



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### RESOLUCIÓN EXENTA N°

**SANTIAGO,**

### **RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL TÉRMINO FAVORABLE DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERNAC Y EMPRESA DE TRANSPORTES TRANSVIP SpA, APERTURADO POR RESOLUCIÓN EXENTA N° 570/2023.**

**VISTOS:** Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N°3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el 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; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC, que establece organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022; la Resolución Exenta N° 183 del 27 de marzo del 2024 que delega facultades que indica para la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, entre otros; la Resolución Exenta N° 1062 del 14 de diciembre de 2022 del SERNAC; el Decreto Supremo N° 91 del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombró a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República, y

### **CONSIDERANDO:**

**1°-** Que, el objetivo del Procedimiento Voluntario para la protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, "Procedimiento Voluntario Colectivo" o "PVC", 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 **4 de septiembre de 2023**, la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente, "SERNAC", dictó la **Resolución Exenta N° 570** que dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **EMPRESA DE TRANSPORTES TRANSVIP SpA** (en adelante, indistintamente, el "Proveedor" o "Transvip"), por las razones que en dicho acto administrativo se detallan y, que en todo caso, dieron cuenta de la evaluación de los antecedentes efectuados por el



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

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/KEL4AM-973>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

SERNAC, respecto de la existencia de indicios de afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores.

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

**4°-** Que, con fecha **3 de octubre de 2023**, el **SERNAC** y **TRANSVIP** iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, a las cuales comparecieron apoderados del proveedor, habiendo acreditado tener facultades para transigir.

**5°-** Que, mediante **Resolución Exenta N° 789 del 19 de diciembre de 2023** de este origen, se prorrogó de oficio y, en conformidad con lo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, por tres meses, el plazo de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

**6°-** Que, para efectos de los términos del Acuerdo contenido en el **considerando 8°** a que se hará referencia en la presente Resolución, se tuvo en especial consideración, lo consensuado con el proveedor en las comunicaciones efectuadas hasta antes de la dictación del presente acto administrativo.

**7°-** Que, durante la tramitación de este Procedimiento Voluntario Colectivo, 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. Asimismo, se ha sustanciado el presente procedimiento conforme a derecho.

**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 **TRANSVIP**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

### ACUERDO

#### **I. Personas Consumidoras comprendidas en el presente acuerdo**

El presente Acuerdo, en adelante "Acuerdo", beneficiará a las personas consumidoras que, en virtud del contrato de prestación de servicio de transporte terrestre de pasajeros, celebrado con el proveedor **TRANSVIP**, con la finalidad de ser trasladados a algunos de los aeropuertos de las ciudades de Santiago, Calama y Antofagasta, fueron afectados entre, el **1 de enero del año 2021 y el 26 de diciembre del año 2023**, ambos días inclusive, por alguna de las siguientes circunstancias: **a)** No prestación del servicio contratado y **b)** Prestación del servicio contratado, con retardo. Los términos **restitutorios, compensatorios e indemnizatorios** para los beneficiarios del Acuerdo en referencia, se encuentran definidos en el **acápite III** del presente instrumento.

Adicionalmente, el presente Acuerdo beneficiará a todas las personas consumidoras de **TRANSVIP**, con las medidas de cese de conducta que se escriben en el **acápite II** y, con las actividades que conformarán el plan de



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

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/KEL4AM-973>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

cumplimiento correctivo que se señala en el **acápite X**, ambos, del presente Acuerdo.

En resguardo de los principios consagrados en el artículo 54 H inciso 1° y las exigencias dispuestas por el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, los términos del Acuerdo que da cuenta la presente Resolución son los que a continuación se expresan:

### **II. Del cese de la conducta**

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

#### **Al respecto:**

Para los efectos señalados de este acápite, se hace presente que, de acuerdo a lo declarado por **TRANSVIP**, se han implementado durante el transcurso de la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo, las siguientes medidas:

1. Desarrollo de mejoras en los sistemas y plataformas tecnológicas destinadas a la optimización de la asignación de vehículos asociados a la prestación del servicio de transporte de pasajeros. Lo anterior, con la finalidad de generar aumentos en la disponibilidad de vehículos y puntualidad.
2. Implementación de sistemas de alerta internos para la identificación temprana de potenciales desviaciones derivadas de situaciones de fuerza mayor que pudieren afectar la llegada de un vehículo en forma oportuna hacia un pasajero.
3. Automatización del proceso de devolución, del valor del servicio del transporte terrestre contratado por las personas consumidoras con **TRANSVIP** mejorando con ello, la velocidad de ejecución de esta gestión.
4. Refuerzo de la cantidad de trabajadores en las áreas de "Operaciones y Experiencia del Cliente", mejorando la comunicación entre la empresa y sus clientes, vía mensajería SMS y/o call center, optimizando tiempos de respuesta.
5. Incorporación de un chat en el sitio web [www.transvip.cl](http://www.transvip.cl) para que los pasajeros puedan contactarse con un agente en línea y obtener información sobre el estado de su viaje en tiempo real.
6. Implementación de un centro de ayuda en el sitio web [www.transvip.cl](http://www.transvip.cl)
7. Mejora de las comunicaciones hacia los clientes mediante el envío de mensajes con información relativa a su viaje.
8. Renovación y aumento de la flota de vehículos en más de 180 unidades.

Adicionalmente, y en el mismo marco de lo tratado en este acápite, **TRANSVIP**, se compromete a ajustar las cláusulas del contrato de adhesión, denominado "**Términos de Uso**", que fueron individualizadas en la Resolución de apertura del PVC en referencia, las cuales, serán adecuadas a la normativa contenida en la Ley N° 19.496. En dicho contexto, **TRANSVIP**, se compromete a ajustar las siguientes cláusulas:

- Cláusula: *1.1 y 1.3 del apartado "1. Condiciones Generales"*;
- Cláusula *3.3.5 y 3.3.6 del apartado "3.3 Derecho a retracto y devoluciones"* y



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

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/KEL4AM-973>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- *Cláusulas 5.2 y 5.3 del apartado "5. Condiciones de Equipaje".*

Es así que, el referido ajuste de cláusulas considerará los principios/parámetros/criterios/directrices que a continuación se indican:

- Información veraz y oportuna en relación a la prestación del servicio de transporte terrestre de pasajeros, inclusive, en eventos de caso fortuito o fuerza mayor, debidamente acreditados y, el ofrecimiento de alternativas de solución, en las señaladas circunstancias.
- Eliminación de multas y cargos asociados a las condiciones de la tarifa del servicio de transporte terrestre contratado.
- Establecer la responsabilidad del proveedor en los términos que establece la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores y su normativa complementaria, modificatoria o supletoria correspondiente.
- No limitar respecto de las personas consumidoras el ejercicio de los derechos y acciones que les otorga la legislación vigente.
- En relación a la custodia, pérdidas o daños del equipaje, distinción y responsabilidad de acuerdo a la categoría del mismo, como asimismo, informar sobre el derecho de declaración de especies.

