



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL TÉRMINO FAVORABLE DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y SKY AIRLINE S.A., CONFORME RESOLUCIÓN EXENTA N°517/2019.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 793

SANTIAGO 21 DE OCTUBRE 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; 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; la Resolución Exenta N° 467 de 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; Resolución Exenta RA N° 405/278/2020 de SERNAC; 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 es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

2°. Que, con fecha 26 de julio del año 2019, la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor dictó, la resolución de apertura del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, con el proveedor **SKY AIRLINE S.A.**, en adelante también, "**La Línea Aérea**", "**Sky**" o "**el Proveedor**", por las razones que en dicho acto administrativo se detallan. Ello, por cuanto de la evaluación de los antecedentes efectuados por esta Subdirección, existirían indicios de afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores.

3°. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, **SKY AIRLINE S.A.**, oportunamente, manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

4°. Que, con fecha **27 de agosto del 2019**, el SERNAC con **SKY AIRLINE S.A.** iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, asistiendo apoderados con facultades para transigir. Asimismo, se ha sustanciado el presente procedimiento conforme a derecho.

5°. Que, el SERNAC mediante **Resolución Exenta N° 912 del 18 de noviembre del 2019**, prorrogó la duración del procedimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496 y, asimismo, se dictaron las Resoluciones Exentas N° **860 del 05 de noviembre de**



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2019, N° 177 del 19 de febrero de 2020, N° 264 del 17 de marzo de 2020, N° 352 del 14 de abril de 2020, N° 396 del 06 de mayo de 2020, N° 371 del 06 de mayo de 2021 y N° 750 del 29 de septiembre de 2021, todo relacionado con la duración del procedimiento.

6°. Que, para efectos del acuerdo contenido en el **considerando 9°** a que se hará referencia en la presente resolución, se tuvo en especial consideración lo consensuado con el proveedor en las comunicaciones efectuadas hasta antes de la dictación del presente acto administrativo.

7°. Que, durante la tramitación de este Procedimiento Voluntario Colectivo, el SERNAC dio cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 54 L y 54 N, ambos de la Ley N° 19.496, publicándose en el sitio web de este Servicio Público la manifestación por la cual el proveedor aceptó someterse al procedimiento, el estado de éste y la solución ofrecida por el proveedor.

8°. Que, como un acto meramente declarativo se deja constancia que en miras a una adecuada sustanciación del procedimiento se establece que a la solicitud del proveedor de fecha **23 de marzo de 2020**, habida cuenta de los actos posteriores a dicha fecha ejecutadas en el presente procedimiento y, especialmente, habida cuenta del estado actual del mismo, se instruye estar a lo que se resuelve con esta fecha en lo resolutivo de la presente resolución en relación con el término del procedimiento voluntario colectivo en condición de favorable.

9°. Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, los términos del acuerdo alcanzado entre el **SERNAC y SKY AIRLINE S.A.**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

ACUERDO

I. Consumidores comprendidos en el presente Acuerdo

El presente Acuerdo beneficiará a los consumidores que no hayan solicitado la devolución de las tasas de embarque que fueron recaudadas por SKY AIRLINE S.A., RUT N°88.417.000-1 ("Línea Aérea", "Sky" o "Proveedor"), por pasajes vendidos directamente por el proveedor, ya sea en sus oficinas físicas, vía *contact center* y/o página web del Proveedor y que corresponden exclusivamente a dineros destinados al pago de la tasa de embarque, respecto de los que se cumple la hipótesis establecida en el artículo 133 C del Código Aeronáutico, que establece:

"Artículo 133 C.- En caso de no verificarse el viaje, ya sea por causas imputables al transportador, al pasajero o por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes, las tasas, cargas o derechos aeronáuticos que hubiere pagado el pasajero deberán restituirse a su solo requerimiento en cualquier oficina del transportador aéreo o a través de su sitio web".

Sin perjuicio de las consideraciones particulares efectuadas para cada subgrupo en la sección III del Acuerdo, los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo son los siguientes:

1. Consumidores que hayan comprado su ticket, boleto aéreo o pasaje directamente al Proveedor en sus oficinas en Chile, a través de su *call center* en Chile y/o a través de su página web <https://www.skyairline.com/chile>.

Además, debe tratarse de tasas de embarque correspondientes a boletos aéreos "no volados" -o cualquier otra situación o denominación similar por las condiciones de los boletos, entre el 1° de mayo de 2015 y la fecha de la resolución administrativa que contiene los términos del acuerdo, y respecto de los cuales los consumidores no han solicitado u obtenido su devolución.

