

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL TÉRMINO FAVORABLE DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y LATAM AIRLINES GROUP S.A. CONFORME RESOLUCIÓN EXENTA N° 510/2019.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0267

SANTIAGO 18 MAR 2020

**VISTOS:** Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 90, de 23 de abril de 2018, que nombró a don Lucas del Villar Montt como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 295 de 2019 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; Resolución Exenta RA N° 405/487/2019 de SERNAC; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

#### CONSIDERANDO:

1°. Que, el objetivo del Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores 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 26 de julio del año 2019, la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor dictó, la resolución de apertura del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, con el proveedor **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, en adelante también, "**La Línea Aérea**", "**LATAM**" o "**el Proveedor**", por las razones que en dicho acto administrativo se detallan. Ello, por cuanto de la evaluación de los antecedentes efectuados por esta Subdirección, existirían 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, **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, oportunamente, manifestó por escrito su voluntad de participar en el presente

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

4°. Que, con fecha 23 de agosto del 2019, el SERNAC con **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, asistiendo apoderados con facultades para transigir.

5°. Que, el SERNAC declaró la reserva de antecedentes conforme lo previene el artículo 54 O de la Ley N° 19.496, según se establece en Resolución Exenta N° 773 y N° 976 de fecha 03 de octubre y 09 de diciembre, ambas, del 2019.

6°. Que, el SERNAC mediante Resolución Exenta N° 906, del 18 de noviembre del 2019, prorrogó la duración del procedimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, y asimismo se dictaron las resoluciones N° 862 del 05 de noviembre de 2019 y N° 179 del 19 de febrero de 2020, todo relacionado con la duración del procedimiento.

7°. Que, para efectos del acuerdo contenido en el considerando 9° a que se hará referencia en la presente resolución, se tuvo en especial consideración las comunicaciones del proveedor efectuadas hasta antes de la dictación del presente acto administrativo.

8°. Que, durante la tramitación de este Procedimiento Voluntario Colectivo, el 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.

9°. 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 LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

### Acuerdo:

#### **I. Consumidores comprendidos en el presente Acuerdo**

El presente acuerdo beneficiará a los consumidores que no hayan solicitado la devolución de los dineros que fueron recaudados por la LATAM Airlines Group S.A., RUT 89.862.200-2 (en adelante "**La Línea Aérea**") en pasajes vendidos directamente por el proveedor, ya sea en sus oficinas físicas, vía *contact center* y/o página web de la empresa y que corresponden exclusivamente a dineros destinados al pago de la tasa de embarque, respecto de los que se cumple la hipótesis establecida en el artículo 133 C del Código Aeronáutico, que establece: "*En caso de no verificarse el viaje, ya sea por causas imputables al transportador, al pasajero o por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes, las tasas, cargas o derechos aeronáuticos que hubiere pagado el pasajero deberán restituirse a su solo requerimiento en*

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*cualquier oficina del transportador aéreo o a través de su sitio web*", de acuerdo a las consideraciones que se expresarán:

En consecuencia, los consumidores beneficiados por el acuerdo son los siguientes, con las consideraciones efectuadas para cada Subgrupo a que se refiere el numeral III del presente Acuerdo:

1. **Consumidores** que hayan comprado su pasaje directamente al proveedor en sus oficinas, a través de su *contact center* y/o página web.
2. Que se trate de tasas correspondientes a boletos aéreos que han quedado "caducos" o cualquier otra situación o denominación similar por las condiciones de los boletos, entre el 1º de mayo de 2015 (fecha de vigencia del art. 133 C del Código Aeronáutico) y la fecha de la resolución que contiene los términos del acuerdo, respecto de los cuales los consumidores no han solicitado u obtenido la devolución de las respectivas tasas de embarque.
3. Consumidores que hayan comprado boletos en el extranjero y que pasen por un aeropuerto en Chile (identificados en los sistemas de la Línea Aérea al inicio con los números 045), en cuyo caso se efectuará la devolución de tasas sujeta a las siguientes condiciones:<sup>1</sup>
  - a) El pasajero que haya comprado un boleto en el extranjero debió haber ingresado a territorio chileno utilizando dicho boleto;
  - b) Una vez ingresado al territorio chileno no debe haber utilizado el boleto de regreso (original o reemitido) a su país o a otro destino, tanto dentro como fuera de Chile.
4. Consumidores cuyos pasajes se encuentren caducos u otra denominación similar, en el período comprendido entre la resolución administrativa del SERNAC que contiene los términos del acuerdo y el día anterior al inicio de la implementación del cese de la conducta.
5. Consumidores que, iniciado el período de implementación del presente acuerdo, se encuentren en las hipótesis de los numerales 1 y 3 anteriores.

