

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

DISPONE EL INICIO DE  
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO  
COLECTIVO ENTRE AEROVÍAS DEL  
CONTINENTE AMERICANO S.A  
(AVIANCA) Y EL SERVICIO  
NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00512

SANTIAGO, 26 JUL 2019

**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; la Resolución Exenta N° 405/487/2019 de SERNAC, la resolución N°7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

### CONSIDERANDO:

1°. Que, conforme lo dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente SERNAC, es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, representado judicial y extrajudicialmente por su Director Nacional, quien es el Jefe Superior del Servicio.

2°. Que, mediante Resolución Exenta N° 295 de 2019, se delegó, la facultad de dictar las resoluciones de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la protección del interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, o simplemente PVC, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos de SERNAC.

3°. Que, conforme al mandato legal establecido en los artículos 58 inciso 2° letra f) y 54 H de la Ley N° 19.496, corresponde al Servicio velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que incluye la facultad de iniciar los denominados Procedimientos Voluntarios Colectivos, cuya finalidad es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

4°. Que, según expresa el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, en relación al artículo 58 inciso 10°, del mismo cuerpo normativo, la gestión de los procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, estará a cargo de una Subdirección independiente y especializada dentro del Servicio que, para estos efectos, es la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

5°. Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496, este procedimiento tiene el carácter de voluntario para sus participantes, por lo que es que es indispensable, que el proveedor señale expresamente su voluntad en participar en el mismo, en el plazo de cinco días hábiles administrativos contados desde su notificación, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 K, en relación al artículo 54 R, de la ley ya citada.

6°. Por su parte, se debe advertir al proveedor que este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario, que se inicia de oficio por el Servicio Nacional del Consumidor en la especie, condicionado a la aceptación del proveedor según lo indicado en el numeral anterior, se encuentra reglado por las normas de la LPC y por la Circular Interpretativa contenida en la Res. Exenta N° 432 de fecha 27 de junio del año 2019, dictada en virtud de la facultad indicada en el artículo 58 letra b) de la LPC, y que verifica ciertos principios básicos que lo infunden y regulan, cuales son: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso, además de aquellos propios de su naturaleza, como la preeminencia de la eficacia del proceso en beneficio del resguardo de los intereses de los consumidores afectados, la reserva y estricto resguardo la información y antecedentes sensibles o reservados proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.

7°. Que, de acuerdo a estudios e investigaciones realizadas por las unidades especializadas de este Servicio, existen antecedentes que dan cuenta del incumplimiento por parte de ciertos proveedores de obligaciones legales que conllevarían la afectación patrimonial actual o inminente de los consumidores. Dicha situación se refiere a las obligaciones contenidas en los artículos 3, 12, 16, 17, 23 y 32, todos de la Ley N° 19.496, en relación con las disposiciones de los artículos 127 inciso tercero y 133 C, del Código Aeronáutico, particularmente, tanto en orden a informar eficazmente a cada pasajero los derechos que le asisten en los casos de cancelación del servicio o no presentación al embarque, como, del deber de restituir la totalidad de las sumas de dinero percibidas y retenidas por concepto de "tasas de embarque", las que, consiguientemente, no fueron pagadas a la autoridad respectiva, por lo que constituiría a todas luces un enriquecimiento sin causa o injusto por parte del proveedor, en perjuicio patrimonial directo del consumidor.

8°. Que, las situaciones antes descritas, configuran una eventual afectación a los derechos de los consumidores, ya que de acuerdo a la información que obra en poder de esta repartición pública, el deber de proveer información sobre dichas acreencias y el reintegro efectivo de las mismas, que trata el numeral anterior, no se ha verificado íntegramente para la totalidad de los usuarios a la fecha, por lo que dichas sumas de dinero se adeudan a los consumidores de esos servicios. Lo anterior, que incumbe a las funciones del SERNAC en virtud de la legitimidad activa que le atribuye la legislación para interponer acciones en resguardo del interés colectivo y difuso de los consumidores, particularmente en lo referido a interponer acciones con efecto *erga omnes* de distinta naturaleza, a saber, de cese de la conducta infraccional, restitutorias, indemnizatoria y de nulidad de cláusulas o estipulaciones contractuales. En particular, por lo señalado, se verían afectados los intereses colectivos o difusos de los consumidores, habida cuenta de que la situación descrita, importaría el incumplimiento de deberes generales de profesionalidad exigidos en la legislación de consumo, en relacionados con los derechos a la información veraz y oportuna, y a la reparación e indemnización adecuada y oportuna, de acuerdo a lo prescrito en las letras b) y e) del artículo 3°, 12, 16, 17, 23 y 50 de la Ley N° 19.496, en relación los artículos 127 inciso 3° y 133 C del Código Aeronáutico, respecto al deber de informar de modo suficiente los derechos que les asisten en calidad de consumidores y pasajeros, así como de sus acreencias y forma de restitución efectiva de los montos retenidos por concepto de tasas de embarque. Asimismo, la situación podría configurar una vulneración de los artículos 12, 17, 23 y 32, todos de la Ley N° 19.496.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

