

PUBLICACIÓN: TERCER JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO. APRUEBA ACUERDO EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERNAC Y COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACIÓN S.A. AGENCIA CHILE (COPA), CONFORME AL ARTÍCULO 54 Q DE LA LEY N°19.496. En procedimiento no contencioso caratulado “Servicio Nacional del Consumidor”, Rol V-313-2021, seguida ante el 3° Juzgado Civil de Santiago, por sentencia definitiva de fecha 20 de diciembre de 2021, de folio 8, en su parte resolutive, se declaró: I.- Se aprueba el acuerdo alcanzado entre el SERNAC y Compañía Panameña de Aviación S.A. Agencia Chile (COPA), contenido en la Resolución Exenta N°791, de 21 de octubre de 2021, para todos los efectos legales, declarándose expresamente que el acuerdo cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce efectos erga omnes. II.- PUBLÍQUESE un extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, una vez certificada y ejecutoriada la presente sentencia, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio Nacional del Consumidor, dentro del plazo contemplado en el inciso cuarto del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496; y III.- La aprobación que se efectúa en esta sentencia es sin perjuicio de los derechos que puedan hacer valer los consumidores afectados, de conformidad con los medios contemplados en la Ley N° 19.496. **En el mencionado acuerdo se establece: I. En cuanto al cese de la conducta:** Para todas las situaciones de devolución de tasas de embarque que se generen desde la fecha de implementación del Acuerdo, la Línea Aérea deberá informar antes, durante y después del proceso de compra a los consumidores, respecto del derecho que le asiste a la devolución del dinero entregado por concepto de tasas de embarque, por vuelos no realizados, independiente de los motivos del mismo. Así, 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, informándole de su derecho a solicitar la devolución y consecuentemente proceder con ella. La Línea Aérea en forma adicional a la información que ya entrega a sus pasajeros sobre el derecho a solicitar la devolución de las tasas de embarque, incluirá la misma información durante diferentes etapas del proceso de compra. **II. En cuanto a las compensaciones, devoluciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados:** 1.- **Determinación de subgrupo 1 y período.** 1.a) Aquellos consumidores cuyos boletos aéreos sean Pasajes Caducos, en el período de tiempo que abarca los 6 meses anteriores a la entrada en régimen de la 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. 1.b) Se efectuará la devolución del mismo valor y moneda pagada por concepto de tasas de embarque (“Tasas sujetas a Devolución Subgrupo 1”), correspondiente a Pasajes Caducos en dicho período de tiempo vendidos en Chile a través de los canales de la Línea Aérea (“Venta Directa”) y que tengan su origen y/o destino en un aeropuerto del territorio chileno, según el concepto que se define a continuación: 1.1. “Caducos”, corresponden a boletos aéreos no utilizados que por sus condiciones no admiten cambio ni devolución, como asimismo aquellos que, admitiendo cambio o devolución, el pasajero no ha ejercido tales opciones dentro del plazo establecido para ello. No se consideran en este Acuerdo y por tanto no corresponden a Tasas Sujetas a Devolución, las siguientes: (i) Las diferencias de tasas provenientes de las rebajas de las mismas dispuesta por la autoridad en los últimos años; (ii) Tasas correspondientes a boletos aéreos vendidos por terceros diferentes a la Línea Aérea, principalmente acuerdos interlineales con otras líneas aéreas en donde los pasajes no fueron vendidos por COPA y/o agencias de viajes tradicionales y en línea (“Venta Indirecta”); (iii) Tasas correspondientes a boletos aéreos de vuelos que no tengan su origen y/o destino a lo menos en un aeropuerto en el territorio chileno; (iv) Tasas correspondientes a boletos aéreos vendidos en el extranjero, con la excepción de aquellos pasajeros que hayan comprado boletos en el extranjero y que pasen por un aeropuerto en Chile, en cuyo caso se efectuará la devolución de tasas sujeta a las siguientes condiciones: a) El pasajero que haya comprado un boleto en el extranjero debió haber ingresado a territorio chileno utilizando dicho boleto; y b) Una vez ingresado al territorio chileno no debe haber utilizado el boleto de regreso (original o reemitido) a su país o a otro destino, tanto dentro como fuera de Chile. Las tasas que se hayan expresado en moneda extranjera se devolverán al tipo de cambio de la fecha en que fueron pagadas. 2.- **Determinación subgrupo 2 y período.** Aquellos consumidores cuyos boletos aéreos sean