Las actividades descritas y comprometidas en el presente acápite serán susceptibles del informe de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en los **acápites VII y VIII** del presente instrumento. Lo anterior, considerará, adicionalmente, la integración de los verificadores de cumplimiento relativos a las medidas de cese de conducta implementadas durante la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia.

### **III. Del cálculo 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 de los Grupos de consumidores del presente Acuerdo y las restituciones, compensaciones e indemnizaciones del caso:**

- **Grupo N°1:** Comprende a las personas consumidoras que, habiendo contratado con **TRANSVIP** el servicio de transporte terrestre de pasajeros en dirección a algún aeropuerto de las ciudades de Santiago, Calama o Antofagasta, durante el **1 de enero del año 2021 y hasta el 26 de diciembre del año 2023**, ambos días inclusive, **no tuvieron la prestación del servicio contratado y que a la fecha, no se les ha restituido y/o devuelto por TRANSVIP, el valor o monto correspondiente a dicho servicio.**
- **Grupo N° 2:** Comprende a las personas consumidoras que, habiendo contratado con **TRANSVIP** el servicio de transporte terrestre de pasajeros en dirección a algún aeropuerto de las ciudades de Santiago, Calama o Antofagasta, durante el **1 de enero del año 2021 y hasta el**



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

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/KEL4AM-973>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**26 de diciembre del año 2023**, ambos días inclusive, **tuvieron la prestación del servicio con retardo y, con ocasión de aquello, manifestaron haber sufrido la pérdida del vuelo y que, a la fecha, no han sido compensadas por TRANSVIP.**

En consecuencia, respecto de las personas consumidoras pertenecientes al **Grupo N° 1**, precedentemente definido, **TRANSVIP**, se compromete por una parte, a restituir el valor o monto pagado y, por otra (adicionalmente), a compensar a esas mismas personas consumidoras, con el mismo monto o valor del monto restituido.

Respecto de las personas consumidoras pertenecientes al Grupo N° 2, precedentemente definido, **TRANSVIP** se compromete a compensarlas por un monto equivalente a la suma de \$5.000 (cinco mil pesos) para aquellos casos correspondientes a servicio compartido, y de \$12.000 (doce mil pesos) para aquellos casos correspondientes a servicio exclusivo.

### **B. Costo de reclamo:**

**TRANSVIP**, compensará por este concepto a cada persona consumidora que hubiere reclamado ante **SERNAC** con ocasión de los hechos descritos en el **acápito N° I** del presente Acuerdo, entre **el 1 de enero de 2021 y el día previo<sup>1</sup> a la publicación en el sitio web de SERNAC de la propuesta de solución del proveedor**, trámite que se ha ejecutado conforme al artículo 54 N de la Ley N°19.496<sup>2</sup>.

Se deja constancia que las restituciones y compensaciones descritas en la **letra A** del presente **acápito** son compatibles con la compensación por costo del reclamo y, se pagarán conjuntamente, si ésta fuere procedente. Lo mismo, aplicará respecto de las indemnizaciones que pudieran producirse con ocasión de lo dispuesto en la **letra C siguiente** y en el **acápito V letra C** del presente instrumento.

El monto que corresponderá a las personas consumidoras por concepto de costo de reclamo dependerá del canal a través del cual éste se realizó. A saber:

- a) 0,022 UTM:** para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal *call center*.
- b) 0,022 UTM:** para reclamos realizados por canal web.
- c) 0,15 UTM:** para reclamos realizados por canal presencial.

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

### **C. Gastos adicionales:**

**TRANSVIP** se compromete también a indemnizar a las personas consumidoras que, entre el **1 de enero del año 2021 y el 26 de diciembre del año 2023**, ambos días inclusive, se hayan visto afectadas en virtud del contrato de

<sup>1</sup> El día previo a la publicación de la propuesta de solución corresponde al día 14 de abril de 2024.

<sup>2</sup> En caso de que un consumidor hubiere realizado más de un reclamo, se compensará por este concepto sólo or un reclamo, considerando para tales efectos el canal correspondiente al monto más alto.



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

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/KEL4AM-973>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

transporte terrestre celebrado con **TRANSVIP**, por: **a)** No prestación del servicio contratado o **b)** La prestación del servicio contratado, con retardo, los **gastos adicionales** en los que pudieron haber incurrido aquellas como causa directa de alguna de dichas circunstancias, debidamente acreditados, en conformidad al procedimiento regulado en el **acápite V letra C** del presente Acuerdo. Dicho procedimiento, será susceptible del informe de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en los **acápites VII y VIII** del presente instrumento.

\*\*\*\*\*

En consecuencia, y en primer término, el Acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo, tratándose de consumidores que integran el Grupo N° 1 y N°2 descritos en el **literal A del acápite III**, beneficia a un total referencial de **72** personas consumidoras, y considera un monto referencial **\$1.186.280 (un millón ciento ochenta y seis mil doscientos ochenta pesos)**, que se desglosa de la siguiente manera:

- 1. Grupo N° 1:** Este universo comprende a un total de **46 personas consumidoras** por un monto total de **\$1.028.280 (un millón veintiocho mil doscientos ochenta pesos)**.
- 2. Grupo N° 2:** Este universo comprende un total de **26 personas consumidoras** por un monto total de **\$158.000 (ciento cincuenta y ocho mil pesos)**.
- 3.** Por concepto de **costo de reclamo**, el número de personas consumidoras beneficiadas corresponde a **1.027**, y el monto total a pagar por dicho concepto, es de **25,922 UTM**, lo que equivale a la suma de **\$1.696.413** (un millón seiscientos noventa y seis mil cuatrocientos trece pesos) fecha de la presente resolución.

Se hace presente que todos los montos relativos a compensaciones y universo (cantidad) de las personas consumidoras mencionadas en el presente instrumento, son referenciales y, han sido determinados, según lo informado por **TRANSVIP** a lo largo de la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo.

En segundo término, se deja constancia que **TRANSVIP** informó, durante la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo, que conforme a sus políticas internas, ya había efectuado anteriormente la devolución del monto de dinero pagado, a **6.692** personas consumidoras, a quienes el servicio de transporte terrestre en dirección a algún aeropuerto de las ciudades de Santiago, Calama o Antofagasta, entre el **1 de enero del año 2021** y el **26 de diciembre del año 2023**, ambos días inclusive, no se les prestó, o bien, fue prestado con retardo. El monto referencial de la devolución mencionada considera una cantidad aproximada de **\$96.688.043 (noventa y seis millones seiscientos ochenta y ocho mil cuarenta y tres pesos)**. Asimismo, **TRANSVIP** informó que, respecto de las personas consumidoras en referencia, a **1.862** se les indemnizó los respectivos montos de dinero, representativos éstos, de los daños que habrían sufrido aquellas, a consecuencia de la no prestación del servicio, o bien, de la prestación del servicio con retardo por parte de **TRANSVIP**. Esto último, implicó un monto referencial y aproximado de **\$29.463.545 (veintinueve millones**



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

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/KEL4AM-973>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**cuatrocientos sesenta y tres mil quinientos cuarenta y cinco pesos**). La información respecto de las mencionadas restituciones e indemnizaciones serán objeto de la auditoría externa, conforme a lo descrito en los **acápites VII y VIII** del presente instrumento.

En efecto, los números y cantidades definitivas, en cuanto a universo y montos totales ya restituidos y por restituir, compensar e indemnizar, será determinado y verificado por la empresa de Auditoría Externa a través de su respectivo informe y, conforme a lo descrito en los **acápites VII y VIII** del presente instrumento.

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

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

#### **Al respecto:**

Es posible sostener fundadamente que, considerando la materia tratada en el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, las medidas de cese de la conducta descritas en el **acápite II** del presente instrumento, las restituciones, compensaciones e indemnizaciones que, para esta sede administrativa se han estimado procedentes en favor de los consumidores, el compromiso de implementación de un plan de cumplimiento y finalmente, los mecanismos dispuestos para la implementación, acreditación y verificación del cumplimiento de las diversas actividades que comprende el Acuerdo en referencia, resultan ser proporcionales y adecuadas para el logro de los objetivos propuestos para aquel.

A mayor abundamiento, es posible sostener que los términos del Acuerdo contenidos en el presente instrumento, cumplen en la especie, con los principios establecidos en el inciso primero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496.

Así, el modelo restitutorio, compensatorio e indemnizatorio, dispuesto particularmente para esta sede administrativa, aplicado en la especie, reconoce e integra elementos objetivos para lo relativo al cese de conducta y para el cálculo y determinación del cómo se realizarán las restituciones, compensaciones e indemnizaciones.

En consecuencia, la solución que consta en el presente instrumento se encuentra basada en elementos objetivos, por cuanto en su determinación, se cumplen con estándares jurídicos, técnicos y metodológicos para esta sede administrativa.

Se deja constancia que, durante la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo, 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*



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

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/KEL4AM-973>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación a que se refiere el artículo 54 L”.*

En efecto, la propuesta de **TRANSVIP** fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas observaciones y sugerencias fueron recepcionadas y procesadas por el Servicio Nacional del Consumidor. En tal sentido, las observaciones y sugerencias recogidas de los consumidores afectados, fueron tenidas en consideración para el resultado final de los términos del presente Acuerdo.

Finalmente, se establece expresamente que los términos establecidos en este Acuerdo, responden única y exclusivamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del mismo.

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

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

#### **Al respecto:**

#### **A.- Del proceso de contactabilidad a los beneficiados del Acuerdo.**

**TRANSVIP**, para efectos de iniciar el proceso restitutorio, compensatorio e indemnizatorio, procederá a realizar una campaña de contactabilidad que estará dirigido a las personas consumidoras definidas en los **acápites I y III** del presente instrumento.

En el marco del referido proceso de contactabilidad, **TRANSVIP** se compromete a las siguientes actividades:

**i) Enviar una primera comunicación.** Esta comunicación tendrá por finalidad dar a conocer los términos del Acuerdo alcanzado en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia. Adicionalmente, en esta comunicación **TRANSVIP** informará sobre:

- El procedimiento, los antecedentes y/o documentos que se requerirán por **TRANSVIP** para acreditar ser beneficiario del Acuerdo y que se encuentran establecidos en el **acápite V letra C** del presente Acuerdo;
- El período de **20 días corridos** en que las personas pertenecientes a los **Grupos N° 1 y 2** del **acápite III letra A** podrán solicitar la restitución y/o compensación del servicio de transporte terrestre;
- El período de **30 días corridos** en que las personas consumidoras referidas en el **acápite III letra C**, podrán solicitar el reembolso de los gastos adicionales en que habrían incurrido a causa directa de la no prestación del servicio o, de la prestación del servicio con retardo y que, para este último caso, con ocasión del retardo, sufrieron una pérdida de vuelo;



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

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/KEL4AM-973>







## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- El plazo que dispondrán los beneficiarios del Acuerdo para entregar a **TRANSVIP** los datos de una cuenta bancaria de la cual sean titulares, para efectos de proceder éste último, a realizar la transferencia bancaria electrónica del monto correspondiente a la restitución, compensación e indemnización y,
- Los mecanismos mediante los cuales se materializará el pago de la restitución, compensación e indemnización a los beneficiarios del Acuerdo y que se describen en la **letra C** siguiente.

**ii) Enviar una segunda comunicación.** Esta comunicación, se realizará dentro de los **10 días corridos** siguientes al vencimiento de los **20 días corridos** que se otorgarán para ratificar o proveer los datos bancarios, entre otro necesario para la acreditación correspondiente y proceder a materializar el pago, en caso de corresponder. Esta comunicación se enviará sólo en la eventualidad de que la persona consumidora no ratifique o no provea los datos requeridos dentro del plazo otorgado en la primera comunicación.

**iii) Enviar una tercera comunicación.** Esta comunicación, se realizará dentro de los **10 días corridos** siguientes al vencimiento de los **20 días corridos contados desde la segunda comunicación** antes referida. Esta comunicación se enviará sólo en la eventualidad de que, la persona consumidora no ratifique o no provea sus datos bancarios dentro del plazo otorgado en la segunda comunicación.

Las referidas comunicaciones se realizarán por **TRANSVIP** a través de correo electrónico, mensaje de texto u otro sistema de mensajería instantánea de acuerdo a la información que aquel tenga disponible o registrada en sus bases de datos. En todo caso, se **privilegiará el correo electrónico**.

**iv) Otros medios de información del Acuerdo.** **TRANSVIP**, informará de los términos del presente Acuerdo a través de un aviso publicado en su página y/o sitio web de Transvip, [www.transvip.cl](http://www.transvip.cl). Esta publicación se encontrará vigente por el plazo indicado en el **acápite VII** del presente Acuerdo.