9°. Que, en este estado de cosas, SERNAC ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática de consumo, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo, esta vez, con su representada, la empresa **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A (AVIANCA)** en los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Complementando lo anterior, y para su mayor información, se adjunta a esta resolución, la Guía Informativa para el inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo ante SERNAC.

10°. Que, mediante este procedimiento de carácter voluntario, el SERNAC persigue obtener tanto la corrección de los procesos restitutorios e informativos correspondientes, así como la restitución efectiva de aquellos montos retenidos por concepto de tasas que corresponda por cada uno de los consumidores afectados, a través de una solución que sea proporcional, basándose para ello en elementos de carácter objetivo, debiendo **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A (AVIANCA)**, acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios para su análisis y calificación por parte de este Servicio. Además, del ajuste de los "Términos y condiciones" de los contratos de transporte aéreo, de los protocolos existentes, la implementación de mecanismos en relación a la devolución de las tasas de embarque y la estandarización de los plazos de restitución.

### RESUELVO:

1°. **DÉSE INICIO**, al Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección de los intereses colectivos o difusos de los consumidores con el proveedor, **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A (AVIANCA)**, Rol Único Tributario N° 92.921.000-K, representada legalmente por don **RODOLFO TERRAZAS GONZALEZ**, con domicilio en calle Agustinas 853, oficina N°547, comuna de Santiago, Región Metropolitana, con la finalidad de llegar a un acuerdo compensatorio o reparatorio, universal y objetivo para los consumidores, respecto a los hechos indicados en el considerando séptimo de esta resolución.

2°. **DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA** que, de acuerdo al artículo 54 H inciso 5°, de la Ley N° 19.496, se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en el referido cuerpo legal, durante el tiempo que medie entre la notificación al proveedor de la resolución que da inicio a este procedimiento, y la notificación de la resolución de término del mismo.

3°. **TÉNGASE PRESENTE** que el plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día hábil, desde la notificación de la presente resolución, el que podrá ser prorrogado por sólo una vez, hasta por tres meses, por resolución debidamente fundada.

4°. **TÉNGASE PRESENTE** que la comparecencia del proveedor a las audiencias que se fijen deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir, para lo cual, en respuesta a la presente resolución, deberá individualizarse al apoderado, acompañando el respectivo mandato donde conste la citada facultad para transigir, obligando a su mandante.

5°. **NOTIFÍQUESE** la presente resolución, mediante carta certificada, al proveedor **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A (AVIANCA)**, Rol Único Tributario N° 92.921.000-K, representada legalmente por don **RODOLFO TERRAZAS GONZALEZ**, con domicilio en calle Agustinas 853, oficina N°547, comuna de Santiago, Región Metropolitana, adjuntando copia íntegra de la misma, en

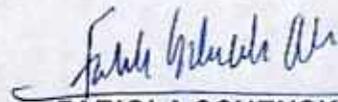
## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**6°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA**, que el SERNAC no ha ejercido acciones colectivas, respecto de los mismos hechos materia de esta presentación.

**7°. TENGASE PRESENTE**, que el proveedor notificado, deberá manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al Procedimiento Voluntario Colectivo que por este acto se inicia, asimismo, señalará una dirección o casilla de correo electrónico, que para todo efecto será el medio de comunicación oficial, entre el Proveedor y este Servicio, junto con precisar, que no ha sido notificado de acciones colectivas respecto de los mismos hechos indicados.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE**



**FABIOLA SCHENCKE AEDO**

**COORDINADORA PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS  
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

