



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 AEROLÍNEAS ARGENTINAS S.A CONFORME RESOLUCIÓN EXENTA N° 511/2019.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 789

SANTIAGO 21 DE OCTUBRE 2021

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; 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; 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° 467 de 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; Resolución Exenta RA N° 405/278/2020 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 **AEROLÍNEAS ARGENTINAS S.A**, en adelante también, "**La Línea Aérea**", "**ARSA**" 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, **AEROLÍNEAS ARGENTINAS S.A**, oportunamente, manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4°. Que, con fecha 5 de septiembre del 2019, el SERNAC con **AEROLÍNEAS ARGENTINAS 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. Asimismo, se ha sustanciado el presente procedimiento conforme a derecho.

5°. Que, el SERNAC mediante Resolución Exenta **N° 913, 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 Exentas **N° 861 del 5 de noviembre de 2019, N° 178 del 19 de febrero de 2020, N° 263 del 17 de marzo de 2020, N° 350 del 14 de abril de 2020, N° 396 del 06 de mayo de 2020, N° 371 del 06 de mayo de 2021 y N° 750 del 29 de septiembre de 2021**, todo relacionado con la duración del procedimiento.

6°. Que, para efectos 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, 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.

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 AEROLÍNEAS ARGENTINAS 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 **Aerolíneas Argentinas S.A. RUT N° 81.757.500-5, (en adelante también, "La Línea Aérea", "ARSA", "el proveedor" o "la empresa")** por pasajes vendidos directamente por el proveedor, ya sea en sus oficinas **físicas, vía contact o call center y/o página web de la empresa**, y que corresponden exclusivamente a dineros destinados al pago de la tasa de embarque de aeropuertos chilenos, 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 cualquier oficina del transportador aéreo o a través de su sitio web"*, de acuerdo a las consideraciones que se expresarán:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En consecuencia, los consumidores beneficiados por el Acuerdo son los siguientes, y 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 o call 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, 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 que se encuentren en las hipótesis de los numerales 1 y 3 anteriores, 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, Nº1 de la Ley Nº 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 Nº 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, 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, es decir:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 caso de que la devolución se efectuó en una cuenta o medio de pago extranjero el plazo para la devolución será de **30 días hábiles administrativos** contados desde que el consumidor ingresa su solicitud de devolución. En ambos casos, 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. En caso de que la devolución se efectuó en una cuenta o medio de pago extranjero el plazo para la devolución será de **30 días hábiles administrativos**.

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:

- i. Comprobante de Compra,
- ii. Selección de Vuelo,
- iii. Términos y Condiciones,
- iv. Página de confirmación de compra,
- v. Correo electrónico de confirmación y,
- vi. 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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

términos de este Acuerdo, de manera tal que se privilegie la aplicación de la ley.

III. Del cálculo de las devoluciones, 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 de 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 la fecha de la resolución administrativa que contiene los términos de este Acuerdo.**

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 "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 el concepto que se define a continuación:

1.1 "Caducos", corresponden a boletos aéreos no utilizados que por sus condiciones no admiten cambio ni devolución, como asimismo aquellos que 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 ubicado en el territorio chileno.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

(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, 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.

Aquellos casos en que las tasas fueron expresadas en dólares, se devolverán en moneda local de acuerdo al tipo de cambio vigente a la fecha de emisión del pasaje.

2. **Determinación subgrupo 2 y período.** Para efectos del segundo subgrupo de consumidores del Procedimiento Voluntario en comento, se debe considerar a aquellos cuyos boletos aéreos han quedado caducos (o en cualquiera otra situación o denominación similar) por sus condiciones, en el espacio de tiempo comprendido entre el **1° de mayo de 2015 y el día anterior a la fecha en que comienza el cómputo del 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 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 sus registros, 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 de proceso de devolución.
- b) En dicho sitio, el pasajero deberá ingresar una dirección de email, y los siguientes datos:

- (i) RUT del beneficiario (Titular de la cuenta bancaria)
- (ii) Nombre del beneficiario (Titular de la cuenta bancaria)
- (iii) Número de cuenta bancaria del titular informado en (i) y (ii)



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

(iv) Nombre de la institución bancaria en donde radica la cuenta;

Adicionalmente, por cada pasajero por el cual solicite la devolución de tasas, deberá registrar los siguientes datos:

- (i) Número de Ticket¹
- (ii) Nombre y apellido
- (iii) Número de cédula de identidad.

