



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

DISPONE EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR PROA S.A. (ALIMENTO SECO "CHAMPION CAT") Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 515

SANTIAGO, 09 DE JULIO 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 fecha del 24 de junio de 2020, 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, conforme dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante indistintamente SERNAC, es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, representado judicial y extrajudicialmente por su Director Nacional, quien es el Jefe Superior del Servicio.

2°. Que, mediante Resolución Exenta N° 467 de fecha 24 de junio 2020, publicada en el Diario Oficial el día 30 de junio de 2020, se delegó, la facultad de dictar las resoluciones de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la protección del interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente PVC, con independencia de la identidad, calidad jurídica o denominación del cargo de quien ejerza dicha función, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del SERNAC.

3°. Que, conforme al mandato legal establecido en los artículos 58 inciso 2° letra f) y 54, letra H de la Ley N° 19.496, corresponde al Servicio velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que incluye la facultad de iniciar Procedimientos Voluntarios Colectivos para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los consumidores, los que tienen por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

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

5°. Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero de la letra H del artículo 54 de la Ley N° 19.496, este procedimiento tiene el carácter de voluntario para sus participantes por lo que es que es indispensable, que el proveedor señale expresamente su voluntad en participar en el mismo, en el plazo de 5



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

días hábiles administrativos, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 K, del mencionado cuerpo legal.

6°. Que, se advierte que este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario, que se inicia de oficio por el Servicio Nacional del Consumidor y que, se encuentra condicionado a la aceptación del proveedor, según lo indicado en el numeral anterior, se encuentra reglado por las normas de la Ley de Protección al Consumidor, el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección de interés colectivo o difuso de los consumidores, publicada en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021.

7°. Que, este procedimiento se rige bajo determinados principios básicos que lo infunden y regulan, tales como: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso, además de aquellos propios de su naturaleza, como la preeminencia de la eficacia del proceso en beneficio del resguardo de los intereses de los consumidores afectados, la reserva y el estricto resguardo la información y antecedentes sensibles o reservados que sean proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.

8°. Que, el Servicio Nacional del Consumidor ha tomado conocimiento mediante respuestas a Oficios, reclamos ingresados en nuestras plataformas, publicaciones en medios de comunicación, redes sociales, entre otros, referidos a eventuales incumplimientos, problemas de salud y fallecimientos que se estarían presentando en gatos y gatitos, a lo menos desde febrero de 2021 a la fecha. Lo anterior, presuntamente a raíz de la ingesta de alimentos para mascotas línea **Champion Cat**, cuyo proveedor es **PROA S.A.**, Rol Único Tributario N° **92.117.000-9**, representado legalmente por **Benedicto Aguado Catón**, ambos domiciliados para estos efectos en Exposición N° 1511, comuna de Estación Central, Región Metropolitana. A mayor abundamiento, los signos clínicos presentados en las mascotas, entre otros, serían: ventroflexión del cuello (cabeza caída), hiperlordosis (aumento de la curvatura de la columna vertebral), debilidad, decaimiento, dificultad respiratoria y/o ataxia (deterioro en el equilibrio o la coordinación debido a daños en el cerebro). Consecuencia de lo señalado, derivó una alerta de seguridad con los siguientes lotes afectados: **Champion Cat Gatitos Seco**, número de identificación 0000216278 y 0000216827, comercializados en Chile durante febrero del año 2021, y **Champion Cat Adulto Seco**, número de identificación 0000217362, 0000210610, 0000210911, 0000216440, 0000216572, 0000196093, 0000211025, 000206054 y 0000216990, comercializados en Chile entre agosto del año 2020 y marzo del año 2021.

Asimismo, consta que este Servicio hace algunos meses, viene realizado el levantamiento de información, entre otros, por la vía de recabar antecedentes de oficio al proveedor, y asimismo, ha mantenido relacionamiento respecto de algunas temáticas involucradas en líneas investigativas respecto de ciertas materias que estarían relacionadas con los supuestos de hechos comprendidos en las conductas individualizadas en el presente acto de apertura, como por ejemplo, el relacionamiento del Sernac con el SAG.

9°. Que, los hechos que dan origen al presente procedimiento, son aquellos que se encuentran descritos en los considerandos precedentes y, configuran una eventual vulneración a los derechos de los consumidores prescritos en la interpretación armónica de, por lo menos la siguiente normativa: Artículos 3 inciso 1° letras b), d) y e), 12, 23 inciso 1°, 28 letras a), b) y f) y artículo 46, todos de la Ley N° 19.496., sin perjuicio de las demás normas que resulten pertinentes y aplicables en la especie.

10° Que, se deja constancia que los reclamos formulados por los consumidores relacionados o que inciden en los hechos que comprende el procedimiento que por este acto se apertura son indiciarios de parte del universo de consumidores afectados, más no se agota en ellos. En consecuencia, un eventual acuerdo ha de considerar a dichos consumidores y a todos cuantos corresponda por circunstancias temporales, geográficas y de afectación de derechos conforme a los hechos que el presente



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

procedimiento involucra, con independencia de la circunstancia de haber o no formulado un reclamo. Lo previsto es sin perjuicio de alguna compensación específica que se estime aplicable por concepto de “costo del reclamo”.

11° Que, en este estado de cosas, el SERNAC ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática de consumo, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con su representada **PROA S.A.** de acuerdo a lo previsto en los considerandos 8°, 9° y 10° precedentes, en los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

12° Que, mediante este procedimiento de carácter voluntario, el SERNAC persigue obtener **la devolución, compensación o indemnización que corresponda a los consumidores** que hayan sido afectados por los hechos descritos, con reajustes e intereses si procediere, a través de una solución que sea proporcional al daño o afectación causados, en resguardo del principio de indemnidad del consumidor y basándose en elementos de carácter objetivos, debiendo así, el proveedor, acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios para su análisis y calificación por parte de este Servicio, considerando, asimismo, **la adopción de medidas de cese de conducta**, a fin de evitar y prevenir la ocurrencia de estos hechos. Todo lo anterior, en armonía con las menciones mínimas que debería contener un eventual Acuerdo y que se encuentran contempladas en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, en caso de prosperar la negociación.

13° Que, conforme a lo previsto en el artículo 7° del Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Aprueba Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, publicado en el Diario Oficial el 5 de febrero del año 2021, se requiere al proveedor “*informe acerca de la existencia de causas judiciales pendientes por los mismos hechos*”. Asimismo, y según lo previsto en la misma disposición, **se insta en este acto administrativo, en el evento de la aceptación de participar en el procedimiento, a la entrega por parte del proveedor de una propuesta de solución**, que contenga un modelo de cálculo de devoluciones, compensaciones, o indemnizaciones, por cada uno de los consumidores afectados, habida cuenta de los hechos descritos en los considerandos 8° y 9°, principalmente, y sin perjuicio de la circunstancia de considerar en la formulación de una propuesta, los aspectos mandatados en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, y los principios formativos del procedimiento y de las normas protectoras de los derechos de los consumidores, especialmente la indemnidad del consumidor.

15° Que, en virtud de los antecedentes y fundamentos de hecho y derecho que se han expresado a lo largo de la presente Resolución, la solicitud de inicio de fecha 23 de junio de 2021 interpuesta por el administrado PROA S.A., y según lo prevenido en el considerando 8° de la presente resolución, no es posible de ser acogida por parte de este Servicio en los términos que ha sido formulada por el administrado, habida cuenta de lo prevenido en el considerando 9° precedente, en cuanto a la existencia de una línea investigativa previa a la solicitud del proveedor, por parte del Sernac y, considerando, asimismo, que la solicitud de la empresa es limitada en cuanto a ciertos elementos que el procedimiento voluntario debe comprender, en ese sentido, a lo menos, una descripción mejor adecuada de aquellas circunstancias fácticas que se han presentado en las mascotas afectadas, entre otros antecedentes de los que carece la solicitud de la empresa. En consecuencia:

RESUELVO:

1°. **DÉSE INICIO**, de oficio al Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección de los intereses colectivos o difusos de los consumidores con el proveedor **PROA S.A.**, Rol Único Tributario N° **92.117.000-9**, representado legalmente por **Benedicto Aguado Catón**, ambos domiciliados para estos efectos en Exposición N° 1511, Estación Central, comuna de Santiago, Región Metropolitana, con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente para los consumidores, respecto a los hechos indicados en los considerandos 8° y 9° de la



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

presente resolución, considerando adecuadas reparaciones, compensaciones o indemnizaciones, como también, la adopción de medidas de cese de conducta.

2°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA que, de acuerdo al artículo 54 H inciso quinto, de la Ley N° 19.496, se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en el referido cuerpo legal, durante el tiempo que medie entre la notificación al proveedor de la resolución que da inicio a este procedimiento, y la notificación de la resolución de término del mismo.

3°. En el evento de aceptar el proveedor su participación, **TÉNGASE PRESENTE**, el mandato judicial remitido a este Servicio con fecha 23 de junio de 2021, cumpliendo con el imperativo legal, a propósito de la comparecencia del proveedor a las audiencias que se fijen al efecto en el marco de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, las cuales deberán realizarse con la asistencia de un apoderado facultado expresamente para transigir, obligando así a su mandante, debiendo el proveedor, ratificar en la primera audiencia, los poderes de representación ya presentados a este Servicio.

4°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA que el SERNAC no ha ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos materia de esta presentación.

5°. TÉNGASE PRESENTE que el proveedor notificado, deberá manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al Procedimiento Voluntario Colectivo que por este acto se inicia, dentro del plazo de 5 días hábiles administrativos, asimismo, deberá señalar una dirección o casilla de correo electrónico que, para todos los efectos será el medio de comunicación oficial, entre el proveedor y este Servicio, junto con precisar, que no ha sido notificado de acciones colectivas respecto de los mismos hechos indicados. El mencionado plazo podrá prorrogarse por igual término, por una sola vez, si se solicita fundamentadamente antes de su vencimiento.

6°. NOTIFÍQUESE la presente resolución al proveedor **PROA S.A.**, Rol Único Tributario N° **92.117.000-9**, representada legalmente por **Benedicto Aguado Catón**, en virtud de lo dispuesto en el artículo 54 R de la Ley N° 19.496, considerando para estos efectos, a esta fecha, un correo electrónico vigente que el proveedor haya aportado al SERNAC, sin perjuicio de otras direcciones de correos electrónicos que pudiese haber informado, las que subsisten para los fines que sean del caso, entendiéndose practicada la notificación al día hábil siguiente del despacho del correo por parte del Servicio, conforme lo previsto en la norma citada.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

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

FSA/ LSC

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