



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

DISPONE EL TÉRMINO FRACASADO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR EMPRESA IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA S.A. Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, APERTURADO CONFORME A RESOLUCIÓN EXENTA N° 516/2019

RESOLUCIÓN EXENTA N° 752

SANTIAGO, 29 DE SEPTIMBRE 2021

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; el Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que contiene el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario Para La Protección del Interés Colectivo o Difuso 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; Resolución Exenta RA N° 405/278/2020 de SERNAC; la Resolución Exenta N° 467 de 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1°. Que, el objetivo del procedimiento voluntario colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (en adelante Procedimiento Voluntario Colectivo o PVC), es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso.

2°. Que, los PVC se rigen por distintos principios, a saber, indemnidad del consumidor, economía procesal, publicidad, integridad y el debido proceso.

3°. Que, con fecha **26 de julio del 2019**, este Servicio dictó la **Resolución Exenta N° 516** que dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con la **EMPRESA IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA S.A.**, a fin de solucionar a través de aquel, los eventuales incumplimientos advertidos por el SERNAC respecto de aquella y, que decían relación con la falta al deber de información respecto del derecho que, desde la entrada en vigencia del artículo 133 C) del Código Aeronáutico, les asistía a todos los consumidores, esto es, el derecho a solicitar la restitución de las tasas que hubieren pagado por vuelos no verificados, ya sea por causas imputables al transportador, al pasajero o por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes. En consecuencia, la falta de información respecto del derecho en cuestión, habría afectado su debido ejercicio y por tanto, en la restitución efectiva de los montos retenidos por tal concepto y, que en definitiva, correspondían a cada uno de los consumidores que estuvieran en la situación explícitamente regulada por el citado artículo 133 C) del Código de



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Aeronáutico. De acuerdo a la evaluación de los antecedentes por parte del SERNAC los hechos expuestos han sido representativos de una afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores y, de eventuales contravenciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante LDPC) en relación con el artículo 133 C) del ya mencionado cuerpo legal.

4°. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, el proveedor antes individualizado, con **fecha 6 de agosto de 2019**, manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

5°. Que, con fecha **21 de agosto del 2019**, el **SERNAC y EMPRESA IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA S.A.**, iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, a las cuales comparecieron los apoderados de los proveedores, quienes acreditaron tener facultades suficientes para transigir.

6°. Que, en virtud del artículo 54 M inciso 1° de la Ley N° 19.496 esta Subdirección con fecha **27 de agosto de 2019** y, de acuerdo a la materia y características del caso descritas en el considerando 3° precedente, requirió diversos antecedentes al proveedor en orden a determinar, entre otros, el monto de las compensaciones o restituciones que procedieren, como asimismo, la determinación del universo de consumidores afectados y el daño sufrido por los mismos, respecto de los hechos materia del Procedimiento Voluntario Colectivo en cuestión. Adicionalmente, se solicitaron al proveedor otros antecedentes aclaratorios, con la misma finalidad, los cuales fueron respondidos en los plazos concedidos.

7°. Que, mediante la **Resolución Exenta N° 396 de 2020** este Servicio Público dispuso, entre otros y, en conformidad a los argumentos expuestos en la misma, la medida provisional de suspensión de cómputo del plazo de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, entre otros, con el proveedor **EMPRESA IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA S.A.**, por el plazo de un año, a contar de la fecha de su dictación. Adicionalmente, se dispuso que una vez finalizado el plazo de suspensión señalado, se extendería su duración en 20 días hábiles administrativos, con el objeto de dar cumplimiento a los trámites involucrados y que estuvieren pendientes al efecto. Por su parte, mediante la **Resolución Exenta N° 371 de 2021** se renovó en las partes resolutivas que corresponden la referida **Resolución Exenta N°396 de 2020** del SERNAC.

8°. Que, durante la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo en cuestión, se recepcionaron por parte de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, propuestas de solución por parte del proveedor las que, analizadas en su mérito y sobre la base del mandato que el legislador dispuso en el artículo 54 P de la LDPC, resultaban ser inconsistentes e insuficientes, todo lo cual, fue representado al proveedor oportunamente. En este orden de ideas, esta Subdirección, hizo presente al proveedor la necesidad de ajustar ciertos conceptos y, adicionalmente, solicitó incorporar a su última propuesta de solución, el adecuado derecho a la información sobre la devolución de las tasas y consecuentemente, la restitución de tasas a aquellos consumidores que habían adquirido boletos aéreos en el extranjero y que hubiesen ingresado al territorio nacional sin haber abordado un vuelo posterior, todo ello, en armonía con los principios sobre la territorialidad de la ley y ejecución contractual, entre otros, y habida cuenta del **principio de universalidad** que implica beneficiar a todos los consumidores afectos a una misma situación, sin establecer diferencias arbitrarias. De esta manera, para este Órgano del Estado, el universo de consumidores que debe ser analizado y considerado en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo es conceptualmente mayor al propuesto por la empresa, pues necesariamente, debe



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

considerar a los consumidores que hayan comprado boletos en el extranjero en los términos señalados en el párrafo anterior.

9°. Que, los términos de la propuesta de solución del proveedor **EMPRESA IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA S.A.**, implicaría por una parte, *ex ante*, la pretensión de exclusión de consumidores afectados y por otra, la de dejar impedido a este Servicio Público de proceder con responsabilidad, eficacia y eficiencia, respecto de celebrar un eventual Acuerdo que contemple una solución que beneficie a todos los consumidores afectados e integre, respecto de ellos, las compensaciones o restituciones que fueren procedentes.

