en que se llevará a cabo la presente comunicación, **la empresa** tomará contacto con aquellos consumidores respecto de los cuales tengan registro en dicho momento.

C. Contacto telefónico por medio del call center de **la empresa**, en el cual se comunicará a los consumidores (i) la existencia del Acuerdo, con un resumen de solución, procedimiento y plazos de implementación, y (ii) especialmente de la existencia del formulario web referido en el punto 2 siguiente.

El contenido y estructura del libreto que empleará **la empresa** para estos efectos, será enviado al 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, **la empresa** tomará contacto con todos aquellos consumidores de los cuales se tenga registro al momento de realizar la presente comunicación.

En todo caso, las comunicaciones escritas referidas en el presente punto 1 deberán concretarse dentro del plazo de 5 días contados desde que haya transcurrido el plazo de 30 días desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución que se pronuncia sobre el Acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496. En relación con las llamadas telefónicas que opere el *Call Center* de **la empresa**, éstas deberán concretarse dentro del plazo de 10 días contados desde el mismo plazo anterior.

2. Conformación Nómina Definitiva de Consumidores.

A. Habilitación y llenado de Formulario web a disposición de los consumidores:

Los consumidores que estimen formar parte del universo comprendido por el Acuerdo, deberán completar un formulario que se habilitará y publicará especialmente al efecto en la página web de **la empresa** www.pvcmastercat.cl, el cual, 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 que se pronuncia sobre el Acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

El formulario antes indicado, estará disponible en el sitio web durante un plazo de 30 días, contados desde su publicación. Los consumidores deberán completar el formulario completando sus datos personales⁵ e información de

⁵ Asimismo, el contenido del Formulario contemplará la entrega de los siguientes datos obligatorios: (i) nombre completo del consumidor; (ii) cédula de identidad; (iii) domicilio; (iv)



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

contacto, junto con adjuntar la documentación respectiva dentro de dicho plazo que acredite su calidad de consumidor afectado y el cumplimiento de los requisitos copulativos descritos en el Acápite III para cada uno de los Grupos de consumidores afectados.

Frente al caso de aquellos consumidores que solamente cuenten con el envase para acreditar el requisito N°1 de los Grupos 1, 2, 3, 4 y 5, el consumidor deberá indicar esta situación al momento de completar el formulario y, acto seguido **la empresa** se contactará con el consumidor para efectos de proceder al proceso de retiro del envase del Producto.

El formulario contemplará como requisito, además, la autorización de parte del consumidor del tratamiento de sus datos en concordancia con las disposiciones contenidas en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada a fin de que **la empresa** pueda hacer uso aquellos única y exclusivamente para el cumplimiento del presente Acuerdo, quedando en consecuencia prohibido cualquier otro uso de los mismos por parte de **la empresa**.

No obstante, lo anterior, se deja constancia que todos aquellos consumidores que hubiesen recibido algún reembolso y/o compensación por parte de **la empresa**, 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 de **la empresa** complete el formulario habilitado, los antecedentes que ésta 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 gatito y, en caso de múltiples ingresos por un mismo gatito, se considerará solamente el último de dichos ingresos.

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

B. Revisión de antecedentes para conformación de nómina de consumidores afectados:

Una vez transcurrido el plazo de 30 días para llenar el formulario, **la empresa** procederá a:

- i. Efectuar 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 Acuerdo,
- ii. Revisar los antecedentes y documentación ingresada por cada consumidor, a fin de determinar su fidelidad y pertinencia, y teniendo especialmente en

teléfono fijo o celular; (v) correo electrónico; (vi) si requiere retiro de envase del producto; (vii) indicar preliminarmente el grupo al cual estima el consumidor pertenecer; (viii) individualizar a su (s) gatito (s).



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

consideración los requisitos descritos en el **Acápito III** anterior para cada uno de los Grupos de consumidores afectados.

