

**MEDIDA PROVISIONAL QUE SE INDICA EN
LOS PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS
COLECTIVOS INICIADOS CONFORME A LAS
RESOLUCIONES EXENTAS N°s 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
INDICAN.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 371

SANTIAGO, 06 DE MAYO 2021

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.880, 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 Exenta N° 467 de 24 de junio de 2020 del SERNAC que delega funciones en funcionarios que indica; el 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) por brote del nuevo coronavirus (2019-NCOV) y sus modificaciones; en el decreto N° 1, de 2021, del Ministerio de Salud, que prorroga vigencia del 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) por brote del nuevo coronavirus (2019-NCOV); 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, y sus modificaciones; los decretos supremos N°s 269, 400, 646, de 2020 y N° 72 de 2021, todos del Ministerio de Interior y Seguridad Pública, que prorrogan la declaración de estado de excepción constitucional de catástrofe, por calamidad pública, en el territorio de Chile, por el lapso que indican; 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, la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

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°s, N° 510, 511; 512; 514; 515; 516 y 517**, todos los cuales fueron aceptados oportunamente por los distintos proveedores.

2°. Que, el artículo 54 J de la Ley N° 19.496 dispone que el plazo máximo de duración del Procedimiento Voluntario Colectivo

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 y 985**, todas ellas del año 2019 y de este origen, la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, prorrogó la duración de los procedimientos indicados más arriba, 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"**.

4°. Que, mediante la Resolución Exenta **N° 396 de 2020** del SERNAC, la Dirección Nacional de este Servicio Público dispuso, entre otros y, en conformidad a los argumentos expuestos en la misma, la medida provisional de suspensión de los Procedimientos Voluntarios Colectivos antes indicados, **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. Así las cosas, y en razón de la resolución citada, los Procedimientos Voluntarios Colectivos, debían reiniciar su tramitación el día 7 de mayo de 2021.

5°. Que, en los considerandos 5 al 12 de la resolución N° 396 más arriba individualizada, se establecen los motivos que se tuvieron a la vista para la dictación de la medida provisional de suspensión de los procedimientos voluntarios colectivos antes referidos, por el plazo señalado.

6°. Que, es un hecho público y notorio que las circunstancias tenidas en consideración para la dictación del acto mencionado se mantienen en la actualidad. Asimismo, la situación epidemiológica del brote del COVID-19 continúa en desarrollo, tal como lo ha señalado la Resolución Exenta N° 417 de fecha 3 de junio de 2020 del Ministerio de Salud, publicada en el Diario Oficial el 4 de junio de 2020. Adicionalmente, durante la vigencia de la medida provisional en comento, mediante el Decreto Supremo N° 104 de 2020 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, se declaró el estado de excepción constitucional de catástrofe por calamidad pública en el territorio chileno por un plazo de 90 días desde la publicación del citado decreto en el Diario Oficial, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 8° de la ley 18.415.

7°. Que, por su parte, el Decreto Supremo N° 72 de 2021 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, publicado en el Diario Oficial con fecha 13 de marzo de 2021, prorrogó dicho estado de excepción constitucional, también durante la vigencia de la medida provisional de marras.

8°. Que, específicamente el acto administrativo del que trata el considerando anterior dispone la prórroga del estado de excepción constitucional de catástrofe, por calamidad pública, declarado en el territorio chileno mediante decreto supremo N° 104, de 2020,

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, y sus modificaciones, hasta el 30 de junio de 2021, a contar del vencimiento del período previsto en el decreto supremo N° 646, de 2020, del mismo origen, de conformidad a la aprobación comunicada por Of. N° 16.344, de 11 de marzo de 2021, de la H. Cámara de Diputados, en los términos señalados.

9°. Que, en lo que respecta al SERNAC, la protección de los consumidores supone que la Administración adopte todas las medidas indispensables e idóneas para resguardar el interés de los consumidores potencialmente beneficiados por un eventual acuerdo. Lo anterior, facilitando el ejercicio del derecho del consumidor en armonía con el debido proceso y la indemnidad del mismo, principios rectores contemplados en la tramitación de los Procedimientos Voluntarios Colectivos y expresamente reconocidos en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496.

10°. Que, el presente acto se dicta de conformidad al principio de servicialidad consagrado en el inciso cuarto del artículo primero constitucional y 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.