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

Con el propósito de dar cumplimiento con lo previsto en el artículo 54 P, N°1 de la Ley N° 19.496, que dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "1. *El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores*", al respecto se establece lo que sigue:

Se torna indispensable **reforzar** el derecho del consumidor a la información veraz y oportuna respecto de la devolución de tasas de embarque, según lo establece el artículo 3 inciso primero letra b) de la Ley N° 19.496. Por lo tanto, para todas las situaciones de devolución de tasas de embarque que se generen desde la fecha de implementación de este acuerdo, la Línea Aérea deberá informar antes, durante y después del proceso de compra a los consumidores,

<sup>1</sup> Lo dispuesto en este número se ha establecido en armonía con los principios sobre territorialidad de la ley y ejecución contractual, entre otros.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

respecto del derecho que le asiste a la devolución del dinero entregado por concepto de tasas de embarque, por vuelos no realizados, independiente de los motivos del mismo.

Así, la Línea Aérea deberá proponer mecanismos activos reales y sostenidos en el tiempo para cumplir con el imperativo legal, es decir, contactar a cada pasajero que no haya abordado el vuelo, informándole de su derecho a solicitar la devolución y consecuentemente proceder con ella, todo lo cual se traduce en lo siguiente:

**a) En el caso que el pasaje comprado sea susceptible de cambios de acuerdo a sus condiciones:** La Línea Aérea informará a la misma cuenta de correo electrónico que el **pasajero** registró en el proceso de compra dentro de los 10 días hábiles administrativos siguientes a la fecha en que no realizó su viaje, sobre la posibilidad de solicitar la devolución respectiva en caso que su intención no sea cambiar la fecha de su vuelo de acuerdo a las condiciones del pasaje que le sean aplicables. En el mismo mail se incluirá un *link* que lo redireccionará al proceso de devolución que actualmente tiene la Línea Aérea. Solicitada que sea la devolución, La Línea Aérea procesará internamente y disponibilizará el dinero en el medio de devolución respectivo dentro del plazo máximo de 15 días hábiles administrativos, contados desde que el consumidor ingresa su solicitud de devolución. En este caso, se informará al pasajero que, de acceder a la devolución, ésta corresponderá tanto del valor del ticket, como de las respectivas tasas.

**b) Si el pasaje no es susceptible de cambios de acuerdo a sus condiciones:** La empresa informará a la misma cuenta de correo electrónico que el **pasajero** registró en el proceso de compra dentro de los 10 días hábiles administrativos siguientes a la fecha en que no realizó su viaje, sobre el derecho de solicitar la devolución de las respectivas tasas de embarque. En el mismo mail se incluirá un link que lo redireccionará al proceso de devolución que actualmente tiene la Línea Aérea. Solicitada que sea la devolución, la Línea Aérea procesará internamente y disponibilizará el dinero en el medio de devolución respectivo dentro del plazo máximo de 15 días hábiles administrativos, contados desde que el consumidor ingresa su solicitud de devolución.

c) La Línea Aérea en forma adicional a la información que ya entrega a sus **pasajeros** en el Comprobante Único de Compra (CUV) sobre el derecho a solicitar la devolución de las tasas de embarque, incluirá la misma información durante diferentes etapas del proceso de compra. De esta manera, la Línea Aérea incluirá la frase "Aunque tu pasaje no permita devolución, tienes derecho a devolución de las tasas de embarque en caso que no viajes", u otra similar que contenga dicho contenido informativo, en las siguientes etapas del proceso de compra:

- i) Selección de Vuelo, en la sección denominada "Información General de Vuelos";
- ii) Términos y Condiciones, en la sección denominada "Condiciones de Compra y Contrato de Transporte Aéreo";
- iii) Página de confirmación de compra; y

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- iv) Correo electrónico de confirmación, en la sección denominada "Información Importante".

d) La misma frase será incluida en la página web de la Línea Aérea, en la sección denominada "Centro de Ayuda" (u otra sección similar que en el futuro pueda implementar producto de cambios en dicha página), como información que el consumidor tendrá disponible antes de iniciar el proceso de compra.