2. Consumidores que hayan comprado boletos en el extranjero y que pasen por un aeropuerto en Chile, en cuyo caso se efectuará la devolución de tasas de embarque, de acuerdo con las siguientes condiciones:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- a) El pasajero que haya comprado un boleto en el extranjero debió haber ingresado a territorio chileno utilizando dicho boleto;
- 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; y

3. Consumidores cuyos pasajes se encuentren "no volados" -o cualquier otra situación o denominación similar-, en el período comprendido entre la fecha de la resolución administrativa del SERNAC que contiene los términos del acuerdo y el día anterior al inicio del proceso de implementación de las medidas de cese de la conducta indicadas en la sección II. (véase sección VI, letra d).

4. Consumidores que, iniciado el período de implementación del presente Acuerdo, se encuentren en la hipótesis del párrafo primero del numeral 1 y el numeral 2 anteriores, respecto de lo establecido en la sección II siguiente.

II. Del cese de la conducta

Según el artículo 54 P, N°1 de la Ley N°19.496 ("LPC"), la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos:

"1. El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores".

Con este propósito, se reforzará el derecho del consumidor a la información veraz y oportuna respecto de la devolución de tasas de embarque, según lo establece en el artículo 3 inciso primero letra b) de la LPC. Por lo tanto, 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 a los consumidores antes, durante y después del proceso de compra, respecto del derecho que les asiste a solicitar la devolución del dinero, conforme a lo que se indica en el párrafo siguiente, pagado por concepto de tasas de embarque por vuelos no realizados, independientemente de los motivos de ello.

En particular, la Línea Aérea propone los siguientes mecanismos activos, reales y sostenidos en el tiempo para cumplir con el imperativo legal de informar, sobre el derecho a solicitar la devolución de la tasa de embarque, contactando a cada pasajero que no haya abordado el vuelo.

II.1. Envío de comunicación

La Línea Aérea enviará una comunicación a la misma cuenta de correo electrónico que el pasajero registró en el proceso de compra, dentro de los **10 días hábiles administrativos** siguientes a la fecha del viaje no realizado, informando sobre el derecho del comprador del pasaje a solicitar la devolución de la tasa de embarque.

En la misma comunicación se incluirá un enlace a la sección "Devoluciones" del sitio web de la Línea Aérea en donde se informan los pasos a seguir para solicitar la devolución.

Solicitada que sea la devolución de la tasa de embarque, la Línea Aérea procesará internamente la solicitud y pondrá a disposición del pasajero el dinero en el medio de devolución registrado en el formulario correspondiente, dentro del plazo máximo de **15 días hábiles administrativos** contados desde que el consumidor ingresa su solicitud de devolución con toda la información correcta y completa que habilite a la Línea Aérea para realizar la devolución.

II.2. Información adicional

- a) La Línea Aérea informará sobre el derecho a solicitar la devolución de las tasas de embarque en las diferentes etapas del proceso de compra. De esta manera, la



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Línea Aérea incluirá la frase **"Aunque tu pasaje no permita devolución, tienes derecho a devolución de las tasas de embarque en caso que no viajes"**, u otra similar que contenga dicho contenido informativo, en los siguientes canales: (i) comprobante de compra; (ii) contrato de transporte (a) publicado en la página web de inicio de Sky/sección "Contrato de Transporte", (b) disponible durante el flujo de compra, (c) adjunto al comprobante de compra; (iii) página web de inicio de Sky/sección "Términos y condiciones"; (iv) página web de inicio de Sky/sección "Administra tu vuelo"; (v) página web de inicio de Sky/sección "Centro de ayuda"; y, (vi) página web de inicio de Sky/Chat.

- b) Mantendrá un enlace denominado "Devoluciones", ubicado en el *footer* de su sitio web (<https://www.skyairline.com/chile/devoluciones>), el que: (i) informará detalladamente sobre el derecho a solicitar todo tipo de devoluciones, incluida la devolución de tasas fiscales, y los pasos a seguir para realizar esta gestión; y, (ii) contendrá un enlace a los distintos formularios para solicitar la devolución.

En la eventualidad de que existan modificaciones legales que refieran a las materias objeto de este procedimiento voluntario colectivo, la Línea Aérea ajustará su actuar en lo pertinente, conciliando el cumplimiento de la normativa aplicable con los términos de este acuerdo, siempre privilegiando la aplicación de la ley.