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. Adicionalmente, se deberá acreditar la representación, con el respectivo certificado de nacimiento u otro documento idóneo.

c) Para una mayor agilidad, orden, seguridad y eficiencia, el proceso de devolución se hará a través de la página web de la empresa. 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. Dicho plazo corresponderá a **30 días hábiles administrativos** en caso de que el pago se efectúe en el extranjero.

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 emitir los vales vista, los cuales quedarán a su disposición para que ellos los puedan retirar conforme a la regulación legal de los vales vista. El plazo para la emisión de los vales se encuentra establecido en el numeral VI del presente instrumento.

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 dicho sitio, el pasajero deberá ingresar una dirección de email, y los siguientes datos:

- (i) RUT del beneficiario (Titular de la cuenta bancaria)
- (ii) Nombre del beneficiario (Titular de la cuenta bancaria)
- (iii) Número de cuenta bancaria del titular informado en (i) y (ii)

¹ El número de ticket figura en el correo electrónico de confirmación de compra y en el correo donde se remite el ticket. En caso de que el pasajero no cuente con el número de ticket, podrá consultarlo enviando un correo electrónico a la casilla que la empresa disponibilizará para estos efectos.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

(iv) Nombre de la institución bancaria en donde radica la cuenta;

Adicionalmente, y por cada pasajero por el cual solicite la devolución de tasas, deberá registrar los siguientes datos:

- (i) Número de Ticket
- (ii) Nombre y apellido
- (iii) Número de cédula de identidad.

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. Adicionalmente, se deberá acreditar la representación, con el respectivo certificado de nacimiento u otro documento idóneo.

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. Dicho plazo corresponderá a **30 días hábiles administrativos** en caso de que el pago se efectúe en el extranjero.

Con todo, en el evento que existan aún saldos pendientes de devolución, por cualquier causa, aplicará para el 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 el párrafo final del apartado B.b.1.2** (relativo a la formación de remanente), 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 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 desarrollará el siguiente proceso:

Para este subgrupo se aplicará lo convenido en el numeral II precedente (Del Cese de la Conducta), esto es el envío de un correo electrónico personalizado, informándole sobre su derecho a solicitar la devolución de sus tasas de embarque según las condiciones del boleto comprado, en caso de que se cuente con la casilla de correo.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

c.1) La empresa se ha obligado por medio del presente Acuerdo a restituir el monto ascendente a **USD 66.376** por concepto de dineros retenidos por tasas de embarque no requeridas individualmente por los consumidores **del subgrupo 1.**

Asimismo, la Línea Aérea ha informado en este Procedimiento Voluntario Colectivo que tiene en sus registros identificados a **2.394 pasajeros** con pasajes caducos, correspondientes al **subgrupo 1.**

Estos montos son referenciales según lo informado por la Línea Aérea al 30 de septiembre **de 2021**, cuyos montos totales definitivos serán 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. A la fecha del presente instrumento no consta el ingreso de reclamos respecto de Aerolíneas Argentinas, por este concepto.

c.3) En consecuencia, el Acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo beneficia a un total de por lo menos **2.394 consumidores** y considera un monto total en **USD 66.376**, todo respecto del Subgrupo N°1.

Todo lo descrito y señalado en el número III del presente Acuerdo será susceptible 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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 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:

De los correos electrónicos. La Línea Aérea despachará a los consumidores alcanzados por el Acuerdo, un correo electrónico dirigido a la dirección email registrada en la Línea Aérea, en el plazo y términos dispuestos en el mismo, con la finalidad de informarles sobre el derecho a la devolución de dineros, recaudados por tasas de embarque. Adicionalmente, dicho correo electrónico, informará la solución, el procedimiento y plazo dispuesto para la implementación del presente Acuerdo y, no podrá contener información distinta de aquella.

En el mismo contexto y plazos comprometidos en el presente Acuerdo, la Línea Aérea informará a los consumidores a través de avisos publicados en: la página del sitio web www.aerolineas.com.ar/es-cl.