En la eventualidad de modificaciones legales referidas a las materias objeto de este procedimiento voluntario colectivo, la Línea Aérea ajustará su actuar en lo pertinente, conciliando el cumplimiento de la normativa aplicable con los términos de este acuerdo, de manera tal que se privilegie la aplicación de la ley.

### **III. Del cálculo de las compensaciones o indemnizaciones por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda.**

El artículo 54 P N° 2 de la Ley N° 19.496, 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*", con lo cual se establece lo siguiente:

#### **A) Determinación de Subgrupos.**

##### **1. Determinación de Subgrupo 1 y período.**

**1.a)** Considerando por una parte la regulación de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, la nueva normativa en materia de prescripción de las acciones infraccionales que entró en vigencia el 14 de marzo del año 2019 y que el Procedimiento Voluntario Colectivo en cuestión se inició según resolución de julio del año 2019, es que se ha estimado que la restitución de los dineros recaudados por tasas de embarque debe, necesariamente, para efectos de determinar el **primer Subgrupo** y su posterior restitución, considerar a los consumidores cuyo boletos aéreos han quedado caducos o en cualquier otra situación o denominación similar, en el período de tiempo que abarca los 6 meses anteriores a la entrada en régimen de la regulación legal de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, es decir, **desde el 14 de septiembre de 2018 y hasta el 18 de marzo de 2020.**

**1.b)** Se efectuará la devolución del mismo valor y moneda pagada por concepto de tasas de embarque ("Tasas sujetas a Devolución Subgrupo 1"), correspondiente a boletos aéreos "No Volados" y "Caducos" **en dicho período de tiempo** vendidos en Chile a través de los canales de La Línea Aérea ("Venta Directa") y que tengan su origen y/o destino en un aeropuerto del territorio chileno, según los conceptos que se definen a continuación:

- 1.1 "No Volados" boletos aéreos correspondientes a vuelos no efectuados
- 1.2 "Caducos" boletos aéreos no utilizados que por sus condiciones no admiten cambio ni devolución, como asimismo aquellos que

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

admitiendo cambio o devolución, el pasajero no ha ejercido tales opciones dentro del plazo establecido para ello al momento de adquirir su pasaje.

No se consideran en este Acuerdo y por tanto no corresponden a Tasas Sujetas a Devolución, las siguientes:

- (i) Las diferencias de tasas provenientes de las rebajas de las mismas dispuesta por la autoridad en los últimos años;
- (ii) Tasas correspondientes a boletos aéreos vendidos por terceros diferentes a la Línea Aérea, principalmente agencias de viajes tradicionales y en línea ("Venta Indirecta");
- (iii) Tasas correspondientes a boletos aéreos de vuelos que no tengan su origen y/o destino a lo menos en un aeropuerto en el territorio chileno.
- (iv) Tasas correspondientes a boletos aéreos vendidos en el extranjero, con la excepción de aquellos pasajeros que hayan comprado boletos en el extranjero y que pasen por un aeropuerto en Chile (identificados en los sistemas de la Línea Aérea al inicio con los números 045), en cuyo caso se efectuará la devolución de tasas sujeta a las siguientes condiciones:
  - a) El pasajero que haya comprado un boleto en el extranjero debió haber ingresado a territorio chileno utilizando dicho boleto; y
  - b) Una vez ingresado al territorio chileno no debe haber utilizado el boleto de regreso (original o reemitido) a su país o a otro destino, tanto dentro como fuera de Chile.

Las tasas que se hayan expresado en moneda extranjera se devolverán al tipo de cambio de la fecha en que fueron pagadas.

2. **Determinación de Subgrupo 2 y período.** Se considerarán aquellas Tasas correspondientes a boletos aéreos que han quedado caducos (o en cualquiera otra situación o denominación similar) por sus condiciones, en el espacio de tiempo comprendido entre el **1º de mayo de 2015 y el día anterior a la fecha en que comienza el cómputo del período de tiempo para la determinación del Subgrupo 1** (es decir, se excluye el Subgrupo 1). Para este Subgrupo se aplican las consideraciones señaladas en el **numeral A.1.b) anterior**.
3. **Determinación Subgrupo 3 y período.** Tasas que dan derecho a la devolución por pasajes caducos u otra denominación similar, en el período comprendido entre el día siguiente a la resolución administrativa del SERNAC que contiene los términos del acuerdo y el día anterior al inicio de la implementación del cese de la conducta. Considerando que la venta de pasajes y la caducidad de éstos es dinámica en el tiempo, se hace necesario precisar que para las tasas susceptibles de devolución en el periodo indicado, dado que es una situación transitoria respecto del

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Acuerdo integral, es que la Línea Aérea compromete las medidas que se indicarán más adelante en este período.

