

## EXTRACTO

### RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y PROA S.A

En procedimiento voluntario caratulado “Servicio Nacional del Consumidor”, Rol N°V-30-2022, tramitado ante el 26° Juzgado Civil de Santiago, por sentencia de fecha 14 de marzo de 2022 y de oficio por el tribunal con fecha 16 de marzo del mismo año, y notificada al solicitante en esa misma fecha, en cumplimiento del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 y, luego de verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos, se aprobó judicialmente el acuerdo celebrado entre el Servicio Nacional del Consumidor y Proa SA, el que se encuentra contenida en la Resolución Exenta N° 15 de fecha 11 de enero de 2022 con la finalidad que el mencionado acuerdo produzca efecto *erga omnes*. Los términos del acuerdo contenidos en la Resolución Exenta N° 15, que contiene todos los requisitos previstos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, son los siguientes: **II. En cuanto al cese de la conducta:** Con el objetivo de dar cumplimiento y acreditar el cese de la conducta por los hechos que son materia del Procedimiento Voluntario Colectivo, **PROA S.A.**, ha implementado y/o actualmente se encuentra implementando las siguientes medidas: **1. Robustecimiento en el control de proveedores de materias primas:** a) Perfeccionamiento de la ficha técnica que contiene los parámetros de inocuidad que **Proa S.A.** exigirá a cada materia prima según su naturaleza y riesgos relacionados: b) Mejoramiento del programa de evaluación de proveedores, con el fin de realizar una clasificación de ellos, según su grado de cumplimiento de la normativa y los parámetros fijados por **Proa S.A.** y, en los casos que fue necesario, se estableció un plan de trabajo, en el corto plazo, para el cumplimiento del estándar de inocuidad fijado por **Proa S.A.** basado en buenas prácticas de manufactura y análisis de peligro según la naturaleza de las materias primas. El programa de evaluación de proveedores y la implementación del plan de trabajo en los casos en que fue necesario, se sigue desarrollando y se hará un análisis a finales de diciembre de 2022. c) Intensificación de los requerimientos de información a los proveedores que respalda la calidad e inocuidad de las materias primas, mediante la solicitud de entrega de certificados de garantía de dicha calidad e inocuidad y, envío de muestras previo a cierres de contrato o recepción de la materia prima. **2. Implementación de laboratorio de análisis.** PROA S.A., compromete la implementación de un laboratorio propio para el control de calidad e inocuidad de las materias primas y productos terminados. **3. Profundización del plan de capacitaciones en los colaboradores de Proa S.A.** Implementación de plan periódico de fortalecimiento de la cultura de inocuidad de los productos al personal operativo y jefaturas. **4. Aceleración del plan de acción para la certificación externa de los estándares de calidad.** De acuerdo a lo informado por el proveedor, en febrero de 2020 **Proa S.A.**, se encontraba implementando estándares de calidad basados en la norma ISO 9001:2015, cuyos esfuerzos para obtener la certificación se anticiparon para el año 2021. **5. Formalización de estándares de inocuidad.** Formalización de un sistema de gestión de inocuidad mediante un estándar certificable. **6. Participación en Mesa de Trabajo con el Servicio Agrícola y Ganadero.** Participación en la mesa de revisión de requerimientos normativos de la industria con el Servicio Agrícola y Ganadero. **7. Presentación del Plan de Cumplimiento.** PROA S.A, presentará un Plan de Cumplimiento en materia de protección al consumidor, en relación