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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

El contenido y forma del texto de las referidas comunicaciones, correos electrónicos y avisos señalados precedentemente, serán enviados al SERNAC, previo a su despacho y/o publicación, para la validación correspondiente del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional 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:

1. El proceso de identificación y restitución de las tasas del **subgrupo 1** deberá comenzar a realizarse dentro de los **240 días corridos** siguientes 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.
2. El proceso de identificación y devolución de tasas del **subgrupo 2** deberá comenzar a realizarse dentro de los **240 días corridos** siguientes 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.
3. El proceso de identificación e información sobre devolución de tasas del **subgrupo 3** deberá comenzar a realizarse dentro de los **240 días corridos** siguientes 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. Se deja constancia que debido a que el subgrupo 3 comprende pasajes que vayan quedando caducos hasta el día anterior al inicio de la implementación del cese de conducta (365 días contados desde la resolución administrativa), la Línea Aérea, a la fecha de inicio de la implementación de las medidas de cese, sólo podrá comenzar parcialmente la implementación del proceso de devolución de pasajeros del subgrupo 3.
4. El proceso de implementación de las **medidas de cese** no comprendidas en los puntos anteriores, deberán comenzar a ejecutarse dentro de los **365 días corridos** siguientes 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.
5. El proceso de emisión de vales vistas comenzará a ejecutarse vencido el plazo de los **22 meses** dispuestos para la implementación de la actividad establecida en el N° 1 precedente relativa al subgrupo 1. El proceso de emisión de vales vistas mencionado tendrá una duración de **1 mes** calendario contado desde la fecha de inicio de éste.
6. La Línea Aérea deberá entregar informes parciales 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.
7. 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 **1 mes** contado desde el vencimiento del plazo contemplado en el numeral XI que trata sobre el "remanente".
8. La ejecución de este Procedimiento Voluntario Colectivo en lo que diga relación con las actividades auditables, terminará una vez cumplidos



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

23 meses contados desde la fecha de inicio de la implementación del Acuerdo, lo que incluye, la obligación de la Línea Aérea de disponibilizar los vales vista del Subgrupo 1, y de la obligación de entregar al SERNAC el respectivo informe complementario de auditoría referido en el numeral 7 precedente.

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:

Auditoría externa. La acreditación del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del Acuerdo, deberá realizarse por una empresa de auditora externa, inscrita en la nómina de la Comisión de Mercado Financiero 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 undécimo 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 boleto, a fin de agotar la posibilidad de contactar y devolver a los consumidores involucrados, las tasas referidas al subgrupo 2, sin la conformación de un fondo en estos casos, respetando siempre el derecho del consumidor de requerir en cualquier tiempo, la restitución de estas tasas.

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, son 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** 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 o numeral XI que trata sobre el "remanente".

VIII. Alcance legal de la responsabilidad.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 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.

Los términos del presente Acuerdo solo serán exigibles una vez se cumpla con la condición suspensiva consistente en la aprobación del juez de letras en lo civil según se expresa en este capítulo. En el evento de no cumplimiento de dicha condición, quedan a salvo todas las acciones de SERNAC de cualquier naturaleza respecto de las conductas involucradas en el presente procedimiento.

X. De las publicaciones.

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 Q inciso 4º 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.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 con el cumplimiento del Acuerdo en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo en relación con el Subgrupo 1. El Informe de auditoría señalado precedentemente 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 lo que no diga relación con la información contenida 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 que resulte aplicable en la especie.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 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.

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.

Por todo lo anteriormente expuesto,



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESUELVO:

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

2°. DECLÁRESE, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según **Resolución Exenta N° 511 de fecha 26 de julio de 2019**.

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 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* del acuerdo contenido en la presente resolución administrativa, 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 quede ejecutoriada, la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto *erga omnes* del acuerdo contenido en la presente resolución administrativa, 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, 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 todo tipo de empresa, proveedores, intermediarios o cualquiera sea su denominación, que directa o indirectamente, **incida en la recaudación, retención, pago o cualquier actuación respecto del dinero por concepto de tasas de embarque susceptibles de devolución**, en cualquier tiempo y circunstancia, acciones que, por tanto, quedan a salvo.

7°. TÉNGASE PRESENTE que, los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada contenida en el Acuerdo, 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, una vez realizada 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.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

9°. TÉNGASE PRESENTE que, el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye infracción a la Ley N° 19.496.

10°. 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.

11°. TÉNGASE PRESENTE que la impugnación de la presente resolución se encuentra regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

12°. NOTIFÍQUESE la presente resolución por correo electrónico al proveedor **AEROLÍNEAS ARGENTINAS S.A.**, adjuntándole copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE

**DANIELA AGURTO GEOFFROY
SUBDIRECTORA
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

DAG/FSA/CNA/MEO

Distribución:

Destinatario (por correo electrónico).

Gabinete

SDPVC

Oficina de Partes