### **B) Determinación del procedimiento de la devolución de tasas de embarque.**

**b.1) Para el Subgrupo 1**, la Línea Aérea implementará lo siguiente:

#### **b.1.1. Consumidores registrados susceptibles de identificación por la empresa:**

a) La Línea Aérea enviará a la misma cuenta de correo electrónico registrado por el **pasajero** al momento de la compra y que se encuentre en los registros de la empresa, un mensaje informándole que tiene a su disposición la restitución de las "Tasas Sujetas a Devolución", incluyendo un *link* que al ingresar lo derivará al sitio del proceso de devolución.

b) En dicho sitio, **el pasajero** deberá ingresar su número de cédula de identidad o pasaporte, según corresponda, luego de lo cual será derivado al formulario de devoluciones, en el cual deberá ingresar los siguientes datos:

(i) Nombre y apellido.

(ii) Número de seguridad que el consumidor reciba en el correo electrónico señalado en la letra a) anterior;

(iii) Número de la cuenta bancaria personal;

(iv) Tipo de cuenta; y

(v) Banco, el cual necesariamente deberá tener operaciones en el país correspondiente a la emisión del ticket.

En el caso de haber comprado en el extranjero el ticket que generó el derecho a la devolución de la tasa de embarque y que corresponda la devolución en conformidad a este acuerdo, los datos que se deberán ingresar pueden variar de acuerdo a las exigencias que la legislación local establezcan.

Asimismo, en el caso que el boleto emitido corresponda a un menor de edad, se deberá ingresar los datos bancarios del adulto que tenga su representación legal.

c) Para una mayor agilidad, orden, seguridad y eficiencia, el proceso de devolución se hará a través de la página web de la empresa.

d) En el evento que transcurrido 22 meses desde la implementación del acuerdo, aún existan saldos pendientes de devolución de tasas a pasajeros, la empresa emitirá vales vistas a nombre de los respectivos pasajeros de los que la empresa tenga la información necesaria para

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

emitir los vales vista, los cuales quedarán a su disposición para que ellos los puedan retirar conforme a regulación legal de los vales vista.

### **b.1.2. Consumidores no registrados susceptibles de identificación por la empresa:**

a) Para los **consumidores** que no sea posible contactar, el proveedor se compromete a incluir en su página web durante dos años a partir de la fecha de implementación del presente acuerdo, un recordatorio sobre el derecho de devolución de la tasa de embarque y su reembolso. En estos casos, se solicitará al pasajero la siguiente información con el objeto de proceder a la devolución de sus tasas de embarque:

- (i) Número de Cédula de Identidad o Pasaporte, según corresponda,
- (ii) Número de ticket,
- (iii) Reserva o PNR,
- (iv) Fecha de compra,
- (v) Datos bancarios necesarios para procesar la devolución.

Asimismo, la Línea Aérea solicitará al pasajero la siguiente información que opcionalmente podrá ser incluida por este último:

- (i) Fecha de vuelo, y
- (ii) Ruta.

b) La Línea Aérea procesará internamente y disponibilizará el dinero en el medio de devolución respectivo dentro del plazo máximo de 15 días hábiles administrativos, contados desde que el consumidor ingresa su solicitud de devolución.

c) Con todo, en el evento que existan aún saldos pendientes de devolución, por cualquier causa, aplicará para este Subgrupo 1 lo previsto en el inciso final del artículo 54 P de la Ley N° 19.496 respecto de la formación de un remanente cuyo destino lo contempla el artículo 53 B de la Ley N° 19.496 y al que se refiere el numeral XI de este acuerdo.

### **b.2) Para el Subgrupo 2, la Línea Aérea implementará lo siguiente:**

Para estos consumidores aplicará lo dispuesto en el numeral anterior descrito para el Subgrupo 1 a excepción de lo establecido en las letras **B.b.1.1. letra d) y B.b.1.2 letra c)**, que no serán aplicables a este Subgrupo 2. Para este Subgrupo la solicitud de devolución no estará sujeta a un plazo para su ejercicio en conformidad con lo previsto en el artículo 133 C del Código Aeronáutico, sin perjuicio de las normas generales sobre acciones y excepciones y demás que puedan aplicar en la especie. En efecto, en armonía con la protección de los derechos de los consumidores, y resguardando la facultad de solicitar la

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

restitución de las tasas que pudieran corresponderle, dicha devolución se realizará conforme al proceso general de devoluciones de la Línea Aérea.