### **B.- De las comunicaciones y publicidad del presente Acuerdo.**

Para efectos del presente Acuerdo, el contenido del texto de las distintas y diversas comunicaciones, avisos y publicidad comprometidas en este instrumento, serán enviadas al SERNAC, previo a su despacho, difusión y/o publicación, para la validación correspondiente. Tales comunicaciones, avisos y publicidad, no podrán contener información distinta a aquella que diga relación con la comunicación de la solución, de su procedimiento y plazos de implementación.

### **C.- Determinación del procedimiento para la implementación y pago de las restituciones, compensaciones e indemnizaciones comprometidas para los distintos Grupos definidos en el presente Acuerdo.**

La implementación y pago de las restituciones, compensaciones e indemnizaciones comprometidas para los distintos grupos de personas consumidoras definidas en el **acápite I y III** del presente Acuerdo, se realizará conforme a lo que se indicará a continuación:



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

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/KEL4AM-973>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### 1.- Procedimiento para restituciones y/o compensaciones a personas consumidoras pertenecientes al Grupo N° 1 y N° 2 del acápite III letra A:

Para los efectos de lo señalado en el **acápite III letra A**, la persona consumidora deberá dirigir y remitir, a la **casilla de correo electrónico pvc@transvip.cl** habilitada por el proveedor, especialmente para estos efectos, el registro del correo electrónico o de la mensajería de texto enviado por **TRANSVIP**, que de cuenta de la existencia del viaje programado, o voucher de viaje de **TRANSVIP** entregado en el counter. Si el pasajero no posee alguno de dichos documentos, para efecto de que **TRANSVIP** pueda identificar el ID de la reserva, la persona consumidora deberá detallar a través de la citada casilla de correo electrónico: el tipo de servicio contratado; su valor, y la fecha programada para el servicio de transporte terrestre al aeropuerto.

### 2.- Procedimiento de reembolso para personas consumidoras que solicitarán el reembolso de los gastos adicionales según lo establecido en el acápite III letra C del presente Acuerdo:

- a) Se habilitará en la página web de **TRANSVIP**, durante un período de **30 días corridos**, un formulario para efectos de que las personas consumidoras pertenecientes al Grupo descrito en el **acápite III letra C** del presente instrumento, **puedan solicitar el reembolso de los gastos adicionales**.
- b) Se deberá aportar/adjuntar por parte de la persona consumidora la debida documentación de respaldo que acredite el o los respectivos gastos adicionales, a saber: Boleta/comprobante de pago del vuelo original; boleta/comprobante de pago asociada a multa por cambio de vuelo o nuevo ticket aéreo, en caso de corresponder; boletas/comprobante de pago de estacionamiento; boleta/comprobante de pago de transporte alternativo o bien, el estado de cuenta de tarjeta bancaria, según sea el caso.

### 3.- Plazo para el pago de la restitución y/o compensación e indemnización:

Los pagos que correspondan se realizarán por **TRANSVIP** en el plazo de **15 días corridos** que se contabilizarán desde que **TRANSVIP** recepcione de manera conforme y completa la información bancaria necesaria para efectuar el pago de la restitución, compensación e indemnización.

### 4.- Mecanismos de pago:

El pago de la restitución, compensación e indemnización que corresponda se realizará por **TRANSVIP** mediante:

- a) **Transferencia electrónica bancaria** a una cuenta bancaria de la persona consumidora beneficiada, de la cual, sea éste el titular. Para tales efectos, **TRANSVIP**, utilizará los datos bancarios de los consumidores que constan en sus registros cuando aquello sea ratificado por la persona consumidora o,
- b) **Vale vista bancario**, en caso de que la transferencia bancaria indicada en el párrafo anterior no prospere, la persona consumidora beneficiaria



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

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/KEL4AM-973>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

no hace entrega de sus datos bancarios o tampoco los ratifica, dentro de los plazos otorgados, no posee cuenta o se rechaza la transferencia electrónica bancaria, se procederá por parte de **TRANSVIP** a emitir un **vale vista**<sup>3</sup> a nombre de la persona consumidora, el cual, se encontrará habilitado para retirar en la entidad bancaria que disponga para estos efectos, la cual será debidamente informada a la persona consumidora, todo dentro del plazo señalado en el **acápite VII** del presente Acuerdo.

La emisión de los respectivos vale vistas y la comunicación que de éstos realizará **TRANSVIP** a las personas consumidoras, se realizará en conformidad a lo establecido en el **acápite VII** del presente Acuerdo. Dicha comunicación deberá ser validada previo a su despacho por el SERNAC.

- Compensación por "**Costo del reclamo**", se pagará conjuntamente con las restituciones, compensaciones e indemnizaciones de las personas consumidoras beneficiadas que integren los Grupos descritos en el acápite **III** del presente instrumento y a través de los mismos mecanismos de pago, forma y plazo expuestos en este Acuerdo.

Todas las actividades comprometidas en el presente numeral serán susceptibles de los informes de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en los acápites **VII** y **VIII** del presente instrumento.

### **VI. Cómputo de los plazos del Acuerdo**

Los plazos señalados en el presente instrumento para la implementación del Acuerdo serán de **días corridos** o **de meses**, en su caso, y comenzarán a computarse, transcurridos **30 días corridos**, contados desde la última publicación del extracto de la Resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N°19.496, ya sea en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional.

En todo caso, si el día en que ha de principiarse y/o terminarse la implementación de las actividades comprometidas en el presente Acuerdo, recayera en un día inhábil administrativo<sup>4</sup>, el día de inicio y/o término, se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

<sup>3</sup> 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", 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. Dicha Recopilación Actualizada de Normas de Bancos, junto con sus capítulos, se encuentran disponibles en la Comisión para el Mercado Financiero, aplicando para este caso, expresamente el Capítulo 2-6 denominado depósitos a la vista, y el Capítulo 2-13 denominado caducidad de depósitos o de cualquiera otra acreencia en favor de terceros. Consecuencialmente, aplicará lo dispuesto en la ley relativo a las acreencias bancarias, estableciéndose, así, el destino final de esos fondos.

Son días inhábiles administrativos los sábados, domingos y festivos.