La empresa deberá enviar al SERNAC una nómina de los consumidores pertenecientes a cada grupo comprendido en el Acuerdo, en un plazo que no podrá ser superior a 30 días hábiles, contados desde el vencimiento del plazo para completar el formulario por parte de los consumidores.

C. Comunicación a consumidores informando si forma parte o no de la nómina definitiva:

Una vez vencido el plazo anterior y presentada la nómina al SERNAC, **la empresa** deberá enviar una comunicación escrita al correo electrónico que hubiere sido indicado por el consumidor al momento de 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 presente instrumento, **la empresa** comunicará 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 **la empresa**.

Dicho lo anterior, dentro de los primeros 5 días hábiles, **la empresa** enviará un correo electrónico a los consumidores, a la casilla 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 **la empresa**, cuando el consumidor no hubiere llenado el formulario. Asimismo, dentro del mismo plazo, **la empresa** 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 **la empresa** cuando el consumidor no hubiere llenado el formulario.

La empresa declara disponer 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.

Sin perjuicio de lo anterior, **la empresa** se obliga a enviar un correo electrónico y/o a llamar al consumidor, a título de seguimiento, entre el 5° y el 10° día de este proceso de contacto, con la finalidad de asegurarse que el consumidor tome debido conocimiento

El contenido mínimo de la comunicación 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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 **la empresa**, 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.

D. Acciones del consumidor a 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 **la empresa** 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 **la empresa**.

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,

Tendrán 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 no superior a 5 días hábiles, contados desde el término del proceso de contacto de **la empresa**.

E. Proceso de revisión de antecedentes:

i. Sobre la Entidad Revisora.

Conforme a lo descrito en las letras anteriores, aquellos consumidores que no estuvieren conformes con la exclusión o, con la calificación efectuada por **la empresa**, 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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Escuela de Medicina Veterinaria de la Universidad de Chile⁶ o, en su defecto por el Director de la Escuela de Medicina Veterinaria de otra Universidad perteneciente al CRUCH, a determinar entre el SERNAC y **Empresas Carozzi S.A.**, respecto del cual no exista conflicto de interés de ningún tipo entre dicha institución y **la empresa**.

En caso 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 indicado, designe al efecto (en adelante, la "Entidad Revisora").

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

ii. Procedimiento.

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

- i. Individualización del consumidor y del gatito afectado.
- ii. 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. Informes médicos de la o las mascotas, firmados por profesionales competentes, que refleje un diagnóstico o síntomas de la afectación.
- c. Epicrisis de la mascota.
- d. Declaración jurada que acredite la afectación de la mascota.
- e. Comprobante que refleje procedimiento hospitalario o atención intrahospitalaria del o los gatitos.
- f. Certificados o Informes de atención veterinaria del o los gatitos que acredite (n) el fallecimiento.
- g. Certificado de necropsia del o los gatitos.

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.

⁶ La Universidad propuesta para ser Entidad Revisora cuenta con la escuela de medicina veterinaria más antigua de Chile y destacada en rankings nacionales como internacionales.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

iii. Plazo para el procedimiento de revisión.

La Entidad Revisora deberá informar su resultado en un plazo no superior a 30 días hábiles, contados desde el vencimiento del plazo antes indicado. El resultado de la Entidad Revisora se pronunciará en única instancia y no será objeto de una nueva revisión.

Vencido el plazo anterior, **la empresa** deberá enviar, dentro del plazo de 2 días hábiles siguientes, el resultado al correo electrónico del consumidor que ha solicitado la revisión.

Siempre que proceda, a aquellos consumidores que hubieren sido incorporados a la nómina en virtud de la resolución de la solicitud de revisión de antecedentes, se les requerirá posteriormente los datos bancarios descritos en el **Acápito III letra C**, a efectos de realizar el respectivo pago mediante la transferencia o depósito que corresponda.

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

Asimismo, y dentro del mismo plazo, **la empresa** deberá enviar una actualización de la nómina definitiva de beneficiados al SERNAC. El contenido de esta nómina será definitivo y no podrá volver a ser modificado en el futuro.