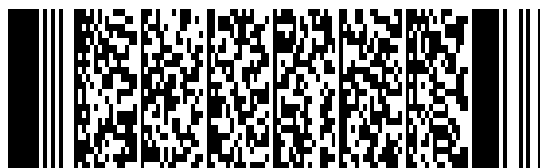
con la materia objeto del presente procedimiento, y deberá contener como mínimo los requisitos establecidos en el artículo 54 P inciso tercero de la Ley N°19.496, y lo dispuesto en el artículo 19 del Decreto N° 56 del Ministerio de Economía Fomento y Turismo, que aprueba el procedimiento voluntario colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores publicado en el Diario Oficial el 5 de febrero de 2021, sin perjuicio de otras normas que en derecho corresponda su aplicación o integración. En ese contexto, el Plan de Cumplimiento deberá, al menos, pormenorizar las acciones o medidas contempladas para la prevención, detección y corrección de riesgos asociados a la materia de este Acuerdo, en particular las asociadas a las materias de inocuidad del producto. 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. Todo de conformidad con lo establecido en el **Acápito VIII** del Acuerdo. Todas las actividades comprometidas en el presente Acápito serán susceptibles de auditoría según lo previsto en el **Acápito VII** del Acuerdo, sin perjuicio de otros aspectos susceptibles de auditoría que se establezcan en el mismo. **III. De las devoluciones, compensaciones e indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados.** 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 (gatito (s) y/o gato (s)) 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 acrediten haber adquirido una o más unidades del producto Champion Cat Gatito variedad seco o Champion Cat Gato variedad seco, que corresponda a uno o más de los Lotes señalados en el **Acápito I**. b) **Grupo 2:** Todos los consumidores que acrediten haber adquirido una o más unidades del producto Champion Cat Gatito variedad seco o Champion Cat Gato variedad seco, que corresponda a uno o más de los Lotes señalados en el **Acápito I** y, cuyo gato (s) o gatito (s) haya (n) padecido (s) síntomas como resultado del consumo del Producto y no cuenten con atención médico-veterinaria. c) **Grupo 3:** Todos los consumidores que acrediten haber adquirido una o más unidades del producto Champion Cat Gatito variedad seco o Champion Cat Gato variedad seco, que corresponda a uno o más de los Lotes señalados en el **Acápito I** y cuyo gato (s) o gatito (s) haya (n) padecido (s) síntomas diagnosticados por un médico veterinario y cuenten con comprobantes fehacientes de atención veterinaria ambulatoria (no estuvo hospitalizado ni falleció) como resultado del consumo del Producto. d) **Grupo 4:** Todos los consumidores que acrediten haber adquirido una o más unidades del producto Champion Cat Gatito variedad seco o Champion Cat Gato variedad seco, que corresponda a uno o más de los Lotes señalados en el **Acápito I** y cuyo gato (s) o gatito (s) haya padecido (s) síntomas y cuenten con comprobantes fehacientes de haber sido hospitalizado (s) -y no haya(n) fallecido (s)- como resultado del consumo del Producto. e) **Grupo 5:** Todos los consumidores que acrediten haber adquirido una o más unidades del producto Champion Cat Gatito variedad seco o Champion Cat Gato variedad seco, que corresponda a uno o más de los Lotes señalados en el **Acápito I** y que cuenten con comprobante fehaciente del fallecimiento de su gato (s) o gatito (s), como resultado del consumo del Producto. Se deja constancia que el número final de consumidores que pertenezcan a cada uno de los grupos descritos, se determinarán en la nómina definitiva de consumidores según se expresa en el presente Acuerdo. **IV. La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está**

**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 cuyo (s) gato (s) y/o gatito (s) hubiere (n) resultado afectada (s) como resultado del consumo del Producto descrito en el **Acápito I** del Acuerdo, y, la compensación por concepto del costo del reclamo, con lo cual la proporcionalidad se cumple cabalmente. Contempla la formación de Grupos que considera afectaciones a distintas entidades y montos compensatorios metodológicamente adecuados a cada Subgrupo. Se cumplen con estándares de universalidad por cuanto alcanza a todos los consumidores perjudicados por los hechos que motivaron el inicio del procedimiento, 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. El mecanismo de compensación y restitución acordada está basado 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. Durante la tramitación de este procedimiento voluntario colectivo se dio cumplimiento al artículo 54 N de la Ley N° 19.496. **V. De la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual los proveedores efectuarán las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones a los consumidores afectados.**

**1. Información acerca de los términos del Acuerdo.** Proa 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 Champion cat ([www.championcat.cl](http://www.championcat.cl)); b) En la página de Facebook de Champion Cat <https://www.facebook.com/ChampionCatCl> ;y, c) El sitio web [www.pvcchampioncat.cl](http://www.pvcchampioncat.cl) La forma y contenido de los avisos será enviado previamente al SERNAC, para su aprobación por parte del Departamento de Comunicaciones 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, **PROA S.A.** tomará contacto con aquellos consumidores respecto de los cuales tengan registro en dicho momento.C) **Contacto telefónico** (cuando se cuente con el teléfono del consumidor) por medio del call center de **PROA S.A.** u otro que se habilite para estos efectos, 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 **PROA S.A.** 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, **PROA S.A.** tomará contacto con todos aquellos consumidores de los cuales se tenga registro al momento de realizar la

presente comunicación. 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 **PROA S.A.** u otro que se habilite para estos efectos, 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.pvcchampioncat.cl](http://www.pvcchampioncat.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 personales e información de 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 **Acápito 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 **PROA S.A.** se contactará con el consumidor para efectos de proceder al proceso de retiro del envase del Producto. El formulario contemplará como requisito la autorización de parte del consumidor del tratamiento de sus datos en concordancia con las disposiciones contenidas en la Ley N° 19.628 a fin de que **PROA S.A.** 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 **PROA S.A.** No obstante, lo anterior, se deja constancia que todos aquellos consumidores que hubiesen recibido algún reembolso y/o compensación por parte de **PROA S.A.**, serán incluidos automáticamente por el proveedor en la nómina definitiva de consumidores. El consumidor deberá completar un formulario por cada gato (s) y/o gatito (s) y, en caso de múltiples ingresos por un mismo gato (s) y/o gatito (s), se considerará solamente el último de dichos ingresos. Proa S.A deberá entregar un informe de auditoría externa que dé cuenta del cumplimiento integral de los términos y condiciones contenidos en el 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. Mayores antecedentes sobre el contenido del acuerdo en Resolución Exenta N° 15 acompañada en estos autos y disponibles en [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl). La secretaria.



039835102350