**b.3) Para el Subgrupo 3**, la Línea Aérea aplicará lo convenido en el numeral II precedente (Del Cese de la Conducta), esto es el envío de un correo personalizado, informándole a cada consumidor sobre su derecho a solicitar la devolución de sus tasas de embarque según las condiciones del boleto comprado.

### C) Monto de la restitución y compensación del Subgrupo 1.

**c.1) LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, se ha obligado por medio del presente acuerdo a restituir para los **consumidores del Subgrupo 1** el monto ascendiente a **\$4.400.168.956. (cuatro mil cuatrocientos millones ciento sesenta y ocho mil novecientos cincuenta y seis pesos)**- por concepto de dineros retenidos por tasas de embarque no requeridas individualmente respecto de pasajeros que hayan adquirido sus boletos en Chile<sup>2</sup>

Asimismo, la Línea Aérea ha informado en este Procedimiento Voluntario Colectivo que tiene en sus registros **379.193**<sup>3</sup> pasajeros a cuyo favor existen tasas por boletos caducos.

Estos montos son referenciales según lo informado por la Línea Aérea en febrero del año 2020 en el presente procedimiento, cuyos montos totales definitivos serán informados al SERNAC durante el período de implementación de este Acuerdo y las cantidades definitivas auditados por los informes de auditoría descritos en este instrumento.

**c.2) Costo del reclamo.** Adicionalmente, se ha integrado a la solución, la compensación por concepto "*costo de reclamo*". Suma equivalente a 0,15 Unidades Tributarias Mensuales que le corresponde a cada consumidor que reclamó ante el SERNAC por problemas asociados a las tasas de embarque hasta antes de la publicación de la propuesta de solución a que se refiere el artículo 54 L para los efectos del artículo 54 N de la Ley N° 19.496. Dicha compensación alcanzaría el monto total que **LATAM AIRLINES GROUP S.A** pagará por tal concepto, la suma referencial total de **\$847.839 (ochocientos cuarenta y siete mil ochocientos treinta y nueve pesos)**.

El pago del costo del reclamo se efectuará transcurridos 240 días contados desde la fecha de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que apruebe el acuerdo conforme al artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 o desde el **2 de enero de 2021**, lo que ocurra primero, previa entrega de la Base de reclamos por parte del Servicio.

<sup>2</sup> Se deja constancia que el presente acuerdo contempla, un monto adicional de **USD 564.753.-** (quinientos sesenta y cuatro mil setecientos cincuenta y tres dólares de los Estados Unidos de Norteamérica) por concepto de dineros retenidos por tasas de embarque no requeridas individualmente respecto de pasajeros que hayan adquirido sus boletos fuera de Chile y que para simplificar el cálculo se han expresado en dólares, sin perjuicio de lo descrito en el presente acuerdo en relación con la regulación de la devolución y el tipo de cambio aplicable.

<sup>3</sup> Número que equivale aproximadamente a un 72,3% de los tickets no volados.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

En consecuencia, el acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo beneficia a un total de por lo menos **379.193** Consumidores y considera un monto total en pesos de **\$4.401.016.795** y **USD 564.753**.

Todo lo descrito y señalado en el número III del presente acuerdo será objeto de auditoría según lo previsto en el numeral VI y VII del presente instrumento.

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

Conforme lo dispuesto en el artículo 54 P, N° 3 de la Ley N° 19.496, que establece que el acuerdo, además, deberá contener: *"En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. La resolución señalada en el inciso anterior 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"*, se hace presente lo siguiente:

Es posible sostener, fundadamente, que el monto que se restituirá al universo de consumidores afectados, definidos en el presente acuerdo, **es proporcional** al daño causado, toda vez que, corresponde a la suma de dinero que efectivamente en su momento la Línea Aérea recaudó por concepto de tasas de embarque y que, con ocasión de no haber utilizado el boleto aéreo por el consumidor, ha procedido el derecho a solicitar la devolución. Adicionalmente, la restitución del dinero recaudado por concepto de tasas de embarque cumple con los estándares de **universalidad**, esto es, alcanza a todos los consumidores afectados, de acuerdo a los criterios definidos en la determinación del Subgrupo 1 y 2, y asimismo establece un tratamiento universal proporcional y adecuado para las tasas del Subgrupo 3, así como las medidas comprometidas hacia el futuro.