3. Contenido de los correos electrónicos o cartas.

El texto de los correos electrónicos y cartas que **la empresa** deba enviar a los consumidores para informar todos y cada uno de los compromisos que forman parte del Acuerdo, deberán ser previamente validados 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 del procedimiento de pago.

Previo a efectuar el pago de las sumas comprometidas en el presente Acuerdo, **la empresa** comunicará a los consumidores, dentro del plazo de 10 días desde que se hubiere formado y enviado la nómina definitiva al SERNAC, 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, será también validado previamente 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 que se pronuncie sobre el Acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

VII. Plazos de implementación.

1. Implementación y llenado de un formulario para la conformación de la nómina de consumidores beneficiarios individualizados como Grupos 1, 2, 3, 4 y 5, 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 que se pronuncia sobre el Acuerdo del Procedimiento Voluntario Colectivo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.
2. Para estos efectos, **la empresa** habilitará un sitio web especialmente configurado al efecto (www.pvcmastercat.cl), en el que 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 1, 2, 3, 4 o 5. El proceso de retiro del envase del producto, cuando proceda, 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.
3. 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 **la empresa** 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, **la empresa** requerirá también el envío de antecedentes necesarios para efectuar la transferencia o depósito bancario, según corresponda.
4. Aquel consumidor que haya sido informado de su pertenencia en la nómina definitiva de beneficiarios por el presente Acuerdo deberá entregar a **la empresa** los datos necesarios para poder realizar la transferencia o depósito que corresponda, a partir de la recepción de la comunicación y en todo caso, no más allá de 10 días contados desde que hubiere vencido el plazo para el envío de las



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

comunicaciones aplicable a **la empresa**.

5. 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 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 **la empresa**.

La Entidad Revisora 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, **la empresa** deberá enviar, dentro del plazo de 2 días hábiles siguientes, el resultado de la misma al correo electrónico del consumidor reclamante.

6. 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, 4 y 5 ya descritos, como, asimismo, el pago del costo de reclamo 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.

Lo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto en el punto 2 letra E del **Acápite V**, en relación con la revisión de antecedentes de que disponen los consumidores en contra de la resolución inicial pronunciada por **la empresa**. 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 **Acápite V** antes referido.

7. En la eventualidad de que **la empresa** no posea la información necesaria para realizar el depósito o transferencia bancaria, procederá a emitir vales vista nominativos dentro del plazo indicado en el número cuatro anterior. Para estos efectos, **la empresa** deberá enviar un correo electrónico informativo a aquellos consumidores que no hubieren entregado sus antecedentes o bien,



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

que hubieren entregado información incompleta, informando el banco de la plaza en el cual estará disponible el vale vista para retiro.

8. Las medidas de cese de conducta descritas en el **Acápito II** del presente Acuerdo comenzaron a ejecutarse desde el mes de febrero del presente año.
9. El proceso de despacho de cartas, correos y comunicación a los consumidores por parte de **la empresa** 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 de la resolución que se pronuncia sobre el Acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.
10. **La empresa** deberá entregar informes parciales de cumplimiento cada 3 meses desde que comienza la implementación por el plazo de 1 año, en los que dará cuenta del cumplimiento de 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 citados en el **Acápito II** del presente Acuerdo
11. **La empresa** deberá entregar un informe de auditoría externa que dé cuenta del cumplimiento integral de los términos y condiciones contenidas en el presente Acuerdo, este informe deberá ser realizado por una empresa de auditoría externa inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero, seleccionada por el proveedor y a costo de este.

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.

