



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**SUSPENDE CÁMPUTO DE PLAZO DEL
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO
COLECTIVO QUE INDICA, POR EL
TÉRMINO Y MOTIVOS QUE SEÑALA.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0226

SANTIAGO, 05 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° 512 del 26 de julio de 2019**, se dio inicio al Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor, **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. (AVIANCA)**.

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 se verificó a través de la resolución exenta **N° 00980 de fecha 10 de diciembre de 2019**, la que fue remitida al proveedor mediante correo electrónico dispuesto para estos efectos, en igual fecha, en conformidad al artículo 54 R de la Ley N° 19.496.

5° Que, constituye un hecho notorio y público la circunstancia de que la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

fue creada por la ley N° 21.081, que modificó la ley N° 19.496, y cuya entrada en vigencia fue el 14 de marzo de 2019, lo que ha significado una reestructuración del Servicio Nacional del Consumidor. A raíz de ello, se han iniciado ante esta Subdirección diversos procedimientos voluntarios colectivos, entre ellos, siete paralelos referidos a la misma materia, el que convoca el presente procedimiento con el proveedor **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. (AVIANCA)**, los cuales detentan una complejidad en cuanto a la naturaleza de los asuntos tratados, esto es, lo referido al cumplimiento 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, 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 las sumas de dinero percibidas y retenidas por concepto de "tasas de embarque", que no fueron pagadas a la autoridad respectiva; agregado a la diversidad de los antecedentes proporcionados por cada uno de los proveedores involucrados, por lo que este Servicio requiere cumplir con establecer un tratamiento equitativo respecto de todos ellos.

6° 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.

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, además, se hace necesario dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N y 54 H de la ley N° 19.496, para recibir los ajustes a la propuesta de solución del proveedor, las sugerencias de ajuste de parte de los consumidores potencialmente beneficiarios y, de alcanzarse un acuerdo, de esta forma, dar cumplimiento al principio de publicidad que rige los Procedimientos Voluntarios Colectivos.



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Director Nacional.

10° Las facultades que la Ley entrega a este

RESUELVO:

1°. **SUSPÉNDASE**, en forma excepcional, en atención a los fundamentos de hecho y derecho señalados en los considerandos del presente acto administrativo, el cómputo del plazo previsto en el artículo 54 J de la Ley N°19.496, respecto del procedimiento voluntario colectivo de que trata el considerando primero de este acto administrativo, **por el término de 20 días hábiles administrativos**, contados desde la notificación 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 DEL VILLAR MONTT
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR