

EXTRACTO

RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A (AVIANCA)

En procedimiento voluntario caratulado “Servicio Nacional del Consumidor”, Rol N°V-299-2021, tramitado ante el 4° Juzgado Civil de Santiago, por sentencia de fecha 03 de enero de 2022, notificada a esta solicitante con fecha 11 de enero de 2022, en cumplimiento del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 y, luego de verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos, se aprobó judicialmente el acuerdo celebrado entre el Servicio Nacional del Consumidor y Aerovías del Continente Americano S.A (AVIANCA), el que se encuentra contenido en la Resolución Exenta N° 790 de fecha 21 de octubre de 2021 con la finalidad que el mencionado acuerdo produzca efecto *erga omnes*. Los términos del acuerdo contenidos en la Resolución Exenta N° 790, que contiene todos los requisitos previstos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, son los siguientes: **II. En cuanto al cese de la conducta:** Se torna indispensable reforzar el derecho del consumidor a una información veraz y oportuna respecto a la devolución de las tasas de embarque de sus boletos aéreos, según lo establece el artículo 3 inciso primero letra b) de la Ley N° 19.496. 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 del boleto aéreo a los consumidores el derecho que les asiste de obtener la devolución del dinero entregado por concepto de tasas de embarque respecto de los boletos aéreos “No Volados”, independientemente de los motivos de aquello. 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 correspondiente, informándole de su derecho a solicitar la devolución y consecuentemente proceder con ella, todo lo cual se traduce en: a) En el caso que el pasaje comprado sea susceptible de cambios de acuerdo a las condiciones del contrato de transporte: La línea Aérea informará al pasajero por medio de un correo electrónico enviado a la misma dirección de correo electrónico que éste registró en el proceso de compra del boleto aéreo, dentro de los 10 días hábiles administrativos siguientes a la fecha en que no se realizó el viaje, sobre la posibilidad de solicitar la devolución de la tasa de embarque respectiva siempre que no sea la intención del consumidor cambiar la fecha de su boleto aéreo de acuerdo a las condiciones del contrato de transporte aéreo que le sean aplicables. En el mismo correo electrónico la línea aérea incluirá un link que direccionará al consumidor al proceso de devolución de las tasas de embarque que actualmente tiene la línea aérea o el vigente en esa oportunidad. 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 30 días hábiles administrativos, contados desde que el consumidor ingresa su solicitud de devolución. En este caso, se informará al pasajero que, de acceder a la devolución, ésta corresponderá tanto a las tasas de embarque como al valor del boleto aéreo que sea procedente. b) Si el pasaje no es susceptible de cambios de acuerdo a las condiciones del contrato de transporte: La línea aérea informará al pasajero por medio del un correo electrónico enviado a la misma dirección de correo electrónico que éste registró en el proceso de compra del boleto aéreo dentro de los 10 días hábiles administrativos siguientes a la fecha en que no

se realizó su viaje, sobre el derecho de solicitar la devolución de las tasas de embarque respectiva. En el mismo correo electrónico la línea aérea incluirá un link que direccionará al consumidor al proceso de devolución de las tasas de embarque que actualmente tiene la línea aérea o el vigente en esa oportunidad. Solicitada que sea la devolución, la línea aérea procesará internamente y disponibilizará el dinero en el medio de devolución respectivo dentro del plazo de 30 días hábiles administrativos, contados desde que el consumidor ingresa su solicitud de devolución. c) Medidas adicionales aplicables a todos los pasajes: La línea aérea en forma adicional a lo señalado previamente, adoptará de manera permanente las siguientes acciones informativas durante las diferentes etapas del proceso de compra. De manera que la línea aérea incluirá la frase “Aunque tu pasaje no permite 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 etapas del proceso de compra que se indican en la página 5 del acuerdo, puntos c. i) a c. iv).

III. De las devoluciones, compensaciones e indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados:

A. Determinación de Subgrupos.

1. Determinación del subgrupo 1 y periodo.

1.a) Considerando la regulación de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, la 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 por 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 subgrupo 1, considerar a los consumidores cuyos boletos aéreos sean “No volados” o “Caducos”, en el período de tiempo que abarca los seis meses anteriores a la entrada del régimen de 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. A la restitución de las tasas de embarque correspondientes a los pasajeros de este subgrupo 1 se aplicarán las siguientes reglas:

1.b) Se efectuará la devolución del mismo valor y en la misma moneda utilizada para el pago de las tasas de embarque (Tasas sujetas a devolución Subgrupo 1), correspondiente a boletos aéreos “No Volados” y “Caducos” en dicho período de tiempo vendidos en Chile por Venta Directa y que tengan su origen y/o destino en un aeropuerto del territorio chileno, según los conceptos que se definen a continuación en ese numeral del acuerdo.

2) Determinación del subgrupo 2 y periodo. Para efectos del segundo subgrupo de consumidores del presente acuerdo, se consideran aquellas tasas de embarque que corresponden a boletos aéreos Caducos en el espacio 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 de subgrupo 3 y período. Corresponde a tasas de embarque de boletos aéreos Caducos en el período comprendido entre el día siguiente a la resolución administrativa del SERNAC que contiene los términos de este acuerdo y el día anterior al inicio de la implementación del cese de la conducta. Por otro lado, la Línea Aérea ha informado que en este Procedimiento Voluntario Colectivo tiene en sus registros identificados 136.630 pasajeros correspondientes al subgrupo 1, a cuyo favor existen boletos aéreos caducos o no volados. La Línea Aérea se ha obligado por este acuerdo a restituir a los consumidores del Subgrupo 1 el monto ascendente a lo menos a \$ 2.295.766.619 por concepto de tasas de embarque no requeridas individualmente por los consumidores.

IV. La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en

elementos objetivos: 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 la Línea Aérea recaudó por concepto de tasas de embarque y, que con ocasión de ser boleto Aéreo “Caduco” y “No Volado” ha nacido el derecho del consumidor a solicitar la devolución. 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 tratamiento universal proporcional y adecuado para las tasas del subgrupo 3, así como las medidas comprometidas hacia futuro. En consecuencia, la restitución acordada esta basada en criterios objetivos, se cumple con los estándares jurídicos técnicos y metodológicos para la evaluación de los perjuicios económicos de carácter colectivo. También, se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496. **V. De la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual los proveedores efectuarán las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones 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 acuerdo y, no podrá contener información distinta de aquella. En el mismo contexto y plazos comprometidos en el acuerdo, la línea aérea informará a los consumidores a través de avisos publicados en: a) La página del sitio web www.avianca.com; b) Redes sociales de Avianca (Twitter y Facebook); y los módulos de información a clientes. **VII. De la acreditación de la implementación del acuerdo.** Deberá realizarse por una auditoría externa, que hará una empresa de auditoría externa de reconocido prestigio nacional seleccionada por la línea aérea. Mayores antecedentes sobre el contenido del acuerdo en Resolución Exenta N° 790 acompañada en estos autos y disponibles en www.sernac.cl.

