

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ORD.: 007944

ANT.: Ley N° 19.496, que establece
Normas sobre Protección de los Derechos
de los Consumidores.

MAT.: Informa apertura de mediación
colectiva que indica, y comunica etapas
más relevantes del proceso.

SANTIAGO, 07 MAY 2018

DE : SRA. CAROLINA NORAMBUENA ARIZÁBALOS
JEFE DIVISIÓN JURÍDICA (S)
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

A : SR. JUAN CARLOS MENCIO
REPRESENTANTE LEGAL
LATAM AIRLINES GROUP S.A.
AV. PRESIDENTE RIESCO N° 5711, PISO 19
LAS CONDES

De mi consideración:

En virtud de lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante LPC, y especialmente en virtud de nuestro mandato legal, consistente en velar por el cumplimiento de la citada ley y de toda otra norma que diga relación con los consumidores, informo a Ud. que este Servicio Público ha procedido a aperturar una mediación colectiva, en relación a los problemas de retardos en la devolución del valor de los pasajes aéreos, falta de suficiencia y oportunidad en la entrega de la información a los consumidores en el proceso de compras, cancelaciones y reprogramaciones de los pasajes aéreos destinados a realizarse en el periodo en que se extendió la huelga legal y, las medidas y/o mecanismos de mitigación e información que tengan por propósito resguardar los derechos de los consumidores.

Asimismo, informo a Ud. que la mediación colectiva constituye una instancia voluntaria que este Servicio ha dispuesto iniciar con su representada, con el objeto de alcanzar una solución extrajudicial e integral a la problemática expuesta en el presente Oficio, derivada de conductas que han podido afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores, y cuya finalidad principal es la adecuación de las mismas a la LPC y la obtención de una solución expedita, completa y transparente para los grupos y subgrupos de consumidores que se estimen afectados, conforme al marco normativo vigente.

En cuanto a su duración y etapas, las mediaciones colectivas tienen una duración variable, de acuerdo con el avance que se produzca en ellas y pueden contemplar, entre otras, las siguientes etapas generales:

- a) Apertura de la mediación colectiva, comunicando ésta a su representada; a los consumidores de que se trate; a los organismos reguladores y fiscalizadores respectivos y a las unidades internas del Servicio que procedan.
- b) Aceptación o rechazo de su representada a participar en la mediación colectiva iniciada, en el plazo fijado al efecto.

 **LATAM**
AIRLINES
PATRICIA CONCHA
Asistente VP Legal & compliance

7-5-18.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- c) Presentación de antecedentes, por parte de su representada, sobre los hechos materia de la mediación colectiva, incluyendo, en su caso, la presentación de una propuesta de devolución o compensación a los consumidores que se estimen afectados y de adecuación de las conductas que pudieran infringir la LPC u otras normas especiales que establezcan derechos en favor de los consumidores.
- d) Eventuales reuniones con su representada, destinada a abordar en ellas las materias necesarias para alcanzar un resultado positivo en favor de los consumidores.
- e) Validación o rechazo, por parte de este Servicio, de la propuesta de devolución o compensación y/o ajuste que formule su representada.
- f) Implementación de la solución acordada, en la que el proveedor procederá a ejecutar ésta de manera íntegra.
- g) Acreditación del cumplimiento de la solución acordada, en la que el proveedor presentará antecedentes sobre la implementación íntegra y oportuna de la solución propuesta y acordada en el marco del proceso de mediación colectiva.
- h) Cierre de la mediación colectiva, la que concluirá de manera favorable, desfavorable, o por otras causales, según sea el caso. Finalmente, se comunicará dicho cierre al proveedor, a los consumidores respectivos y a los organismos reguladores y fiscalizadores correspondientes, y a las unidades internas del Servicio que procedan.

Atendido lo antes expuesto, solicito a Ud. que, **dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación del presente oficio**, en representación de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, manifestar si acepta o no participar en dicha mediación y, conjuntamente con aquello, en caso de aceptación, entregar la propuesta de solución para el asunto expuesto, para que, luego de su recepción, se continúe con la tramitación de la mediación, conforme a las etapas generales antes expresadas.

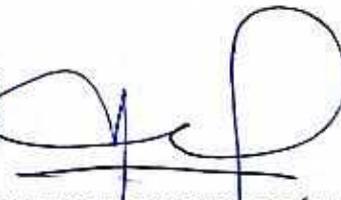
En el evento que, al vencimiento de dicho plazo, su representada se niegue a participar en la mediación colectiva o SERNAC no haya recibido respuesta sobre lo consultado, este Servicio entenderá fallida esta instancia de mediación voluntaria, disponiendo su cierre, todo lo cual se entenderá sin perjuicio de las demás acciones que pueda disponer este Servicio.

Toda documentación que haya sido requerida deberá ser ingresada a través de nuestra oficina de partes, ubicada en calle Teatinos N° 50, piso 1°, Santiago (entre las 08:30 y las 14:00 horas).

Le saluda atentamente a Ud.,

"POR ORDEN DEL DIRECTOR NACIONAL"




CAROLINA NORAMBUENA ARIZÁBALOS
Jefe de División Jurídica (S)
Servicio Nacional del Consumidor