

EXTRACTO

APRUEBA ACUERDO EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERNAC Y EMPRESAS CAROZZI S.A., CONFORME AL ARTÍCULO 54 Q DE LA LEY N°19.496. En procedimiento no contencioso caratulado "Servicio Nacional del Consumidor", Rol V-115-2021 del 2° Juzgado de Letras de San Bernardo, por sentencia de 15 de octubre de 2021, se dictó resolución que aprueba el acuerdo alcanzado entre el SERNAC y Empresas Carozzi S.A., contenido en la Resolución Exenta N°676, de 03 de septiembre de 2021, en el marco de un procedimiento voluntario colectivo. El mencionado acuerdo, se ajusta a derecho, produciendo efectos erga omnes, ya que contiene todos y cada uno de los requisitos mínimos previstos en el artículo 54 P de la Ley N°19.496: **I. En cuanto al cese de la conducta:** la empresa se compromete a: 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. B. Aumento de fiscalización del Área de Análisis. C. Continuación de especialización del Área de Inocuidad. D. Evaluación de indicadores claves del sistema de calidad y mesa de revisión de requerimientos normativos con el SAG. E. Presentación de plan de cumplimiento en materia de consumo. **II. En cuanto a las compensaciones, devoluciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados:** A. **Determinación del grupo de consumidores y monto de la restitución y compensación a consumidores beneficiados con el Acuerdo. Grupo 1:** Consumidores que hubieren adquirido una o más unidades del Producto, cuya fecha de vencimiento sea entre el 1° de junio de 2022 y el 30 de septiembre de 2022. Se restituirá a cada consumidor perteneciente al presente Grupo, el monto que corresponda a lo pagado por una o más unidades del Producto. **Grupo 2:** Consumidores que hubieren adquirido una o más unidades del Producto, cuya fecha de vencimiento sea entre el 1° de junio de 2022 y el 30 de septiembre de 2022, y cuyos gatitos hayan padecido afectaciones y no cuenten con atención veterinaria (ni estuvieron hospitalizados ni fallecieron), como potencial resultado del consumo del Producto. Se compensará a cada consumidor por cada gatito perteneciente a este grupo un monto único equivalente a **\$45.000**. **Grupo 3:** Consumidores que hubieren adquirido una o más unidades del Producto, cuya fecha de vencimiento sea entre el 1° de junio de 2022 y el 30 de septiembre de 2022, 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. Se compensará a cada consumidor por cada gatito perteneciente a este grupo un monto único equivalente a **\$200.000**. **Grupo 4:** Consumidores que hubieren adquirido una o más unidades del Producto, cuya fecha de vencimiento sea entre el 1° de junio de 2022 y el 30 de septiembre de 2022, y cuyos gatitos hubieren sido hospitalizados (y no hayan fallecido), con ocasión o como potencial resultado del consumo del Producto. Se compensará a cada consumidor por cada gatito perteneciente a este grupo un monto único equivalente a **\$500.000**. **Grupo 5:** Consumidores que hubieran adquirido una o más unidades del Producto, cuya fecha de vencimiento sea entre el 1° de junio de 2022 y el 30 de septiembre de 2022, y cuyos gatitos hubieren fallecido, como potencial resultado del consumo del Producto. Se compensará a cada consumidor por cada gatito perteneciente a este grupo un monto único equivalente a **\$1.750.000**. Los consumidores deberán acreditar los requisitos descritos para cada uno de los Grupos de consumidores afectados, conforme a lo señalado en el punto B del acápite III del Acuerdo. **B. Compensación por “Costo del reclamo”** para cada consumidor que reclamó ante el SERNAC, y comprenderá a los reclamos ingresados hasta el día 25 de julio de 2021. **C. Determinación del procedimiento de restitución, compensación e indemnización de los Grupos del Acuerdo.** El pago se llevará a cabo mediante: (i) transferencia electrónica. (ii) por medio de un depósito directo en la cuenta bancaria que el consumidor indique. (iii) por medio de la emisión de un vale vista bancario nominativo a nombre del consumidor respectivo, el cual podrá ser retirado y cobrado por el consumidor en el banco de la plaza a definir por la empresa. El proveedor, para efectos de realizar los pagos, se pondrá en contacto con los consumidores que formen parte de la nómina definitiva, según se detalla en el Acuerdo. **III. De la proporcionalidad de la solución ofrecida:** es posible sostener que el