III. Del cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda

Adicionalmente, según el artículo 54 P N°2 de la LPC, la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar también:

"2. El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda".

En atención a lo anterior, se establece lo siguiente:

III.A. Determinación de subgrupos

III.A.1. Determinación de subgrupo 1 y período

- a) Considerando (i) la regulación de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, (ii) la nueva normativa en materia de prescripción de las acciones infraccionales que entró en vigencia el 14 de marzo del año 2019; y (iii) que este Procedimiento Voluntario Colectivo se inició según resolución de julio del año 2019, es que se ha estimado que la restitución de los dineros recaudados por tasas de embarque considerará a los consumidores cuyos boletos aéreos han quedado "no volados" - o cualquiera otra situación o denominación similar-, en el período que va desde los 6 meses anteriores a la entrada en vigor 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 del acuerdo.**
- b) Se efectuará la devolución del mismo valor y moneda pagada por concepto de tasas de embarque correspondiente a boletos aéreos "No Volados" en dicho período, 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 (en adelante, las "Tasas Sujetas a Devolución"). Para estos efectos, se entenderán **"No Volados"** aquellos boletos aéreos no utilizados, por cualquier motivo, para el transporte en un vuelo efectuado por la Línea Aérea.

No se consideran en este Acuerdo y por tanto no corresponden a Tasas Sujetas a Devolución, las siguientes:

- a) Las diferencias de tasas provenientes de las rebajas dispuestas por la autoridad en los últimos años;



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- b) Tasas correspondientes a boletos aéreos vendidos por terceros -diferentes a la Línea Aérea-, principalmente por agencias de viajes presenciales o en línea ("Venta Indirecta");
- c) 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;
- d) Tasas correspondientes a boletos aéreos vendidos en el extranjero, con la excepción de aquellos pasajeros que hayan comprado boletos en el extranjero y que satisfagan las condiciones indicadas en la sección I.2.

III.A.2. Determinación subgrupo 2 y período

El **subgrupo 2** considera a aquellos consumidores cuyos boletos han quedado "No Volados" (o en cualquiera otra situación o denominación similar) en el periodo 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** (13 de septiembre de 2018) (es decir, se excluye el subgrupo 1).

Para este subgrupo se aplican las consideraciones señaladas en la sección III.A.1 letra b) anterior, así como las letras a) a la d) del último párrafo de la señalada sección.

III.A.3. Determinación subgrupo 3 y período

El **subgrupo 3** considera aquellos consumidores cuyos boletos han quedado "No Volados" (o en cualquier otra situación o denominación similar) en el periodo comprendido entre **el día siguiente a la resolución administrativa del SERNAC que contiene los términos del acuerdo, y el día anterior** al inicio del proceso de implementación de las medidas de cese de la conducta indicadas en la sección II. (véase sección VI, letra d). Considerando que la venta de pasajes y su caducidad de éstos es dinámica en el tiempo, se hace necesario precisar que, para las tasas susceptibles de devolución en el periodo indicado, dado que es una situación transitoria respecto del Acuerdo integral, es que la Línea Aérea compromete las medidas que se indicarán más adelante en este período.

B) Determinación del procedimiento de devolución de tasas de embarque

III.B.1. Para el subgrupo 1

La Línea Aérea desarrollará el siguiente proceso:

III.B.1.1. Consumidores "registrados" y susceptibles de identificación¹

- a) La Línea Aérea enviará a la misma cuenta de correo electrónico registrada por el pasajero al momento de la compra, y que se encuentre en sus registros y sea válida, una comunicación informándole que tiene a su disposición la restitución de las Tasas Sujetas a Devolución, incluyendo un enlace a la sección "Devoluciones" del sitio web de la Línea Aérea en donde encontrará los pasos a seguir para solicitar la devolución.
- b) En dicho sitio, el pasajero encontrará los correspondientes enlaces que lo dirigirán al formulario de solicitud de devoluciones que se aplique al motivo de su solicitud, en el cual deberá ingresar los siguientes datos: (i) Nombre; (ii) Apellido; (iii) Email; (iv) País de residencia; (v) RUT/DNI/Pasaporte; (vi) Motivo de la solicitud "Devolución tasa de embarque"; (vii) Código de reserva²; (viii) País donde fue realizada la compra; y, (ix) Forma de pago utilizada.

¹ Significa que estén registrados en cualquiera de los sistemas disponibles de Sky con documento de identificación válido (RUT, DNI o Pasaporte).