11°. Que, la norma antes mencionada sanciona el fin o propósito que la medida provisional y sus renovaciones deben 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.

12°. Que, en este sentido el artículo 54 H de la Ley N° 19.496 ha establecido que la finalidad del PVC es obtener una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

13°. Que, sin perjuicio de todo lo anterior, con fecha 4 de febrero de 2020, se certificó la ejecutoriedad de la sentencia pronunciada por el 14° Juzgado Civil de Santiago en la causal rol V-283-2020 Dicha resolución judicial dotó del efecto *erga omnes*, en el sentido de lo prescrito en el artículo 54 Q de la LPC, al acuerdo contenido en la Resolución Exenta N°267 de 2020 de este origen, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo con LATAM AIRLINES S.A., aperturado -a su turno- por la Resolución Exenta N°510 del 26 de julio del año 2019. En virtud de lo anterior, es decir, por tratarse de un proceso cuya regulación se encuentra sancionada en una sentencia judicial, la renovación de la medida provisional de marras no puede jurídicamente aplicarse al proceso de que trata este considerando.

14°. Que, de todo lo mencionado precedentemente, para este Servicio Público existen elementos de juicios suficientes para renovar en los términos que se indicarán, la medida provisional de suspensión del plazo de duración de los Procedimientos Voluntarios Colectivos que fuera decretada en conformidad a la Resolución Exenta N°396 del 6 de mayo de 2020, como se indica en el considerando 1° precedente, con exclusión del

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

proceso aperturado por la Resolución Exenta N° 510 de 2019 de este Servicio, conforme a lo señalado en el considerando anterior. Ello, debido a que esta medida provisional es el único medio 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. Por todo lo antedicho, todas las disposiciones del presente acto administrativo deben ser interpretadas en el sentido de extender la medida provisional prevista en la Resolución Exenta N°396 de 2020 de este Servicio, a los casos aquí señalados, esto es, los procesos aperturados en las **Resoluciones Exentas N°s 511, 512, 514, 515, 516 y 517** por el período que se prescribirá en la parte resolutive del presente acto.

15°. Que, lo dispuesto en este acto administrativo tiene como propósito y efecto la mejor protección de los derechos de los consumidores, singularmente lo relativo a la cautela de las acciones que emanen de la afectación de sus derechos colectivos y/o difusos, entre los cuales se encuentra lo prescrito en el artículo 54 H de la Ley 19.496.

16°. Que, la Contraloría General de la República, en su dictamen N°3.610 de 2020, dispone 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. Así mismo, en el inciso 1° del artículo 32 de la ley N° 19.880 se dispone que iniciado el procedimiento, el órgano administrativo podrá adoptar -como en al especie- de oficio, las medidas provisionales que estime oportunas para asegurar la eficacia de la decisión que pudiera recaer, si existiesen elementos de juicio suficientes para ello. Por todo lo antedicho:

RESUELVO:

1° RENUÉVASE, la medida provisional de suspensión del cómputo del plazo de los Procedimientos Voluntarios Colectivos iniciados con los proveedores de líneas aéreas, a través de las **Resoluciones Exentas N°s 511, 512, 514, 515, 516 y 517** todas ellas de 2019 y de este origen, en las partes resolutivas que correspondan de la Resolución Exenta N°396 de 2020 del SERNAC, **a partir del día hábil administrativo siguiente a la fecha del vencimiento de la medida provisional establecida en la Resolución Exenta N°396, esto es partir del día 7 de mayo de 2021 y hasta el día 31 de agosto del año en curso.**

2° TÉNGASE PRESENTE que la medida provisional dispuesta en el numeral anterior, no impide la realización de las actuaciones que correspondan para, eventualmente, arribar a un término favorable en lo que respecta a esta clase de procesos administrativos, garantizando el adecuado cumplimiento de los compromisos que eventualmente se establezca.

3° 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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

solicitudes que se hubieran o sean presentadas por los intervinientes en los respectivos Procedimientos Voluntarios Colectivos, las cuales se resolverán una vez la medida suspensión dispuesta en el presente acto administrativo, cese en sus efectos.

4° 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.

5° TÉNGASE PRESENTE, que la impugnación de la presente resolución está regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

6° NOTIFÍQUESE, la presente resolución a los proveedores, según corresponda, por correo electrónico, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntándose, copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

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

DAG/ALR/FSA/meo/cna/lsc

Distribución:

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