mecanismo de compensación y los montos a restituir al universo de consumidores afectados son proporcionales al daño causado, toda vez que, contemplan cumplir con la indemnidad del consumidor. Adicionalmente, se cumple con los estándares de universalidad por cuanto alcanza a todos los consumidores perjudicados, de acuerdo a los criterios definidos objetivamente en la determinación de los Grupos establecidos en el Acuerdo. Las restituciones acordadas están basadas 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. **IV. 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:**

1. Información acerca de los Términos del Acuerdo. El proveedor informará a los consumidores 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 medios de comunicación que se indican en el acuerdo

2. Conformación de Nómina Definitiva de Consumidores.

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

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 efectuar el retiro de los envases del Producto, en aquellos casos que corresponda; y revisará los antecedentes y documentación ingresada por cada consumidor, a fin de determinar su fidelidad y pertinencia. 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 del consumidor o, en su defecto, a cualquier otro dato de contacto que disponga del mismo. La comunicación deberá cumplir con el contenido mínimo señalado en el Acuerdo.

D. Acciones del consumidor a la recepción de la comunicación descrita en la letra C anterior: desde la recepción de la comunicación, aquel consumidor que haya sido informado de su inclusión en la nómina definitiva de beneficiados por el Acuerdo deberá enviar a la empresa los datos necesarios para poder realizar la transferencia o depósito que corresponda, dentro de un plazo no superior a 10 días hábiles. Por otro lado, aquel consumidor que hubiere sido informado de su exclusión en la nómina; o que, habiendo sido incluido en la nómina, lo hubiera sido en una categoría distinta a la que estima pertenecer, tendrá derecho a solicitar la revisión de sus antecedentes, conforme al siguiente párrafo, a contar desde la recepción de la comunicación y en un plazo no superior a 5 días hábiles.

E. Proceso de revisión de antecedentes: esta revisión de antecedentes será gratuita para el consumidor y se llevará a cabo conforme al procedimiento y los plazos establecidos en el Acuerdo.

3. El contenido de los correos electrónicos o cartas que la empresa deba enviar a los consumidores, deberán ser previamente validados por 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.

4. Comunicación del procedimiento de pago dentro del plazo de 10 días desde que se hubiere formado y enviado la nómina definitiva al SERNAC, la solución, el procedimiento y plazo dispuesto para la implementación del mismo. El texto de dicha comunicación será validado previamente por SERNAC.

V. Procedimientos para cautelar el cumplimiento del Acuerdo: La empresa deberá entregar informes parciales de cumplimiento cada 3 meses desde que comienza la implementación por el plazo de un año. La acreditación del cumplimiento de los términos del Acuerdo deberá realizarse por una empresa de auditoría externa, inscrita en la CMF, seleccionada por el proveedor y a coste de éste. El informe de auditoría deberá ser

entregado a SERNAC transcurrido un plazo no superior a 3 meses desde que hayan finalizado todas las gestiones asociadas a la implementación del Acuerdo. En principio, la empresa contratará a la auditora externa Price Waterhouse Coopers para estos efectos. El plazo de implementación 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 presente extracto. **VI. Del plan de cumplimiento:** el proveedor se compromete a presentar un Plan de Cumplimiento conforme a lo previsto en el artículo 54 P de la Ley 19.496. Se realiza esta publicación en cumplimiento del inciso cuarto del artículo 54 Q de la Ley N°19.496. Mayores antecedentes del contenido del Acuerdo en Resolución Exenta N°676 de fecha 03 de septiembre de 2021, acompañada en estos autos y disponible en www.sernac.cl.



0359086951