10°. Que, a mayor abundamiento, en las postrimerías del presente procedimiento, el proveedor **EMPRESA IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA S.A.** respondió a esta Subdirección una solicitud de complementación a la propuesta de bases de acuerdo, en la que, si bien, incluyó algunos de los aspectos indicados en el art. 54 P de la LDPC, resultó ser insuficiente para efectos de arribar a un eventual acuerdo relacionado con los hechos particulares descritos en el considerando 3° de la presente resolución y que, en definitiva, constituyen la materia del presente PVC. En razón de lo anterior, esta Subdirección evidenció insuficiencias de carácter cualitativo y cuantitativo en la propuesta de bases de acuerdo, formulada por el incumbente, la que resultó ser insatisfactoria quedando en evidencia las posturas, actualmente irreconciliables, entre el SERNAC y el proveedor.

Todo lo anterior, se traduce, entre otros y especialmente, en diferencias en cuanto a la determinación del universo de consumidores afectados por los hechos materias del Procedimiento Voluntario Colectivo y por tanto, consecencialmente, su adecuado derecho a la información sobre la devolución de tasas, y diferencias respecto del monto en dinero que, en favor de los consumidores afectados, el proveedor debería obligarse a restituir, todo lo cual, resulta atentatorio a los principios que rigen el PVC, especialmente, el de "Universalidad" en atención a lo dispuesto en el N°3 del artículo 54 P de la ley N° 19.496, al señalar que la solución debe ser proporcional al daño causado, y alcance **a todos los consumidores afectados**. A mayor abundamiento, la citada norma del artículo 54 P de la ley N° 19.496, viene a dar cuenta, adicionalmente, de la integración que el legislador dispuso para los acuerdos de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, respecto del principio de "indemnidad del consumidor", el que por su parte, se encuentra explícitamente consagrado tanto en el artículo 54 H inciso 1° de la ley N° 19.496 como, en el artículo 1° N°1 del Reglamento contenido en el Decreto N° 56 que aprobó el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección de interés colectivo.

11°. Que, dentro del plazo de tramitación del presente procedimiento y sin perjuicio del esfuerzo y recursos desplegados por esta Agencia Pública, el administrado incumbente no ha puesto a disposición del proceso una propuesta satisfactoria que permita dar por comprendidos los elementos mínimos de un acuerdo en el sentido legal exigible y, en cumplimiento de los principios fundantes de los PVC y los derechos de los cuales son los consumidores titulares.

12°. Que, es deber de la Administración velar por el empleo razonable de los recursos públicos, en aras a privilegiar la sustanciación de procedimientos en que existan, a lo menos, indicios de éxito de los mismos y que, en definitiva concluyan o existan expectativas en orden a concluir favorablemente en beneficio del universo de consumidores afectados, todo lo cual, no se evidencia en el presente procedimiento, lo que obliga a este Servicio a adoptar una decisión eficiente del punto de vista de la protección de los derechos de los consumidores y de esa manera dar cumplimiento a la función pública encomendada.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

13°. Que, el inciso final del artículo 54 J de la LDPC dispone: **"Si dentro del plazo original o prorrogado no hubiere acuerdo, se entenderá fracasado el procedimiento, circunstancia que será certificada por el Servicio en la resolución de término"**. Asimismo, el Decreto N° 56 que aprobó el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección de interés colectivo o difuso de los consumidores, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero del 2021, establece en su artículo 16 N° 2 letra a) **"El procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores terminará por las siguientes causales:**

2.- Término fracasado: Aquél que concluye en virtud de alguna de las siguientes circunstancias:

a) Por cumplimiento del plazo del procedimiento original o prorrogado, sin que exista acuerdo en los términos del artículo 54 J inciso final de la ley 19.496 (...)".

14°. Que, en consecuencia, en la especie, habiendo transcurrido el plazo prorrogado de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **EMPRESA IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA S.A.**, no se ha arribado a un acuerdo en el presente procedimiento, circunstancia que se certificará en lo resolutivo, según lo previene la norma antes citada, por lo que se resuelve lo siguiente.

15°. En consideración a todo lo precedentemente expuesto;

RESUELVO:

1°. DECLÁRASE TERMINADO FRACASADO el Procedimiento Voluntario Colectivo, aperturado por **Resolución Exenta N° 516 de fecha 26 de julio de 2019** con el proveedor **EMPRESA IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA S.A.**, circunstancia que se certifica en este acto, conforme lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 54 J de la LDPC.

2°. TÉNGASE PRESENTE, que la impugnación de la presente resolución está regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

3°. NOTIFÍQUESE, la presente resolución al proveedor **EMPRESA IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA S.A.**, mediante carta certificada, conforme al artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntándose copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE

**DANIELA AGURTO GEOFFROY
SUBDIRECTORA
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

fsa/meo/ cna

Distribución:

Destinatario (notificación por correo electrónico)- Gabinete – SDPVC - Subdirección de Estudios Económicos y Educación - Oficina de Partes.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese el código de verificación: 2038427-501397 en:

<https://fed.gob.cl/verificarDoc/docinfo>