



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**APRUEBA MEDIDA PROVISIONAL QUE SE INDICA, EN LOS PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS INICIADOS CONFORME A LAS RESOLUCIONES EXENTAS N° 510; 511; 512; 514; 515; 516; 517, DE FECHA 26 DE JULIO DE 2019, ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y LOS PROVEEDORES DE LÍNEAS AÉREAS QUE EN ELLAS SE SEÑALAN.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 0396**

**SANTIAGO,** 06 DE MAYO DE 2020

**VISTOS:** Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; 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; decreto N° 4 de 5 de febrero del 2020, del Ministerio de Salud, que decreta Alerta Sanitaria por el período que se señala y otorga facultades extraordinarias que indica por Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional (ESPII); en el decreto número 104, de 18 de marzo del 2020, del Ministerio del Interior, que declara estado de excepción constitucional de catástrofe, por calamidad pública, en el territorio de Chile; la declaración de Pandemia a raíz del Covid-19, por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS) de 11 de marzo de 2020,

### **CONSIDERANDO:**

**1°.** Que, con fecha 26 de julio de 2019, el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, Servicio o "SERNAC") inició diversos Procedimientos Voluntarios Colectivos con proveedores de líneas aéreas, mediante las **Resoluciones Exentas N° 510; 511; 512; 514; 515; 516 y 517**, lo que fue aceptado por los distintos proveedores, oportunamente.

**2°.** Que, el artículo 54 J de la Ley N° 19.496 dispone que el plazo máximo de duración del Procedimiento Voluntario Colectivo será de tres 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 meses, por resolución fundada, en la que se justifique la prórroga.

**3°.** Que, mediante las **Resoluciones Exentas N° 906; 907; 912; 913; 921; 980; 985**, todas ellas del año 2019, la Subdirección de Procedimientos voluntarios colectivos de SERNAC, prorrogó la duración de los procedimientos ya enunciados, por el término de 3 meses a



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

que se refiere el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, por darse en la especie la causal de prórroga contenida en la norma antes descrita, cual es, la **"necesidad de mayor tiempo de revisión de los antecedentes"**.

**4°.** Que, en resguardo del derecho a la protección de la salud, garantizado en el numeral 9 del artículo 19 constitucional, mediante el Decreto N°4, de 5 de febrero del 2020, del Ministerio de Salud, se declaró alerta sanitaria para enfrentar la amenaza a la salud pública producida por la propagación a nivel mundial del COVID-19.

**5°.** Que, asimismo, la protección de los consumidores supone que la Administración, en este caso el SERNAC, adopte todas las 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.

**6°.** Que, considerando el principio de servicialidad consagrado en el inciso cuarto del artículo primero constitucional, lo mismo que las potestades provisionales conferidas a la Administración del Estado, de acuerdo a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 32 de la Ley N° 19.880, en orden a que *"un órgano administrativo, podrá adoptar, de oficio o a petición de parte, las medidas que estimen oportunas para asegurar la eficacia de la decisión que pudiera recaer, si existiesen elementos de juicio suficientes para ello"*.

**7°.** Que, de lo anterior se manifiesta que, la norma sanciona el fin o propósito que la medida provisional debe satisfacer, cuál es, la eficacia de la decisión de que se trate. Así las cosas, atendiendo a que la eficacia debe concebirse como la capacidad de lograr el efecto que se desea, el propósito de la medida provisional que se adopte, debe promover el logro de tal propósito.

**8°.** Que, en este sentido el artículo 54 H de la Ley N° 19.496 ha establecido que *"la finalidad del Procedimiento Voluntario Colectivo es obtener una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores"*.

**9°.** Que, de todo lo mencionado, este Servicio estima que existen elementos de juicios suficientes para suspender, por un periodo de tiempo prolongado, los Procedimientos Voluntarios Colectivos indicados en el considerando 1°. En efecto, la situación competitiva de la industria de la que participan los administrados incumbentes devino en frágil y altamente inestable a causa del COVID-19. Se señala lo anterior, para significar que los exigentes estándares que debe cumplir la afectación a la competitividad para justificar medidas extraordinarias como la del presente acto, no pueden exigirse en estas circunstancias, por lo que la situación de este rubro debe ponderarse también al son del principio constitucional de



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

servicialidad. En virtud de este principio, en la especie no estaría indicado a la administración afectar desproporcionadamente las posiciones jurídicas de los administrados.

