

NOMENCLATURA : 1. [40] Sentencia  
JUZGADO : 2º Juzgado Civil de Santiago  
CAUSA ROL : V-301-2021  
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR/

Santiago, veintidós de Septiembre de dos mil veintidós.

**VISTOS:**

Con fecha 10 de noviembre de 2021, folio 1, comparecen don Jean Pierre Couchot Bañados, don Alfredo Calvo Carvajal y doña Daniela Molina Zapata, todos abogados, en representación convencional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), domiciliados para estos efectos en calle Agustinas N° 853, piso 12, de la comuna de Santiago, quienes de conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, vienen en solicitar la aprobación judicial del acuerdo contenido en la Resolución Exenta N° 792, de fecha 21 de octubre de 2021, a fin de que éste produzca efecto erga omnes, exponiendo que la Ley N°21.081, modificatoria de la Ley N° 19.496, que entró en vigencia el 14 de marzo de 2019, incorporó un nuevo párrafo 4º a su Título IV, denominado “Del Procedimiento Voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los Consumidores”, el que, conforme al inciso 1º del artículo 54 H del citado cuerpo legal “tiene por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.”

Señalan que en el marco de esta normativa, SERNAC inició un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor Compañía Jetsmart Airlines SpA. En el contexto de este Procedimiento Voluntario Colectivo, se arribó a un acuerdo con el proveedor, el cual se encuentra contenido en la Resolución Exenta N°792 de fecha 21 de octubre de 2021 que acompaña.

Aseguran que este acuerdo, (en adelante e indistintamente el “Acuerdo”), beneficiará a los consumidores que no hayan solicitado devolución de las tasas de embarque en pasajes efectivamente pagados a Jetsmart, ya sea que estos hubieren sido vendidos directamente por el proveedor en sus oficinas físicas, vía contact center y/o página web de la empresa, para el sólo efecto de solicitar la restitución de las tasas de embarque pagadas en vuelos no realizados, en conformidad a lo dispuesto 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 cualquier oficina del transportador aéreo o a través de su sitio web”, de acuerdo a las consideraciones que se expresarán:

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



1. Consumidores que hayan comprado su pasaje directamente al proveedor en sus oficinas, a través de su contact center y/o página web, y que, no habiendo concretado el vuelo, no han solicitado la devolución de la tasa de embarque pagada.

2. Que se trate de tasas correspondientes a boletos aéreos pagados no utilizados, que han quedado "caducos" o cualquier otra situación o denominación similar por las condiciones de los boletos, entre el 09 de julio de 2017 (fecha de inicio de actividades de Jetsmart en Chile) 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, 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;

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 periodo de implementación del presente acuerdo, se encuentren en las hipótesis de los numerales 1 y 3 anteriores.

En este sentido, indican que el acuerdo fue alcanzado una vez que SERNAC verificó el cumplimiento de todos los requisitos mínimos establecidos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, ante lo cual expresan que el acuerdo alcanzado satisface cada uno de los requisitos previamente señalados, en la forma que se detalla en la Resolución Exenta N°792, de fecha 21 de octubre de 2021.

Finalmente, exponen que la solicitud de aprobación judicial se enmarca dentro de un procedimiento de naturaleza no contradictorio o contencioso, pues simplemente busca dotar de efecto erga omnes a un acuerdo alcanzado entre el SERNAC y un proveedor en el marco de un procedimiento administrativo especial y voluntario establecido por los artículos 54 H y siguientes de la Ley N° 19.496. Añadiendo que esto implica que no es procedente que terceros ajenos al procedimiento voluntario colectivo puedan intervenir en este procedimiento judicial.

Sin perjuicio de ello, también señala que en el evento de que el acuerdo no satisfaga los intereses de los consumidores, la ley establece una serie de alternativas no contenciosas que no afectan el trámite del Procedimiento Voluntario Colectivo ni del procedimiento de aprobación judicial:



Por todo lo anterior, previas citas legales, solicitan se tenga por aprobado el acuerdo alcanzado entre Jetsmart y el Servicio Nacional del Consumidor, contenido en la Resolución Exenta N° 792, de fecha 21 de octubre de 2021, para todos los efectos legales, declarando expresamente que dicho acuerdo cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce el efecto erga omnes.

**Con fecha 03 de junio de 2022, folio 15,** se dictó el decreto autos para fallo.

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que con fecha 10 de noviembre de 2021, folio 1, don Jean Pierre Couchot Bañados, don Alfredo Calvo Carvajal y doña Daniela Molina Zapata, todos abogados, en representación convencional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), ya individualizado, solicitan la aprobación judicial del acuerdo contenido en la Resolución Exenta N° 792, de fecha 21 de octubre de 2021, a fin de que éste produzca efecto erga omnes, en atención a los fundamentos de hecho y de derecho reseñados en lo expositivo de esta sentencia.

**SEGUNDO:** Que a folio n°1 el solicitante acompañó Copia de la Resolución Exenta N° 792, de fecha 21 de octubre de 2021, que contiene el acuerdo suscrito entre Jetsmart y el Servicio Nacional del Consumidor.

**TERCERO:** Que, el párrafo cuarto del Título IV de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores trata sobre el “procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores”, del cual se señala, en el artículo 54 H de la ley, que “El procedimiento a que se refiere este párrafo tiene por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores. (...)”

Luego, el artículo 54 P de la misma norma legal, establece que “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: 1. El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. 2. El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda. 3. Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos. 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. 5. Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor (...)”.

Finalmente, el artículo 54 Q dispone que “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”;

**CUARTO:** Que, del análisis del acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y Jetsmart Airlines SPA, contenido en la Resolución Exenta N°792, de fecha 21 de octubre de 2021, y analizado de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 54 Q de la Ley N°19.496, es posible afirmar que este acuerdo cumple con los requisitos mínimos que establece el artículo 54 P del mismo cuerpo normativo, lo que hace procedente su aprobación, en cuanto es posible apreciar que sus capítulos se refieren a: i) el cese de la conducta; ii) del cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectiva por cada uno de los consumidores afectados; iii) La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos; iv) la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual los proveedores efectuarán las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones a los consumidores afectados y v) la acreditación de la implementación del acuerdo.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 1, 54 H, 54 P y 54 Q de la Ley N° 19.496, **se declara:**

**I.-** Que, **SE APRUEBA** el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y Jetsmart Airlines SPA, contenido en la Resolución Exenta N°792, de fecha 21 de octubre de 2021, para todos los efectos legales, declarándose expresamente que el acuerdo cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce efectos erga omnes.

**II.-** PUBLÍQUESE un extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, una vez certificada y ejecutoriada la presente sentencia, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio Nacional del Consumidor, dentro del plazo contemplado en el inciso cuarto del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

**III.-** La aprobación que se efectúa en esta sentencia es sin perjuicio de los derechos que puedan hacer valer los consumidores afectados, de conformidad con los medios contemplados en la Ley N°19.496.

**REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.**

**ROL V-301-2021.**

**DECRETADA POR MANUEL FIGUEROA SALAS, JUEZ TITULAR.**

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Santiago, veintidós de Septiembre de dos mil veintidós**