² Indicado en el comprobante de compra del pasaje aéreo enviado por la Línea Aérea al correo electrónico del pasajero indicado al momento de la compra. El Código de Reserva también se puede recuperar el llamando al *call center* e indicando el nombre, RUT y fecha del viaje.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Asimismo, al completar dicho formulario, y en caso de que el pasaje haya sido comprado en Chile, los consumidores podrán optar, a su discreción, porque la devolución de la tasa de embarque se realice a través de:

- i. una reversa al mismo medio de pago utilizado para la compra. En el caso de haber pagado a través del procesador de tarjetas de crédito de Chile Transbank, esta opción estará disponible únicamente desde la fecha de la compra y hasta los 364 días posteriores a ésta;
- ii. una transferencia bancaria (para lo cual deberá indicar: nombre del banco, tipo de cuenta, nombre completo del pagador, número de cuenta del pagador, documento de identidad del pagador, y, correo electrónico);
- iii. una billetera electrónica u otro medio tecnológico análogo que Sky pudiera tener implementado a la fecha de implementación de este Acuerdo, y que permita recibir la devolución en condiciones seguras y eficientes; o bien,
- iv. un *voucher* por un valor equivalente o mayor al monto correspondiente a las tasas, el que tendrá una vigencia de 5 años contados desde la fecha de su emisión.

Estas opciones serán facultativas para los consumidores.

Por su parte, en caso de que el pasaje haya sido comprado en el extranjero, los consumidores podrán optar, a su discreción, porque la devolución de la tasa de embarque se realice al mismo medio de pago utilizado en la compra; o bien a la billetera electrónica o al *voucher*, en los términos de los literales iii, y iv anteriores.

- c) La Línea Aérea procesará internamente la solicitud y pondrá a disposición el dinero en el medio de devolución respectivo, dentro del plazo máximo de **15 días hábiles administrativos** contados desde que el consumidor ingrese su solicitud de devolución con toda la información correcta y completa que habilite a la Línea Aérea para realizar la devolución.
- d) En el caso de que el boleto que generó el derecho a la devolución de la tasa de embarque haya sido comprado en el extranjero, y corresponda la devolución en conformidad a este acuerdo, los datos que se deberán ingresar pueden variar de acuerdo con las exigencias que la legislación local establezca.
- e) En el caso que el boleto emitido corresponda a un menor de edad, se deberá ingresar los datos bancarios del adulto que tenga su representación legal.
- f) Para una mayor agilidad, orden, seguridad y eficiencia, el proceso de devolución se hará a través de la página web de la Línea Aérea.

III.B.1.2. Consumidores "no registrados" y susceptibles de identificación

- a) Para los consumidores que no sea posible contactar, la Línea Aérea se compromete a incluir en su página web durante dos años a partir de la fecha de implementación del presente Acuerdo, un aviso o *banner* sobre el derecho de devolución de la tasa de embarque y su reembolso.

En estos casos, el pasajero deberá ingresar a la sección "Devoluciones" del sitio web de la Línea Aérea en donde encontrará los pasos a seguir para solicitar la devolución y los enlaces que lo dirigirán al formulario, conforme con lo indicado en la sección III.B.1.1 letra b) anterior.

- b) La Línea Aérea procesará internamente la solicitud y pondrá a disposición el dinero en el medio de devolución respectivo, dentro del plazo máximo de **15 días hábiles administrativos** contados desde que el consumidor ingrese su solicitud de devolución con toda la información correcta y completa que habilite a la Línea Aérea para realizar la devolución.

Con todo, en el evento que existan aún saldos pendientes de devolución, por cualquier causa, aplicará para el Subgrupo 1, lo previsto en el numeral XI de este Acuerdo.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

III.B.2. Para el subgrupo 2

La Línea Aérea desarrollará el siguiente proceso:

Para estos consumidores aplicará lo dispuesto en el numeral anterior descrito para el subgrupo 1. Por otro lado, no será aplicable a este subgrupo 2, lo previsto en el numeral XI de este Acuerdo.

Para este subgrupo 2 la solicitud de devolución no estará sujeta a un plazo para su ejercicio en conformidad con lo previsto en el artículo 133 C del Código Aeronáutico, sin perjuicio de las normas generales sobre acciones, excepciones y demás que puedan aplicar en la especie.

En efecto, en armonía con la protección de los derechos de los consumidores, y resguardando la facultad de solicitar la restitución de las tasas que pudieran corresponderles, dicha devolución se realizará conforme al proceso general de devoluciones de la Línea Aérea.