Pasajes Caducos, en el espacio de tiempo comprendido entre el 1º de mayo de 2015 y el día anterior a la fecha en que comienza el cómputo del período de 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 1.b) anterior. **3.- Determinación subgrupo 3 y período.** Tasas que dan derecho a la devolución por Pasajes Caducos, en el período comprendido entre el día siguiente a la resolución administrativa del SERNAC que contiene los términos del Acuerdo y el día anterior al inicio de la implementación del cese de la conducta. Considerando que la venta de pasajes y la caducidad de éstos es dinámica en el tiempo, se hace necesario precisar que, para las tasas susceptibles de devolución en el período indicado, dado que es una situación transitoria respecto del Acuerdo integral, es que la Línea Aérea compromete las medidas que se detallan en el Acuerdo. Determinación del procedimiento de la devolución de tasas de embarque. El acuerdo contempla procedimientos diferenciados para consumidores pertenecientes al subgrupo 1, 2 y 3. Respecto al primero, el acuerdo distingue entre aquellos consumidores registrados y susceptibles de identificación por la empresa y aquellos consumidores no registrados susceptibles de identificación por la empresa. El detalle de este procedimiento se encuentra contenido en la Resolución Exenta N°791 del 21 de octubre de 2021. Monto de la restitución y compensación del Subgrupo 1. 1) La empresa se obliga a restituir el monto ascendente a USD \$531,500.35, por concepto de dineros retenidos por tasas de embarque no requeridas individualmente por los consumidores del subgrupo 1. La Línea Aérea ha informado que tiene en sus registros identificados a 18.626 pasajeros correspondientes al subgrupo 1 y a cuyo favor existen tasas por Pasajes Caducos. 2) Costo del reclamo. Adicionalmente, se ha integrado a la solución, la compensación por concepto “costo de reclamo”, equivalente a 0,15 UTM, que le corresponde a cada consumidor que reclamó ante el SERNAC hasta antes de la publicación de la propuesta de solución a que se refiere el artículo 54 L para los efectos del artículo 54 N de la Ley N°19.496. **III. De la proporcionalidad de la solución ofrecida:** Es posible sostener fundadamente, que el monto que se restituirá al universo de consumidores afectados, es proporcional al daño causado, ya que, corresponde a la suma de dinero que efectivamente en su momento la línea aérea recaudó por concepto de tasas de embarque y que, con ocasión de no haber utilizado el boleto aéreo por el consumidor, ha procedido el derecho a solicitar la devolución. Adicionalmente, 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 el futuro. En consecuencia, la restitución acordada está basada en elementos objetivos, se cumple con los estándares jurídicos, técnicos y metodológicos para la evaluación de perjuicios económicos de carácter colectivo. **IV. De la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados:** Al respecto, 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 presente Acuerdo y no podrá contener información distinta de aquella. En el mismo contexto y plazos comprometidos en el presente Acuerdo, la Línea Aérea informará a los consumidores a través de avisos publicados en: la página del sitio web www.copa.com; redes sociales de Copa Airlines; y los módulos de información a clientes. La información publicada permitirá a los consumidores informarse respecto de la solución, procedimiento y plazos en que se implementará el Acuerdo. **V. Procedimiento para cautelar el cumplimiento del Acuerdo:** La acreditación del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del Acuerdo, deberá realizarse a través de reportes presentados por la Línea Aérea al SERNAC y, por los respectivos informes emitidos por una empresa de auditoría externa de reconocido prestigio nacional seleccionada por la Línea Aérea. La auditoría contempla particularidades para cada uno de los subgrupos de consumidores, cuyo detalle se encuentra en la referida Resolución Exenta N°791. Se realiza esta publicación en cumplimiento del inciso cuarto del artículo 54 Q de la Ley



N°19.496. Mayores antecedentes del contenido del acuerdo en Resolución Exenta N°791 acompañada en estos autos y disponible en www.sernac.cl. La Secretaria.



XBXXVLLPW