



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **MEDIDA PROVISIONAL QUE SE INDICA EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO APERTURADO CONFORME A LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 514 ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y EL PROVEEDOR COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACIÓN S.A. AGENCIA CHILE (COPA).**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 351**

**SANTIAGO, 14 DE ABRIL 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° 19.496 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; decreto N° 4 de 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 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; y la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

#### **CONSIDERANDO:**

**1°.** Que, con fecha 26 de julio del año 2019, el SERNAC aperturó el Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACIÓN S.A. AGENCIA CHILE (COPA)**, mediante la **Resolución Exenta N° 514**, lo que fue aceptado por el proveedor, 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, con fecha **10 de diciembre del 2019**, mediante **Resolución Exenta N° 985**, esta Subdirección, prorrogó de oficio la duración del procedimiento por el término de 3 meses a 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"**.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**4°.** Que, mediante **Resolución Exenta N° 865 del 5 de noviembre de 2019** y **Resolución Exenta N° 255 del 16 de marzo de 2020**, el Servicio Nacional del Consumidor dispuso fundada y excepcionalmente, la suspensión del cómputo del plazo de duración del Procedimiento Voluntario Colectivo referido en el considerando N° 1 precedente, por lo que, a su respecto, deberá estarse a lo que se resolverá en el presente acto administrativo.

**5°.** 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 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.

**6°.** 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.

**7°.** 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"*.

**8°.** 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.

**9°.** 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"*.

**10°.** Que, de todo lo mencionado, este Servicio estima que existen elementos de juicios suficientes para suspender el cómputo del plazo dispuesto por el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, respecto del Procedimiento Colectivo indicado en el considerando 1°, esto, dado principalmente por el hecho de que todos los intervinientes en el Procedimiento



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Voluntario Colectivo deben priorizar el cumplimiento de las obligaciones de prevención del contagio del COVID-19 dictadas por el Estado de Chile.

**11°.** 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 el proceso administrativo, atendida además, la circunstancia de encontrarse el presente procedimiento en estado de tramitación, sin una resolución de término que recaiga en él.

**12°.** 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 -como en la especie- en 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 del cómputo del plazo del Procedimiento Colectivo, aperturado con el proveedor **COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACIÓN S.A. AGENCIA CHILE (COPA)**, por **20 días hábiles administrativos**, contados de la fecha de vencimiento de la suspensión del cómputo de plazo de duración del citado Procedimiento, dispuesta por **Resolución Exenta N° 255 del 16 de marzo de 2020**, esto es, **a contar del 15 de abril de 2020**.

**2°.** **NOTIFÍQUESE**, la presente resolución por correo electrónico al proveedor adjuntándose copia íntegra de la misma.

### ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

Lucas Ignacio  
Del Villar  
Montt

Firmado digitalmente  
por Lucas Ignacio Del  
Villar Montt  
Fecha: 2020.04.14  
16:16:29 -04'00'

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

FSA/CNA/MEO

Distribución:

Destinatario (notificación por correo electrónico) – Gabinete – SDPVC - Oficina de Partes