III.B.3. Para el subgrupo 3

La Línea Aérea aplicará lo convenido en la sección II (Del Cese de la Conducta), esto es, el envío de un correo personalizado, informándole a los consumidores sobre su derecho a solicitar la devolución de las tasas de embarque pagadas.

III.C. Monto de la restitución y compensación del subgrupo 1

III.C.1. Monto de la restitución

Por medio del presente Acuerdo la Línea Aérea se obliga a restituir a los consumidores del subgrupo 1 el monto ascendente a **US\$ 4.475.214,31** por concepto de dineros retenidos por tasas de embarque no requeridas individualmente.

Asimismo, la Línea Aérea ha informado en este Procedimiento Voluntario Colectivo, que tiene en sus registros **295.294 pasajeros³ del subgrupo 1** a cuyo favor existen tasas por boletos "no volados". Hacemos presente que en este número no se incluyen los pasajeros que no indicaron RUT, pasaporte u otro documento nacional de identidad, al momento de la compra dada la dificultad para individualizarlos sin su documento de identificación.

Estos montos son referenciales según lo informado por la Línea Aérea en **octubre del año 2021** en el presente procedimiento, cuyos montos totales definitivos serán informados al SERNAC durante el período de implementación de este Acuerdo y, las cantidades definitivas en cuanto a universo y montos de cada uno de los Subgrupos del Acuerdo serán auditadas por los informes de auditoría descritos en este instrumento.

III.C.2. Costo del reclamo

Adicionalmente, se ha integrado a la solución la compensación por concepto "costo de reclamo", suma equivalente a 0,15 Unidades Tributarias Mensuales, que le corresponde a cada consumidor que reclamó ante el SERNAC por problemas asociados a la devolución de las tasas de embarque entre el **1° de mayo de 2015 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**.

Dicha compensación alcanzará a **69** consumidores y el monto total que Sky pagará por tal concepto, ascenderá a la suma total de \$546.914 pesos (quinientos cuarenta y seis mil novecientos catorce pesos).

³ Incluye pasajeros que han adquirido sus boletos fuera de Chile en los términos señalados en la sección I.2.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

El pago del costo del reclamo se efectuará transcurridos **240 días corridos** contados desde la fecha de la resolución judicial firme o ejecutoriada dictada por el tribunal que apruebe el Acuerdo conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496 **o desde el 1° de mayo de 2022, lo que ocurra primero, previa entrega de la base de reclamos por parte del Servicio.**

En consecuencia, el acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo beneficia a un total de por lo menos **295.294** consumidores y considera un monto total en pesos de **\$3.387.533.081 pesos** más un monto total en **USD US\$ 77.421,86** esto último, que corresponde a las tasas expresadas en moneda extranjera, todo respecto del Subgrupo N°1.

Todo lo descrito en la sección III del presente Acuerdo será susceptible de auditoría, según lo previsto en las secciones VI y VII del presente instrumento.

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

El artículo 54 P, N° 3 de la Ley N°19.496 establece que el acuerdo deberá contener:

"En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. La resolución señalada en el inciso anterior deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos:

3. Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos".

En atención a lo anterior, es posible sostener fundadamente que:

- a) 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 en su momento la Línea Aérea recaudó por concepto de tasas de embarque y que, por no haber utilizado el boleto aéreo por el consumidor, ha procedido el derecho a solicitar la devolución.
- b) La restitución del dinero recaudado por concepto de tasas de embarque cumple con los estándares de **universalidad**, pues alcanza a todos los consumidores afectados, de acuerdo con los criterios definidos en la determinación de los subgrupos 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.
- c) 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.
- d) Los términos contenidos en este Acuerdo responden únicamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.
- e) En la especie se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N de la Ley N°19.496 que establece *"Durante la tramitación del procedimiento las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación a que se refiere el artículo 54 L".*



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En efecto, la propuesta de Sky fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas observaciones fueron recibidas y procesadas por el SERNAC. En tal sentido, las observaciones recogidas de los consumidores afectados fueron tenidas en consideración para el resultado final del procedimiento.

V. De la forma en que se harán efectivos los términos del Acuerdo y el procedimiento por el cual la Línea Aérea efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados

El artículo 54 P, N° 4 de la Ley N°19.496 establece que el acuerdo, además, deberá contener:

"En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. La resolución señalada en el inciso anterior deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos:

4. La forma en la 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:

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 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: **a)** sitio web Sky; y **b)** Twitter.

La información publicada permitirá a los consumidores informarse respecto de la solución, procedimiento y plazos en que se implementará el Acuerdo.

