

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**APRUEBA MEDIDA PROVISIONAL QUE
SEÑALA.**

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 0263

**SANTIAGO,
17 MAR 2020**

VISTOS: Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó texto refundido, coordinado y sistematizado de 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 N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:


1° Que, por disponerlo así la resolución exenta **N° 511 del 26 de julio de 2019**, se dio inicio al Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor, **AEROLÍNEAS ARGENTINAS S.A.**

2° Que, el proveedor manifestó por escrito la aceptación sobre su participación en el Procedimiento Voluntario Colectivo materia de este procedimiento administrativo.

3° Que, en el procedimiento de que trata el considerando primero previo, se han celebrado audiencias con el proveedor y se ha requerido información, conforme a lo previsto en el artículo 54 M de la Ley N°19.496.

4° Que, el artículo 54 J de la Ley N°19.496 prescribe que la duración del Procedimiento Voluntario Colectivo será de 3 meses, contados a partir del tercer día de la notificación al proveedor de la resolución que le da inicio, el cual puede ser prorrogado por una sola vez, hasta por tres 3 meses, por resolución fundada, en la que se justifique la prórroga, situación que ya se ha verificado en la especie.

5° Que, tal como se sostuvo en el considerando 3°, en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo, se han sostenido reuniones con el proveedor y entregado antecedentes, **que resultan del todo indiciarios de la posibilidad real y seria de alcanzar un acuerdo**, en los términos dispuestos en el artículo 54 P de la ley N° 19.496, lo cual, en caso de prosperar, se expresaría en una solución expedita, completa y transparente respecto de hechos que dieron origen a este procedimiento.



Servicio Nacional del Consumidor


Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

7° Que, la protección de los consumidores supone que la Administración, en este caso el SERNAC, adopte medidas indispensables y adecuadas en orden a **privilegiar el interés de los consumidores potencialmente beneficiados por un eventual acuerdo**, facilitando el ejercicio del derecho del consumidor, en armonía con el debido proceso y la indemnidad del consumidor, principios rectores contemplados en la tramitación de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, señalados en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496.

8° Que, considerando el **principio de servicialidad** consagrado en el inciso 4° del artículo primero constitucional, lo mismo que las potestades provisionales conferidas a la Administración del Estado en el inciso primero del artículo 32 de la Ley N°19.880, en orden a tomar las medidas que se estimen oportunas para asegurar la eficacia de la decisión, este Servicio estima que existen elementos de juicios suficientes para suspender el cómputo del plazo previsto en el artículo 54 J de la Ley N°19.496, del proceso administrativo de que trata el considerando primero previo.

9° Que, a mayor abundamiento, y constituyendo una **circunstancia nueva** en este proceso el proveedor ha expresado en comunicación de fecha 17 de marzo de 2020, estar realizando acciones de diversa índole en relación con medidas que estaría implementando, a raíz de *" la gravedad de la crisis del Covid-19, y el impacto que la misma tiene sobre las operaciones de Aerolíneas Argentinas, solicitamos a usted tener a bien suspender o ampliar el plazo del PVC, de forma tal de posibilitar la discusión de los aspectos finales del mismo que permitan el arribo a un eventual acuerdo. Además agrega que, "esta situación claramente tiene un efecto en la disponibilidad de nuestro equipo para participar en el PVC actualmente en curso y en el análisis y discusión de los aspectos finales del acuerdo", fundando su petición en que, "como es de su conocimiento tanto Chile, Argentina y la mayoría de los países del mundo se encuentran afectados hoy por la pandemia del Covit-19. Dicha pandemia tiene sumido a practicante a todo el mundo en una crisis tanto sanitaria como económica y que ha afectado, de manera especialmente dura a las empresas aéreas de transporte de pasajeros. En efecto, la crisis ha implicado que la autoridad imponga restricciones al libre tránsito de las personas, cierre de fronteras, cancelación de vuelos, repatriación de nacionales varados en el extranjero, entre otros. Lo anterior, aunado a las medidas sanitarias que la empresa ha adoptado para la protección de la salud de sus trabajadores, han implicado un stress en la operación de Aerolíneas Argentinas, que ha debido priorizar las situaciones urgentes, con el capital humano disponible. Lo anterior sin mencionar el devastador efecto económico que esto tiene para el mercado aéreo."*

10° Que, en este mismo orden de ideas, se tiene presente que es un hecho público y notorio el establecimiento de ciertas medidas gubernamentales relacionadas con el Covid-19, como por ejemplo, evitar desplazamientos. En ese contexto no sería posible que un administrado interviniente en el PVC realice, entre otras, las acciones de aislamiento domiciliario o distanciamiento personal, al mismo tiempo que -como podría ser el caso- deba, por ejemplo, asistir a dependencias del SERNAC a reuniones con agentes del Servicio a fin de sustanciar adecuadamente el presente procedimiento.





**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Director Nacional.

10° Las facultades que la Ley entrega a este

RESUELVO:

1°. **APRUEBASE LA MEDIDA PROVISIONAL DE SUSPENSIÓN DEL PROCESO INICIADO POR LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 511 DE 2019 DE SERNAC,** en atención a los fundamentos de hecho y derecho señalados en los considerandos del presente acto administrativo, y considerando la presentación del proveedor de fecha 17 de marzo de 2020, por el término de **20 días hábiles administrativos,** contados desde la fecha de la presente resolución

2°. **NOTIFÍQUESE,** por correo electrónico al proveedor, la presente resolución, adjuntándose copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

Lucas
Ignacio
Del Villar
Montt

Firmado
digitalmente por
Lucas Ignacio Del
Villar Montt
Fecha: 2020.03.17
16:05:30 -03'00'

**LUCAS DEL VILLAR MONTT
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