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

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/KEL4AM-973>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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

#### **1. Actividades y plazos relacionados con la implementación del Acuerdo:**

<b>Actividad de Implementación del Acuerdo</b>	<b>Plazo</b>	<b>Desde cuándo se computa</b>
Medidas de Cese de Conducta referidas al ajuste de cláusulas de su contrato de adhesión denominado "Términos de Uso"	15 días	Desde el hito descrito en el acápite VI.
Publicación en la página/sitio web de Transvip de los Términos del Acuerdo	15 días	Desde el hito descrito en el acápite VI.
Tiempo en el cual estará disponible en la página/sitio web de Transvip los Términos del Acuerdo.	90 días	Desde el hito descrito en el acápite VI.
Envío de la primera comunicación	30 días	Desde el hito descrito en el acápite VI.
Envío de la segunda comunicación	10 días	Desde el último día de vencimiento de la primera comunicación
Envío de la tercera comunicación	10 días	Desde el último día de vencimiento de la segunda comunicación
Plazo que tienen las personas consumidoras para ratificar o proveer datos bancarios y otros procedentes a <b>TRANSVIP</b>	20 días	Desde el envío de cada comunicación.
Proceso de pago de la restitución/compensación a las personas consumidoras de los grupos 1 y 2.	15 días	Desde la recepción conforme y completa de la información bancaria de la persona consumidora.
Pago indemnizatorio a las personas consumidoras que acrediten daños a consecuencia de la no prestación del servicio o de la prestación con retardo y	15 días	Desde la recepción conforme y completa de la información bancaria de la



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

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/KEL4AM-973>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

pérdida de vuelo (gastos adicionales)		persona consumidora.
Pago de compensación por concepto de costo del reclamo.	15 días	Desde la recepción conforme y completa de la información bancaria de la persona consumidora.
Emisión y comunicación de vales vista	15 días	Desde la recepción conforme y completa de la información de la persona consumidora.
Plazo de implementación de las actividades del Acuerdo.	7 meses	Desde el hito descrito en el acápite VI.

### 2. Base de reclamos

La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos remitirá a **TRANSVIP**, la base de reclamos para los efectos de aplicar la compensación por concepto de costo de reclamo a los consumidores beneficiados por aquella, desde el hito descrito en el **acápito VI**. Lo anterior, sin perjuicio del requerimiento que a su respecto también podrá realizar el proveedor al SERNAC, para efectos de la implementación del pago de la referida compensación.

### 3. Actividades y plazos relacionados con la verificación del cumplimiento del Acuerdo:

Actividad de verificación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Entrega Informe de auditoría externa.	6 meses	Desde el vencimiento del período de pago de restituciones y/o compensaciones
Entrega de Informes Parciales de Remanente.	7 meses	Contado desde que comience la vigencia del período de 2 años que trata el acápite XIII.
Entrega del Informe Complementario de Remanente.	3 meses	Contado desde el vencimiento del plazo de dos años para la formación del remanente que trata el acápite XIII.



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

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/KEL4AM-973>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Transferencia o depósito bancario por pago de remanente a SERNAC (artículo 11 bis y 53 B Ley N° 19.496).	30 días corridos	Contado desde la fecha del correo electrónico del SERNAC que da cuenta de la revisión sin observaciones respecto del Informe Complementario de Remanente.
Envío de comprobante de transferencia o depósito bancario de remanente a SERNAC (artículo 11 bis y 53 B Ley N° 19.496).	5 días corridos	Contado desde la fecha de la transferencia o depósito bancario.

#### 4. Actividades y plazos relacionados con la implementación, presentación, acreditación, verificación y evaluación del Plan de Cumplimiento Correctivo:

Actividad de implementación del Plan de Cumplimiento Correctivo	Plazo	Desde cuándo se computa
Presentación de Plan de Cumplimiento Correctivo	12 meses	Desde el hito descrito en el acápite VI.

#### VIII. De la verificación del cumplimiento del Acuerdo

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

##### **Al respecto:**

##### **A. Informes de auditoría externa verificación de cumplimiento del Acuerdo:**

Los informes de verificación del cumplimiento de los términos del Acuerdo se realizarán a costa del proveedor, a través de una empresa **auditora externa** seleccionada por aquel, entre aquellas que se encuentran inscritas en el registro de empresas de auditoría externa de la Comisión para el Mercado Financiero. Lo anterior, sin perjuicio de los informes que deban ser elaborados y presentados por el proveedor al SERNAC, de conformidad con lo que a continuación se dispone.

Los referidos informes deberán ser presentados en los plazos establecidos en el **acápite VII** del presente Acuerdo.

Con todo, y sin perjuicio de lo que a continuación se indica, el proveedor deberá coordinar **previa y oportunamente** con el Departamento de



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

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/KEL4AM-973>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Investigación Económica del SERNAC, los términos específicos que deben contemplar los respectivos informes.

### **A.1. Informe de Auditoría externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo.**

El proveedor hará entrega al SERNAC de un informe de auditoría de carácter **externo**, en adelante, el “**Informe Final de auditoría externa**”, en donde consten los resultados arribados con respecto al cumplimiento de los términos del Acuerdo, conforme a lo que a continuación se señala. En todo caso, la verificación de cumplimiento de los términos comprendidos en el **acápito XIII** denominado “**Del remanente**”, se realizará de conformidad con lo establecido en la **letra A.3.** siguiente.

El **Informe final de auditoría externa** deberá contener la siguiente estructura:

1. Introducción y/o antecedentes.
2. Objetivos.
3. Alcances.
4. Resumen ejecutivo.
5. Ejecución de los procedimientos acordados.
6. Conclusiones y/o hallazgos.
7. Anexos en que se adjuntan ejemplos de los medios de verificación que acrediten la implementación de todos los compromisos asumidos en el presente Acuerdo y de los cuales se apoyó la empresa de auditoría externa para sus observaciones y/o conclusiones respecto de la implementación de este Acuerdo.

Con tal propósito, el **Informe final de auditoría externa** deberá verificar y dar cuenta de los siguientes aspectos:

1. Respecto de las actividades asociadas al **Cese de Conducta** descritas en el **acápito II** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el cumplimiento de todas y cada una de éstas, dando cuenta de sus respectivos medios de verificación.
2. Respecto de las **restituciones, compensaciones e indemnizaciones referidas en los acápitos III y V letra C** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el pago de todos y cada uno de los conceptos definidos para los grupos de consumidores beneficiados por el mismo. En tal sentido, el Informe deberá incorporar, adicionalmente, la verificación de la siguiente información específica:
  - a) Tamaño del Universo de consumidores beneficiados por el Acuerdo.
  - b) Número total de consumidores que integran cada uno de los grupos;
  - c) Monto total de restituciones y/o indemnizaciones del Acuerdo y monto total de las restituciones y/o indemnizaciones pagadas según lo establecido en el acuerdo.
  - d) Monto de las restituciones, indemnizaciones pagadas según lo establecido en el Acuerdo, desagregado por cada uno de los grupos definidos en el mismo.