**10°.** Que, tramitar con normalidad los procedimientos de los que trata el presente acto administrativo, sería desproporcionado en sentido estricto. En efecto, si bien la sustanciación de estos procesos administrativos con estándares de normalidad, incluyendo los plazos previstos en la Ley N°19.496, sería idónea y necesaria, es decir, es teleológica y técnicamente adecuada además de ser insustituible a causa de que no existe otra medida alternativa que promueva el fin que la anima pero de manera menos lesiva. Sin embargo, la magnitud actual de la afectación de las posiciones jurídicas del administrado es mayor que la satisfacción del bien que se espera cumplir. El propósito de la sustanciación con parámetros de normalidad es el principio conclusivo. Aquel, debe ser catalogado en la especie como satisfecho en nivel bajo, habida cuenta de que perseverar en su tramitación con estándares de normalidad empujará a esos proceso a una conclusión insatisfactoria para los derechos de los consumidores. Por el contrario, por lo señalado en el considerando previo, el sacrificio a la posición jurídica que el administrado detenta a partir del derecho al desarrollo de su actividad económica, se ve incrementado en la actualidad, llegando a un nivel de alta intensidad. Por lo tanto, al ponderar la baja satisfacción del principio conclusivo y compararla con la alta afectación coyuntural del desarrollo de un actividad económica lícita, la medida que se examina debe ser tildada de desproporcionada y por lo tanto injustificada.

**11°.** Que, es de público conocimiento, que la industria del transporte aéreo ha sido global, profunda y severamente afectada con la emergencia sanitaria a causa del COVID-19. En ese orden de cosas, esta Repartición de Estado como el resto de la comunidad político administrativa, está en conocimiento de que las operaciones turísticas han decaído drásticamente, lo que causará efectos operacionales y financieros a la industria en comento, al menos de corto plazo, en la especie por al menos una año. Por ello, resulta lógico y del todo esperable que durante el año que siga a la dictación de este acto administrativo, los administrados incumbentes no estén en condiciones igualitarias, en el sentido constitucional de la expresión, de participar en esta clase de procesos, habida cuenta de su naturaleza, sin que sacrifiquen además .

**12°.** Que, en razón de lo expuesto, en los Procedimientos Voluntarios Colectivos iniciados a través de las resoluciones exentas N° 511; 512; 514 y 517 de fecha 26 de julio de 2019, se han dictado medidas provisionales de suspensión del procedimiento por un tiempo limitado y sucesivas prórrogas, en atención a la subsistencia de las condiciones señaladas en los considerandos anteriores. Adicionalmente, ciertos proveedores han presentado recursos administrativos, con fecha 23 de marzo 2020 y 24 de marzo de 2020, en los Procedimientos Voluntarios Colectivos iniciados a través de la resoluciones exentas N° 510 y N° 515 respectivamente, dando cuenta, entre otros argumentos esbozados, de la afectación que han sido objeto en razón de las medidas gubernamentales adoptadas para evitar la propagación y contagio del COVID-19, entre ellas,



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

cierre de fronteras y limitación a la libre circulación de las personas, lo que ha afectado directamente en la operaciones de las líneas aéreas, solicitando expresamente, se deje sin efecto la resolución de término dictada y, seguidamente, se decrete la suspensión del procedimiento.

**13°.** Que, lo señalado precedentemente se considera el único medio actualmente disponible para darle continuidad a la función pública de esta Repartición del Estado, en el sentido del artículo 58 de la Ley N° 19.496, sin causarle, por ello, perjuicio alguno a los administrados intervinientes en los procesos administrativos.