En consecuencia, la restitución **acordada está basada en elementos objetivos**, se cumple con los estándares jurídicos, técnicos y metodológicos para la evaluación de perjuicios económicos de carácter colectivo.

Finalmente, se establece expresamente que los términos establecidos en este acuerdo responden únicamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

Asimismo, se deja constancia que en la especie 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 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 la empresa, fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas observaciones fueron recepcionadas y procesadas por el Servicio Nacional del Consumidor. En tal

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

sentido, las observaciones recogidas de los consumidores afectados, fueron tenidas en consideración para el resultado final del procedimiento.

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

El artículo 54 P, N° 4 de la Ley N° 19.496, establece que el acuerdo, además, deberá contener: *"En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. La resolución señalada en el inciso anterior 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:

- 1. De los correos electrónicos.** La información contenida en los correos electrónicos que la Línea Aérea despache a los consumidores involucrados para informar sobre la devolución de dineros recaudados por tasas de embarque, deberá ser validado por el Servicio Nacional del Consumidor y no podrá contener información distinta a aquella, que diga relación con la comunicación de la propuesta de solución, de su procedimiento y plazos de implementación conforme al numeral siguiente.
- 2. Comunicación y Forma de Pago.** Previo a materializar el pago de las sumas comprometidas en los puntos anteriores, la Línea Aérea enviará una carta informativa por correo electrónico, dirigido a la dirección email registrada en la Línea Aérea, explicando la solución, el procedimiento y plazo dispuesto para su implementación. Dicha carta, previo al envío, será validada por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC.

En el mismo contexto y plazos comprometidos en el presente Acuerdo, la Línea Aérea informará a los consumidores afectados a través de avisos publicados en: **a)** la página del sitio web en Chile de LATAM Airlines Group S.A., [www.latam.com](http://www.latam.com); y **b)** Twitter.

La información publicada permitirá a los consumidores informarse respecto de la solución, procedimiento y plazos en que se implementará el acuerdo.

El texto de la referida información será validado por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC.

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

Se deja constancia en el presente Acuerdo que, previa solicitud del proveedor y atendidas circunstancias excepcionales que afectan el tráfico aéreo actual, es que se establecen los siguientes periodos para la implementación de los compromisos contemplados en el presente procedimiento, de acuerdo a lo siguiente:

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- El proceso de restitución de las tasas del Subgrupo 1 comenzará a ejecutarse transcurridos 240 días contados desde la fecha de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que apruebe el acuerdo conforme al artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 o desde el 2 de enero de 2021, lo que ocurra primero.
- El proceso de identificación y devolución de tasas del Subgrupo 2 comenzará a ejecutarse transcurridos 240 días contados desde la fecha de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que apruebe el Acuerdo conforme al artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 o desde el 2 de enero de 2021, lo que ocurra primero.
- El proceso de identificación e información sobre devolución de tasas del Subgrupo 3 comenzará a ejecutarse transcurridos 240 días contados desde la fecha de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que apruebe el acuerdo conforme al artículo 54 Q de la Ley 19.496 o desde el 2 de enero de 2021, lo que ocurra primero.
- El proceso de implementación de las medidas de cese de la conducta no comprendidas en los puntos anteriores, comenzará a ejecutarse transcurridos 240 días contados desde la fecha de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que apruebe el acuerdo conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496 o desde el 2 de enero de 2021, lo que ocurra primero.
- La Línea Aérea deberá entregar informes parciales de auditoría de cumplimiento cada 6 meses desde que comienza la implementación en los que dará cuenta de todas las medidas comprometidas, incluidas las restituciones que ha llevado a efecto.
- Deberá entregar también un Informe Complementario de auditoría de carácter final, que acredite el cumplimiento del destino y monto del remanente del Subgrupo 1 dentro del plazo de 3 meses contados desde el vencimiento del plazo contemplado en el numeral que trata sobre el "remanente".
- La ejecución de este Procedimiento Voluntario Colectivo en lo que diga relación con las actividades auditables, terminará una vez cumplidos 22 meses contados desde la fecha de inicio de la implementación del acuerdo y transcurrida la disponibilización de los vales vista regulados en relación con el Subgrupo 1, sin perjuicio de la obligación de la Línea Aérea de entregar al SERNAC el respectivo informe complementario de auditoría y que dice relación con la formación del remanente del Subgrupo 1 y respecto del cual se hará referencia en el numeral respectivo del presente Acuerdo.

### **VII. De la acreditación de la implementación del acuerdo.**

Del texto del artículo 54 P, N° 5 de la Ley N° 19.496, establece que el acuerdo, además, deberá contener: *"En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. La resolución señalada en el inciso anterior 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:

## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Auditoría externa.** La acreditación del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del acuerdo, deberá realizarse por una empresa de auditoría externa de reconocido prestigio nacional seleccionada por la Línea Aérea.

Adicionalmente, la referida auditoría deberá dar cuenta de la eventual indisponibilidad de datos por parte de la Línea Aérea para efectos de identificar a los consumidores que integran el Subgrupo 1 de manera tal, de encontrarse imposibilitada de cumplir con restituir nominativamente a esos consumidores sus tasas, formándose con ello un fondo a distribuir, conforme al numeral décimo del presente instrumento, que supone la formación de un remanente, cuyo monto y destino será acreditado a través de un informe complementario emitido por la empresa auditora respectiva.

Asimismo, deberá establecerse en la auditoría, los hitos principales que reflejen que la Línea Aérea ha dado cumplimiento a las devoluciones del Subgrupo 1 en los términos establecidos en este acuerdo y cumplió con disponibilizar sus registros históricos de los correos electrónicos entregados por cada consumidor al momento de comprar el correspondiente boleto, a fin de agotar la posibilidad de contactar y devolver a los consumidores involucrados las tasas referidas al Subgrupo 2, respetando siempre el derecho del consumidor de requerir en cualquier tiempo, la restitución de las tasas del Subgrupo 2, sin perjuicio de las normas generales sobre obligaciones, acciones y excepciones y demás que puedan aplicar en la especie.

La auditoría deberá certificar la implementación de las medidas para el Subgrupo 3 y las medidas contempladas como "cese de la conducta" que según se ha establecido en el presente acuerdo, sean susceptible de auditoría.

Se deberá coordinar previamente con el Departamento de Vigilancia e Investigación Económica de la Subdirección de Estudios Económicos y Educación del SERNAC, los términos del referido informe de auditoría

La Auditoría Externa deberá ser puesta a disposición del SERNAC a más tardar dentro de 6 meses siguientes contados desde el término de la implementación de la solución objeto del presente procedimiento sin perjuicio del informe de auditoría complementario que se entregará, luego de transcurrido 3 meses desde que se verifique el supuesto establecido en el Párrafo que trata sobre el "remanente".

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

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

### **IX. 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, todo ello de conformidad a lo dispuesto en los incisos 1º, 2º y 3º del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496: *"Para que el acuerdo contenido en la*

## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*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."*

Por su parte y, en atención a la irrenunciabilidad de derechos que contempla la Ley N°19.496 para los consumidores, a ellos les quedará siempre a salvo su derecho a reserva de acciones individuales ante el tribunal que apruebe el acuerdo, lo que podrán hacer, sin patrocinio de abogado, al tenor de lo consagrado en el artículo 54 Q inciso 5 de la Ley N° 19.496.

### **X. De las publicaciones.**

*Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N° 19.496, esto es, "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 que quede ejecutoriada la resolución judicial que aprueba el acuerdo, se deberá publicar, a costa de la Línea Aérea, el extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional. 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 en los párrafos precedentes dentro de décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1°.

### **XI. Del Remanente.**

Transcurridos 2 años desde el vencimiento del plazo dispuesto para la implementación los remanentes del Subgrupo 1 que no hayan sido transferidos ni reclamados por los consumidores, caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los respectivos titulares debiendo la Línea Aérea enterar las cantidades correspondientes no transferidas a los consumidores, al fondo establecido en el artículo 11 Bis de la Ley N°19.496. En dicha oportunidad terminará para todos los efectos las obligaciones de la Línea Aérea relacionadas

## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

con el cumplimiento del acuerdo en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo en relación con el Subgrupo 1. El informe final de auditoría deberá acreditar el monto y destino de estos dineros.

### **XII. De la Reserva de Acciones.**

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.

### **XIII. Del incumplimiento del Acuerdo.**

Se deja constancia que, el SERNAC hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial de éste 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.

### **XIV. Publicidad.**

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa escrita, comunicación escrita u otros) que se disponga realizar respecto del presente acuerdo, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, sigla y/o iconografía del SERNAC, ni realizar cualquier referencia en relación al mismo. Lo anterior, salvo que sea previamente validada para su difusión y por escrito, por la Jefatura del Departamento de Comunicaciones Estratégicas del Servicio Nacional del Consumidor.

Se deja constancia que conforme a lo previsto en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496 el Procedimiento Voluntario Colectivo está infundado por el principio de publicidad. En este orden de ideas el proveedor consiente expresamente en el presente Acuerdo en incluir en el texto del mismo los datos e información que este Acuerdo contempla y que son necesarios para su acertada inteligencia. Lo anterior, es sin perjuicio de reservas de información que se hubiesen decretado en conformidad con el artículo 54 O de la Ley N° 19.496 en este procedimiento, las que quedan a salvo conforme a lo establecido en las resoluciones dictadas al efecto, en la medida que dicha información no sea la contenida expresamente en el presente texto, y sin perjuicio de lo prevenido en las normas contenidas en las Leyes N° 20.285, N° 19.628 y cualquiera otra norma que resulte aplicable en la especie.

### **XV. Del Tratamiento de Reclamos y de Datos Personales.**

La Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del SERNAC, remitirá los reclamos a la Línea Aérea con la única y exclusiva finalidad de abonar a los consumidores, todos los montos que incluirá este acuerdo. La información que se le proporcionará constituye datos personales, los que sólo podrán ser utilizados, en forma exclusiva y restrictiva por la Línea Aérea y únicamente, para

## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

la implementación del acuerdo por lo que, no se podrá divulgar y/o entregar a terceros, por cualquier causa, los datos transmitidos por la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos. Será en consecuencia, de absoluta responsabilidad de la Línea Aérea, disponer de todos los medios necesarios para impedir que otra persona o entidad acceda y/o utilice los datos proporcionados o haga un uso distinto al previsto en el presente documento. Esta prohibición no cesa con el término del Procedimiento Voluntario Colectivo.

Sin perjuicio de lo anterior y utilizada la base de datos para los fines que da cuenta este numeral, la Línea Aérea deberá proceder a la destrucción de la misma, lo que deberá en consecuencia ser acreditado mediante la auditoría externa indicada en el presente acuerdo.

### **XVI. Leyes Complementarias: 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, por lo que las peticiones de información que se le formulen sobre antecedentes de relativos a este acuerdo, se resolverán con sujeción a las normas contenidas en ambos textos legales, todo ello sin perjuicio de la reserva de antecedentes decretados por el SERNAC, conforme a lo dispuesto en el artículo 54 O de la Ley N° 19.496.

### **XVII. 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.

### **RESUELVO:**

**1°. TÉNGASE PRESENTE**, los términos del acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

**2°. DECLÁRESE**, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según Resolución Exenta N° 510 de fecha 26 de julio de 2019.

**3°. TÉNGASE PRESENTE** que, el acuerdo contenido en esta resolución, para que produzca efecto *erga omnes*, se

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

someterá a la aprobación del Juez de Letras en lo Civil, conforme lo dispone el artículo 54 Q inciso 1° de la Ley N° 19.496.

**4°. PUBLÍQUESE**, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto erga omnes un extracto en el Diario Oficial, en un medio de circulación nacional y en el sitio web de del Servicio Nacional del Consumidor, todo según lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, a costa del proveedor.

**5°. 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.

**6°. TENGASE PRESENTE** que, el Servicio Nacional del Consumidor hace expresa reserva, respecto del ejercicio de cualquiera acción que podría corresponder, en virtud de las atribuciones y funciones legales, respecto de toda empresa, proveedores, intermediarios o cualquiera sea su denominación, que directa o indirectamente, incidan en la recaudación, retención, pago o cualquier actuación respecto del dinero por tasas de embarque susceptibles de devolución, en cualquier tiempo y circunstancia, acciones que, por tanto, quedan a salvo.

**7°. TENGASE PRESENTE** que, 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 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.

**8°. TÉNGASE PRESENTE** que la impugnación de la presente resolución se encuentra regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

**9°. NOTIFÍQUESE** la presente resolución por correo electrónico al proveedor **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, adjuntándole copia íntegra de la misma.

### **ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE**

Fabiola Denisse  
Schencke Aedo

Firmado digitalmente por  
Fabiola Denisse Schencke  
Aedo  
Fecha: 2020.03.18 13:56:43  
-03'00'

**FABIOLA SCHENCKE AEDO**  
**SUBDIRECTORA (S)**  
**SUBDIRECCION DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

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