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

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/KEL4AM-973>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- e) Monto total pagado por concepto del costo del reclamo, desagregado según el canal de ingreso del reclamo. Adicionalmente, el número de consumidores beneficiarios del costo del reclamo que a su vez fueron beneficiarios de las otras restituciones y/o indemnizaciones establecidas en el Acuerdo.
- f) Montos no pagados por concepto de restituciones y/o indemnizaciones y el universo que representa. Adicionalmente lo anterior, desagregado por cada uno de los grupos definidos en el Acuerdo.
- g) De la muestra para los efectos de la auditoría externa. Se evaluará que coincida el monto solicitado por los consumidores, los ítems solicitados y comprobantes asociados, esto tanto para las restituciones realizadas como las restituciones resultantes del proceso de contactabilidad.
- h) Verificar la muestra para los efectos de la auditoría externa. El muestreo será de carácter probabilístico, se considerará a la población como finita. Para el cálculo del tamaño de la muestra se debe realizar en base a la siguiente función:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Los parámetros corresponderán a los siguientes:

- n=Tamaño de muestra buscado.
- N=Tamaño de Población.
- $Z_{\alpha}$  =Estadístico dependiente del Intervalo de Confianza.
- e=Corresponde al error máximo aceptado.
- p=Probabilidad de ocurrencia del evento (éxito).
- q = (1-p)=probabilidad de no-ocurrencia del evento.

Con un nivel de confianza de un 95% y un error máximo de 5%. Esto se traduce en  $Z_{\alpha} = 1,96$  y un error máximo aceptado  $e = 5\%$ .

Como supuesto conservador,  $p = q = 50\%$

3. Respecto del proceso de contactabilidad referido en **el acápite V** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el cumplimiento de aquel, sus plazos y comunicaciones comprometidas.
4. Las fechas de **inicio y término** de las actividades comprendidas en los distintos acápites del presente Acuerdo y, adicionalmente, la certificación de cumplimiento de los plazos previstos para cada una de ellas.
5. Adjuntar la declaración referida en el **acápite XVII** denominado **"Del tratamiento de reclamos y de datos personales"**.
6. Respecto de las restituciones y compensaciones referidas en los **acápites III y V** del presente Acuerdo que no fueron transferidas ni reclamadas por los consumidores a la fecha del vencimiento del plazo dispuesto en el **acápite VII** para las actividades del **acápite V**, todos del presente Acuerdo, lo que sigue:
  - a. El monto total correspondiente.



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

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/KEL4AM-973>







## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- b. El universo de consumidores que representa el dato de la letra a. precedente, desagregado, según los grupos establecidos en el presente Acuerdo, incluyendo a los beneficiarios por concepto de “**costo de reclamo**”.
- c. El monto total y universo de consumidores que se encontrasen bajo alguna de las hipótesis dispuestas en el inciso 3° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, desagregado, según los grupos establecidos en el presente Acuerdo.

### A.2. Informes parciales de remanente del Acuerdo.

El proveedor hará entrega al SERNAC de informes de carácter **interno**, en adelante, “**Informes parciales de remanente**”, en donde conste el estado y monto de las restituciones, compensaciones e indemnizaciones que no fueron transferidas ni reclamadas por los consumidores a la fecha del vencimiento del plazo dispuesto en el **acápito VII** para las actividades del **acápito V en relación al acápito III** todo, del presente Acuerdo. Dichos informes tendrán por objeto dar cuenta de la actualización de los montos referidos, durante la vigencia del periodo de los 2 años a que se refiere el inciso final del artículo 53 B de la Ley N° 19.496.

### A.3. Informe final de Remanente del Acuerdo.

En la medida que el **Informe final de auditoría externa de la letra A.1 precedente**, de cuenta de la existencia de montos asociados a restituciones y compensaciones que no fueron transferidas ni reclamadas por los consumidores en los términos que disponen los **acápites III y V letra C** del presente Acuerdo, el proveedor hará entrega al SERNAC de un informe de auditoría de carácter **externo**, en adelante, el “**Informe Final de Remanente**”, en donde consten los resultados arribados con respecto a la formación, fecha de determinación y monto del remanente referido en el **acápito XIII** presente.

Con tal propósito, el **Informe final de Remanente** deberá acreditar y dar cuenta de los siguientes aspectos:

1. Las fechas de inicio y término del plazo de dos años que trata el **acápito XIII** del presente Acuerdo.
2. La existencia o inexistencia de restituciones y/o compensaciones referidas en los **acápites III y V letra C** precedente que no hayan sido transferidas ni reclamadas por los consumidores, luego de transcurrido el plazo de dos años que trata el **acápito XIII** del presente Acuerdo.
3. En caso de constatarse la existencia de restituciones y/o compensaciones no transferidas ni reclamadas por los consumidores luego de transcurrido el plazo de dos años que trata el **acápito XIII** del presente Acuerdo:
  1. El monto total correspondiente.
  2. El universo de consumidores que representa el dato de la letra a. precedente, desagregado, según los grupos establecidos en el presente Acuerdo, incluyendo a los beneficiarios por concepto de “costo de reclamo”.
  3. El monto total y universo de consumidores que se encontrasen bajo alguna de las hipótesis dispuestas en el inciso 3° del artículo



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

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/KEL4AM-973>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

54 Q de la Ley N° 19.496, desagregado, según los grupos establecidos en el presente Acuerdo.

### **B. Acreditación de cumplimiento en relación al depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N° 19.496:**

En relación a lo tratado en este literal, el proveedor deberá remitir al SERNAC, en el plazo dispuesto en el **acápite VII** del presente Acuerdo, el comprobante que dé cuenta de aquello. Dicho plazo, se computará desde que el SERNAC informe al proveedor los datos de la respectiva cuenta bancaria dispuesta para tales efectos.

### **IX. Alcance legal de la responsabilidad**

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

### **X. De la presentación del Plan de cumplimiento**

#### **1. Alcance del Plan de Cumplimiento Correctivo**

El plan de cumplimiento correctivo deberá comprender todos los procesos y subprocesos, modelos de negocio, y actividad (es) del proveedor, que se encuentren relacionados/as con los hechos que motivaron el inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, y que se encuentran descritos en su respectiva Resolución.

#### **2. Elementos de Plan de Cumplimiento Correctivo**

El referido plan de cumplimiento correctivo deberá contener como mínimo los elementos contenidos en los siguientes cuerpos legales y administrativos:

- Artículo 54 P inciso 3° de la Ley N° 19.496.
- Artículo 19 del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores contenido en el Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo publicado en el Diario Oficial del 5 de febrero de 2021.
- Resolución Exenta N° 689 del 10 de septiembre de 2021 que "Aprueba Circular Interpretativa sobre el Alcance, Contenido, Procedimiento de Aprobación y Presentación de los Planes de Cumplimiento de los Artículos 24 inciso cuarto, letra c) y 54 P de la Ley N° 19.496".

Se precisa que la identificación de acciones y medidas correctivas o preventivas, se entenderán como medidas, acciones y/o actividades propias del plan de cumplimiento correctivo cuya planificación, desarrollo e implementación, deberán tener el objetivo de evitar que en el tiempo, las conductas evidenciadas vuelvan a ocurrir.