**14°.** Que, en el marco de los acontecimientos que se describen en este acto y que son de público conocimiento, la Contraloría General de la República, en su dictamen N°6.310 de esta anualidad, dispone -en lo que aquí incumbe- que los jefes superiores de servicio se encuentran facultados para suspender los plazos de los procedimientos administrativos o para extender su duración, sobre la base de la situación que se viene produciendo, y que se describe en el referido documento, por lo que:

### RESUELVO:

**1° APLÍQUESE**, de forma excepcional, la medida provisional de suspensión de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, iniciados con los proveedores de líneas aéreas, a través de las resoluciones exentas **N ° 510; 511; 512; 514; 515; 516 y 517** todas ellas de fecha **26 de julio de 2019, por el plazo de un año desde esta fecha.**

Adicionalmente, cabe hacer presente que una vez finalizado el plazo de suspensión señalado en el párrafo anterior, el plazo de duración de los Procedimientos Voluntarios Colectivos señalados, se extenderá en 20 días hábiles administrativos, con el objeto de dar cumplimiento a los trámites involucrados y pendientes al efecto.

**2° TÉNGASE PRESENTE** que la medida provisional descrita, para los casos en que se trate de Procedimientos Voluntarios Colectivos en que se haya dictado, a esta fecha, **la resolución de término del mismo**, y en el caso que el proveedor haya interpuesto oportunamente recurso de reposición y haya solicitado la suspensión del procedimiento, conlleva que **se deja sin efecto la parte de la resolución que establece el término del procedimiento en esos casos, y se instruye la suspensión del procedimiento cuando ello corresponda.** Asimismo, en el evento que a esta fecha se hubiese dictado la resolución de término del procedimiento y **dicho término sea favorable** por contener los términos de un acuerdo, la medida provisional señalada en el numeral anterior, implica la suspensión de la implementación y los plazos y acciones asociados a dicha etapa del procedimiento, los cuales comenzarán a computarse una vez transcurridos 120 días corridos contados desde el cese de la vigencia de la presente suspensión.

**3° TÉNGASE PRESENTE** que, en el evento que se trate de Procedimientos Voluntarios Colectivos en que haya vencido el plazo de vigencia de éstos, a esta fecha, y no se haya dictado a esta fecha la resolución de término, en virtud de la medida provisional que se establece en el numeral



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

1° de lo resolutivo, se estiman cumplidos los presupuestos señalados en el artículo 52 de la Ley N° 19.880, aplicándose una retroactividad en cuanto a determinar la situación proceso-administrativa de dichos procedimientos hasta el día anterior al vencimiento del plazo de duración de cada Procedimiento Voluntario Colectivo en este estado, en cuanto conforme al artículo 52 produce consecuencias favorables para los interesados y, por otro lado no se lesionan derechos de terceros, en ningún sentido, por cuanto se recoge la situación extraordinaria de contingencia producto del hecho notorio y público del COVID-19, y a su afectación al mercado de las líneas aéreas.

**4° TÉNGASE PRESENTE**, que mientras se encuentre vigente la presente medida provisional de suspensión, este Servicio se encuentra inhibido de pronunciarse respecto a **recursos administrativos o solicitudes** que se hayan o sean presentadas por los intervinientes en los respectivos Procedimientos Voluntarios Colectivos, las cuales se resolverán una vez la suspensión cese en sus efectos.

**5° TÉNGASE PRESENTE** que, lo prescrito en este acto, es sin perjuicio del ejercicio de la potestad que aparece en el artículo 61 de la Ley N°19.880.

**6° DÉJESE SIN EFECTO**, las medidas provisionales de suspensión que se encuentran vigentes, y que fueron decretadas en los procedimientos voluntarios colectivos iniciados a través de las resoluciones exentas **N° 511; 512; 514 y 517** de fecha 26 de julio de 2019, siéndoles aplicable los términos de la presente resolución exenta.

**7° NOTIFÍQUESE**, la presente resolución por correo electrónico al proveedor adjuntándose copia íntegra de la misma.

### **ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE**

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

Lucas  
Ignacio Del  
Villar Montt



Firmado digitalmente por  
Lucas Ignacio Del  
Villar Montt  
Fecha: 2020.05.06  
15:53:35 -04'00'

ALR/FSA/meo  
Distribución:  
Destinatario (notificación por correo electrónico) – Gabinete – SDPVC - Oficina de Partes