En principio y sin perjuicio de posibles cambios, **la empresa** contratará a la auditora externa **Price Waterhouse Coopers** 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.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- 4) Equipo de trabajo empresa auditoría.
- 5) Plazos (Carta Gantt).
- 6) Resumen ejecutivo.
- 7) Ejecución de los procedimientos acordados, acreditando los siguientes hechos:
 - a. El envío de una comunicación efectiva a los consumidores respecto de la propuesta de solución, por parte de **la empresa**, según lo descrito en el presente Acuerdo.
 - b. El número de consumidores y gatitos alcanzadas por la solución y las compensaciones pagadas para cada uno de los grupos de consumidores afectados teniendo en consideración las compensaciones/reembolsos efectuados previamente por **la empresa**, 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.
 - e. El pago del costo de reclamo SERNAC 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 acrediten la implementación del Acuerdo.
- 10) Se deberá coordinar previamente con el Departamento de

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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.

12. 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.

A continuación, se inserta un cuadro resumen con los datos de los beneficiados y plazos de las actividades contempladas en el siguiente Acuerdo:

Actividad	Plazo	Cómputo plazo
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 que se pronuncie sobre el Acuerdo, 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.
Comunicación a consumidores por parte de la empresa informando si forman o no parte de la nómina y requiriendo información bancaria.	Hasta 5 días	Contados desde la conformación de la nómina definitiva.
Plazo para solicitar revisión de antecedente cuando (i) consumidor	Hasta 5 días hábiles	Podrán presentar revisión a partir de la recepción de la comunicación de

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

hubiese sido informado de su exclusión de la nómina definitiva o (ii) consumidor que, habiendo sido incluido en la nómina, lo hubiera sido en una categoría distinta		nómina por parte de la empresa.
Plazo Entidad revisora para realizar la revisión de antecedentes y emitir resultado	30 días hábiles	Contados desde el vencimiento del plazo que tienen los consumidores para solicitar la revisión de sus antecedentes.
Plazo de la empresa 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 la empresa que indica que se encuentra incluido en la nómina definitiva.
Pago compensación Grupo 1	Plazo no superior a 30 días	A partir del 10° día de vencido el plazo para que los consumidores envíen sus datos bancarios para resolver la objeción del consumidor, cuando procediera.
Pago compensación Grupo 2	Plazo no superior a 30 días	A partir del 10° día de vencido el plazo para que los consumidores envíen sus datos bancarios para resolver la objeción del consumidor, cuando procediera.
Pago compensación Grupo 3	Plazo no superior a 30 días	A partir del 10° día de vencido el plazo para que los consumidores envíen sus datos bancarios para resolver la objeción



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

		del consumidor, cuando procediera.
Pago compensación Grupo 4	Plazo no superior a 30 días	A partir del 10° día de vencido el plazo para que los consumidores envíen sus datos bancarios para resolver la objeción del consumidor, cuando procediera.
Pago compensación Grupo 5	Plazo no superior a 30 días	A partir del 10° día de vencido el plazo para que los consumidores envíen sus datos bancarios 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 sus datos bancarios 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.
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 de la resolución que se pronuncie sobre el Acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

VIII. Del plan de cumplimiento (Artículo 54 P N° 4 Ley N° 19.496).

La empresa compromete la presentación de un Plan de Cumplimiento conforme a lo previsto en el artículo 54 P de la Ley 19.496, según se describe a continuación:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

1. Plazo de presentación: **Empresas Carozzi S.A.** 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° de la Ley N° 19.496. Dicho plazo podrá ser prorrogado por una sola vez, hasta por tres meses adicionales, mediante resolución fundada del SERNAC, dictada ya sea por solicitud de la empresa o de oficio por el SERNAC.

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 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 otras 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 sobre el cese de la conducta.

4. De la presentación: **La empresa** presentará el plan directamente al área especializada del SERNAC a cargo de los planes de cumplimiento, dentro del plazo a convenir con el SERNAC.

5. Del seguimiento: durante el plazo de vigencia, **la empresa** deberá comunicar al SERNAC 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. **La empresa** también deberá comunicar al SERNAC 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.

IX. Alcance legal de la responsabilidad.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Se deja constancia que, conforme a lo establecido en el artículo 54 P de la ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la presente solución presentada por **Empresas Carozzi S.A.** no implica en caso alguno 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."

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 se pronuncie sobre el acuerdo, se deberá publicar, a costa de **Empresas Carozzi S.A.** 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, **la empresa** procederá a efectuar las publicaciones tratadas anteriormente dentro del décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre el acuerdo.

XII. De la reserva de acciones individuales.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Por su parte y, en atención a la irrenunciabilidad de derechos que contempla la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, 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 remanente.

En lo referente al remanente, que eventualmente pueda formarse, aplicará el inciso final del artículo 53 B de la Ley N°19.496. Se hace presente que durante el período de los 2 años previos a la formación del remanente, y una vez cumplidas las diligencias de distribución de las compensaciones a cada consumidor, el proveedor deberá mantener la custodia de las cantidades no transferidas ni reclamadas por los consumidores y tenerlas a disposición de aquellos, a fin de atender su reclamo o solicitud respecto del derecho que le asiste a percibir las sumas de dinero concedidas en virtud de este Acuerdo ello, dentro del referido plazo de 2 años establecido en este párrafo.

Posteriormente, el proveedor si fuere del caso, deberá enterar las cantidades no transferidas ni reclamadas por los consumidores, al fondo concursable del artículo 11 bis, en armonía con lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B de la Ley N°19.496 que dispone: "Transcurridos dos años desde que se cumpla dicho plazo, los remanentes que no hayan sido transferidos ni reclamados por los consumidores caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los respectivos titulares, debiendo el proveedor, o el tercero a carta de la entrega, enterar las cantidades correspondientes al fondo establecido en el artículo 11 bis".

Finalizado el plazo legal de los dos años, la empresa deberá remitir un informe interno determinando la formación del remanente y el monto de estos dineros, informe interno que será remitido dentro del plazo de 90 días al SERNAC.

XIV. Del incumplimiento del Acuerdo.

Se deja constancia que, el SERNAC hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial de este 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.

XV. Del tratamiento de reclamos y de datos personales.

La Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, remitirá los reclamos a **Empresas Carozzi S.A.** con la única y exclusiva finalidad de abonar a los consumidores, todos los montos que incluirá este Acuerdo. La información que se le proporcionará constituye datos personales, los que sólo podrán ser utilizados, en forma exclusiva y restrictiva por **la empresa**, y únicamente, para la implementación del Acuerdo por lo que, no se podrá



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 **la empresa** 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, **la empresa**, deberá proceder a la destrucción de la misma, lo que deberá en consecuencia ser acreditado mediante la auditoría externa indicada en el presente Acuerdo.

XVI. De la publicidad.

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa escrita, comunicación escrita u otros) que se disponga 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 del SERNAC.

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

XVII. 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 relativos al Acuerdo, se resolverán con sujeción a las normas contenidas en los textos legales citados.

XVIII. 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 acuerdo, a través de todos sus canales de atención, tanto en sus oficinas de atención presencial, call center: 800 700 100, y en su página web www.sernac.cl

Adicionalmente y, en el contexto de lo expuesto en el párrafo anterior, **el proveedor** se compromete a quedar disponible para atender aquellas consultas que pudieran presentarse por parte de los consumidores con ocasión de la implementación del presente Acuerdo y, del Acuerdo en sí



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

mismo. Lo precedente, es sin perjuicio de aquellas coordinaciones pertinentes para estos efectos, entre el SERNAC y el proveedor.

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.

RESUELVO:

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

2°. DECLÁRESE, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según **Resolución Exenta N° 170 de fecha 1 de marzo de 2021**.

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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 de su falta de aprobación.

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 **Empresas Carozzi S.A.**, adjuntando copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE

DANIELA AGURTO GEOFFROY
SUBDIRECTORA
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

DAG/FSA/CCA

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



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese el código de verificación: 2031647-e14d29 en:

<https://fed.gob.cl/verificarDoc/docinfo>