#### **3. Acreditación, verificación y evaluación del Plan de Cumplimiento Correctivo**

Verificada la implementación del plan de cumplimiento correctivo, el proceso para la presentación del mismo, se sustanciará conforme a lo establecido en la



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

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/KEL4AM-973>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

citada Circular Interpretativa N° 689 del 10 de septiembre de 2021 o el estándar que la pueda reemplazar en el futuro.

### 4. Plazo de implementación y presentación

La presentación e implementación conforme del plan de cumplimiento correctivo, se realizará en el plazo establecido en el **acápite VII** del presente Acuerdo.

El plazo para la presentación del plan de cumplimiento correctivo, podrá ser prorrogado - a solicitud del proveedor - por una sola vez **hasta por doce (12) meses, cuando existiesen motivos calificados para ello**, los que serán evaluados en su mérito por el área de Coordinación de Cumplimiento del SERNAC. La respectiva solicitud de prórroga del proveedor deberá presentarse antes del vencimiento del plazo original ante la referida de Coordinación de Cumplimiento del SERNAC.

### 5. Procedimiento de presentación

La tramitación de la presentación del plan de cumplimiento correctivo, estará regida por lo señalado a su respecto en la Resolución Exenta N° 689 del 10 de septiembre de 2021 o el estándar que la pueda reemplazar en el futuro.

El oficial de cumplimiento designado por el proveedor, si lo estimare necesario, podrá requerir del área de Coordinación de Cumplimiento del SERNAC, guía y/o lineamientos de carácter general para el diseño, planificación e implementación del respectivo plan de cumplimiento correctivo. Lo anterior, no constituirá ni podrá calificarse en caso alguno, como una actividad de asesoría y/o aprobación preliminar del plan de cumplimiento correctivo por parte de dicha área, por lo que, no podrá entenderse que aquello podría constituir algún tipo de pronunciamiento por parte del SERNAC. Será de responsabilidad de la Entidad Certificadora Idónea, acreditar y verificar el plan de cumplimiento correctivo en la etapa de certificación.

### 6. Carácter de Plan de Cumplimiento Correctivo

Finalmente, téngase presente que la presentación y conformidad del referido plan de cumplimiento correctivo, en ningún sentido eleva a aquel, a la hipótesis referida en el artículo 24 inciso 4 literal c) de la Ley N° 19.496, por lo que no podrá utilizarse para la substanciación de dicha atenuante.

Lo anterior, no priva al proveedor para que, conforme a los requisitos establecidos en la regulación vigente y en los instrumentos administrativos del SERNAC, dictados en virtud del ejercicio de sus facultades legales, pueda presentar un plan de cumplimiento de carácter preventivo que satisfaga los respectivos requisitos establecidos en aquellos, para que luego, pueda ser evaluado por parte de este Servicio Nacional del Consumidor.

### XI. 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.



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

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/KEL4AM-973>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Todo ello de conformidad a lo dispuesto en los incisos 1º, 2º y 3º del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 que señala:

*“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”.*

### **XII. De las publicaciones del Acuerdo**

El artículo 54 Q inciso 4º de la Ley N°19.496 señala:

*“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 la fecha del certificado emitido por el Tribunal correspondiente que dé cuenta que la resolución judicial que aprueba el Acuerdo se encuentra ejecutoriada, se deberá publicar, a costa del **TRANSVIP**, el extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional (el que podrá ser electrónico). Por su parte, el **SERNAC** efectuará la publicación en el sitio web institucional de este Servicio. En el caso de ausencia del efecto erga omnes el proveedor procederá a efectuar las publicaciones tratadas anteriormente dentro del décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1º de la ley N° 19.496.

### **XIII. Del remanente**

En lo referente al remanente 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 'el remanente, y una vez cumplidas las diligencias de distribución y pago de



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

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/KEL4AM-973>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

las restituciones y compensaciones a cada consumidor beneficiado por el Acuerdo, 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.

Una vez vencido el plazo de 2 años de formación del remanente, **TRANSVIP** tendrá un plazo adicional, para remitir al SERNAC, el "**Informe Final de Remanente**" en los términos dispuestos en el **acápite VII y VIII** del presente Acuerdo el que, en todo caso, entregará información respecto de la determinación de la formación del remanente, la fecha de su determinación y el monto de estos dineros.

Posteriormente, el proveedor si fuere el 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, ambos 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 cargo de la entrega, enterar las cantidades correspondientes al fondo establecido en el artículo 11 bis".*

Se hace presente que, de resultar procedente para el proveedor, el deber de enterar las cantidades de dinero no transferidas ni reclamadas por los consumidores, en virtud de lo dispuesto en el artículo 53 B, y para los efectos del artículo 11 bis, ambos de la Ley N° 19.496, se deberá considerar en la cantidad definitiva a enterar, el respectivo reajuste en los términos dispuestos en el artículo 27 de la citada Ley. En consecuencia, dicho reajuste, será calculado según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se agotaron las actividades para la contactabilidad y pago de las restituciones y compensaciones establecidas en el Acuerdo, descritas en el **acápite VII** del mismo, y el mes precedente a la fecha del depósito o transferencia bancaria al SERNAC, según sea el caso

Finalmente, el proveedor deberá remitir al SERNAC en el plazo dispuesto en el **acápite VII** del presente instrumento, el **comprobante** que dé cuenta del depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N° 19.496.

En consideración a las características de la solución alcanzada en el presente Acuerdo, y, para efectos aclaratorios, las cantidades susceptibles de configurar remanente serán las siguientes:

1. Las sumas representativas de dinero correspondientes a las restituciones que le corresponderían a las personas consumidoras pertenecientes al **grupo N° 1 y N° 2**, descritos en el **acápite III** del presente Acuerdo, que no hayan sido transferidas ni reclamadas por las personas consumidoras beneficiadas por el mismo.



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

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/KEL4AM-973>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

2. Las sumas representativas de dinero correspondiente al "**costo de reclamo**", descrito en el **acápito III** del presente Acuerdo, que no hayan sido transferidas ni reclamadas por las personas consumidoras beneficiadas.

### **XIV. De la reserva de acciones individuales**

Por su parte y, en atención a la irrenunciabilidad de derechos que contempla la Ley sobre 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.

### **XV. Del incumplimiento del Acuerdo**

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

Asimismo, el incumplimiento de los términos del Acuerdo constituye una infracción de la Ley N° 19.496, según lo expuesto en el artículo 54 Q inciso 6° de la misma.

### **XVI. De la publicidad**

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa, comunicación escrita u otros) que el proveedor se disponga a realizar respecto del presente Acuerdo y de la Resolución que lo contiene, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, sigla y/o iconografía del SERNAC, ni realizar cualquier referencia en relación con aquellos. Lo anterior, salvo que sea previamente validada para su difusión y por escrito, por la Jefatura del Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen del SERNAC. A mayor abundamiento, el presente Acuerdo y la Resolución que lo contiene, podrán ser utilizados única y exclusivamente, para sus propios fines.

### **XVII. Del tratamiento de reclamos y de datos personales**

La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del SERNAC, remitirá a **TRANSVIP** una base de reclamos que contendrá datos personales de los consumidores reclamantes, con la única y exclusiva finalidad de que dicho proveedor abone a los consumidores beneficiados todos los montos que incluye este Acuerdo.

Por lo tanto, la antedicha base de reclamos deberá ser utilizada, por el proveedor exclusivamente para la implementación y certificación del cumplimiento del presente Acuerdo, de modo que los datos personales contenidos en dicha base, en caso alguno, se podrán tratar con una finalidad distinta, quedando especialmente prohibido divulgar los mismos y/o entregarlos a terceros por cualquier causa.



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

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/KEL4AM-973>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Esta restricción, debe entenderse sin perjuicio de aquella que opera en relación con el acceso que el SERNAC, ha proporcionado previamente a **TRANSVIP**, a través del Portal del proveedor.

En este contexto, será de absoluta responsabilidad de **TRANSVIP** adoptar todas las medidas necesarias para limitar el tratamiento de los datos personales de los consumidores en los términos indicados e impedir que terceros accedan y/o utilicen los mismos, con una finalidad distinta a la indicada. Esta prohibición no cesa con el término del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia.

Una vez cumplidas las finalidades descritas precedentemente, **TRANSVIP** deberá proceder a la eliminación de las referidas bases de datos de sus registros que obren en su ámbito de control y/o a la cancelación de los datos personales de los consumidores contenidos en ellas.

En consecuencia, **TRANSVIP** a través de una declaración emitida y firmada por quien tenga la facultad de representar a la empresa, será responsable de constatar:

1. Que las bases de reclamos que contienen datos personales de consumidores, que le han sido proporcionadas por este Servicio a **TRANSVIP** o, a las cuales se le ha proporcionado acceso: **(1)** han sido utilizadas exclusivamente para fines de implementar el presente Acuerdo agotándose en éste; **(2)** No han sido divulgadas o entregadas a terceros para fines distintos a los indicados.
2. Que han adoptado todas las medidas necesarias tendientes a satisfacer la finalidad indicada e impedir el acceso o uso de la misma por terceros distintos al proveedor.
3. Que una vez satisfecha la finalidad indicada se ha procedido a la eliminación de la base de datos de sus registros y/o a la cancelación de los datos personales de los consumidores contenidas en la misma.

La citada declaración, deberá ser anexada en el Informe de Auditoría Externa indicado en el presente Acuerdo.

### **XVIII. Las Leyes Complementarias. Ley N°19.496, Ley N°20.285 y Ley N°19.628**

Se deja constancia que el SERNAC 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 y cualquiera otra que resulte aplicable en la especie. Adicionalmente, conforme a lo previsto en el artículo 54 H inciso 1° de la Ley N° 19.496, el Procedimiento Voluntario Colectivo se regula por el principio de publicidad ello, considerando la reserva de información y de antecedentes que se hubiese decretado en el mismo, en conformidad con el artículo 54 O de la Ley N°19.496, información y antecedentes que quedan resguardados, conforme a lo establecido en las resoluciones dictadas al efecto, con excepción de aquella información y antecedentes, respecto de la y los cuales, el proveedor ha consentido expresamente, en incluir en el presente Acuerdo, por ser necesarias/os para su acertada inteligencia. Por lo anterior, las peticiones /o requerimientos que se le formulen sobre información y antecedentes



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

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/KEL4AM-973>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

relativos al Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia y, al presente Acuerdo, se resolverán con sujeción a lo expuesto en este numeral.

### **XIX. De la orientación para los Consumidores**

Se deja constancia que el SERNAC, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo, a través de todos sus canales de atención, tanto en sus oficinas de atención presencial, como en su *call center*: 800 700 100, y en su página web [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl).

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

Adicionalmente y, en el contexto de lo expuesto en el párrafo anterior, el proveedor quedará disponible para atender las consultas o reclamos que pudieran presentarse con ocasión de la implementación del presente Acuerdo y, del Acuerdo en sí mismo. De ocurrir aquello, podrán existir coordinaciones particulares entre el SERNAC y el proveedor.

### **RESUELVO:**

**1. TÉNGASE PRESENTE**, los términos del Acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y **TRANSVIP**, en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

**2. DECLÁRESE**, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según **Resolución Exenta N° 570 de fecha 4 de septiembre de 2023**.

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

**4. PUBLÍQUESE**, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que se certifique por el tribunal correspondiente que la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto erga omnes del Acuerdo contenido en la presente Resolución administrativa se encuentra ejecutoriada, 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 se certifique por el tribunal correspondiente que la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto erga omnes del Acuerdo contenido en la presente Resolución administrativa se encuentra ejecutoriada, 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 beneficiados que no estén conformes con la solución alcanzada contenida en el Acuerdo, para no quedar sujetos a ésta deberán efectuar reserva expresa de sus



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

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/KEL4AM-973>







## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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 transcurrido 30 días desde 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.

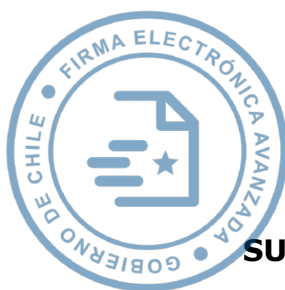
**8. TÉNGASE PRESENTE**, que el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye infracción a la Ley N°19.496.

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

**10. TÉNGASE PRESENTE**, que la impugnación de la presente resolución está regulada en el artículo 59 de la Ley N°19.880.

**11. NOTIFÍQUESE**, la presente Resolución Exenta por correo electrónico al proveedor **TRANSVIP**, conforme al artículo 54 R de la Ley N°19.496.

### ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE



Firmado por:  
Carolina Paz Norambuena  
Arizabalos  
Subdirectora (s) de Procedimientos  
Voluntarios Colectivos  
Fecha: 24-04-2024 16:45 CLT  
Servicio Nacional del Consumidor

**CAROLINA NORAMBUENA ARIZÁBALOS**  
**SUBDIRECTORA(S)**  
**SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE**  
**RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS**

CNA/cca/meo

Distribución:

Destinatario (notificación por correo electrónico) - Dirección Nacional - Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos - Departamento de Investigación Económica - Oficina de Partes y Gestión Documental.



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

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/KEL4AM-973>