El contenido y forma del texto de las referidas comunicaciones, correos electrónicos y avisos señalados precedentemente, serán enviados al SERNAC, previo a su despacho y/o publicación, para la validación correspondiente del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional del SERNAC.

VI. Plazo de implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con la misma y con el procedimiento propiamente tal

Se deja constancia que, previa solicitud del Proveedor y atendidas las circunstancias excepcionales que afectan el tráfico aéreo actual, se establecen los siguientes períodos para la implementación de los compromisos contemplados en el presente procedimiento, de acuerdo a lo siguiente:

- a) El proceso de devolución de las tasas del **subgrupo 1** comenzará a ejecutarse transcurridos **240 días corridos** contados desde la fecha de la resolución judicial firme o ejecutoriada dictada por el tribunal que apruebe el Acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496 **o desde el 1 de mayo de 2022, lo que ocurra primero**. Para estos efectos, el envío de la comunicación a que refiere este acuerdo se realizará a contar de tal fecha, de forma mensual, y según la fecha del vuelo:
- 1° envío (mes 1): Pasajes "no volados" entre septiembre y diciembre de 2018.
 - 2° envío (mes 2): Pasajes "no volados" entre enero y marzo de 2019.
 - 3° envío (mes 3): Pasajes "no volados" entre abril y junio de 2019

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- 4° envío (mes 4): Pasajes "no volados" entre julio y septiembre de 2019.
 - 5° envío (mes 5): Pasajes "no volados" entre octubre y diciembre de 2019.
 - 6° envío (mes 6): Pasajes "no volados" entre enero y marzo de 2020.
 - 7° envío (mes 7): Pasajes "no volados" entre abril y junio de 2020.
 - 8° envío (mes 8): Pasajes "no volados" entre julio y septiembre de 2020.
 - 9° envío (mes 9): Pasajes "no volados" entre octubre y diciembre de 2020.
 - 10° envío (mes 10): Pasajes "no volados" entre enero y marzo de 2021.
 - 11° envío (mes 11): Pasajes "no volados" entre abril y junio de 2021.
 - 12° envío (mes 12): Pasajes "no volados" entre julio y septiembre de 2021.
- b) El envío de la comunicación para la ejecución del proceso de devolución de las tasas del **subgrupo 2** se realizará a partir del mes siguiente del envío de la última comunicación enviada al grupo anterior, mensualmente, y según la fecha del vuelo.
- 1° envío (mes 1): Pasajes "no volados" entre octubre y diciembre de 2016.
 - 2° envío (mes 2): Pasajes "no volados" entre enero y marzo de 2017.
 - 3° envío (mes 3): Pasajes "no volados" entre abril y junio de 2017
 - 4° envío (mes 4): Pasajes "no volados" entre julio y septiembre de 2017.
 - 5° envío (mes 5): Pasajes "no volados" entre octubre y diciembre de 2017.
 - 6° envío (mes 6): Pasajes "no volados" entre enero y marzo de 2018.
 - 7° envío (mes 7): Pasajes "no volados" entre abril y junio de 2018.
 - 8° envío (mes 8): Pasajes "no volados" entre julio y septiembre de 2018.
- c) El envío de la comunicación para la ejecución del proceso de devolución de las tasas del **subgrupo 3** se realizará a partir del mes siguiente del envío de la última comunicación enviada al grupo anterior, mensualmente, y según la fecha del vuelo agrupados por trimestre.
- d) El proceso de implementación de las medidas de cese de conducta indicadas en la sección II.2, comenzará a ejecutarse transcurridos **240 días corridos** contados desde la fecha de la resolución judicial firme o ejecutoriada dictada por el tribunal que apruebe el Acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496 **o desde el 1° de mayo de 2022, lo que ocurra primero.**
- e) La Línea Aérea deberá entregar **Informes Parciales** de auditoría de cumplimiento cada **6 meses** desde que comience la implementación, en los que dará cuenta de todas las medidas comprometidas, incluidas las restituciones que ha llevado a efecto.
- f) La Línea Aérea deberá entregar también un **Informe Complementario** de auditoría de carácter final, que acredite el cumplimiento del destino y monto de los fondos no distribuidos y eventual Remanente del subgrupo 1, dentro del plazo del plazo de **3 meses** contados desde que se verifique el supuesto establecido en la sección XI que trata sobre el "De los fondos no distribuidos y del Remanente".
- g) La ejecución de este Procedimiento Voluntario Colectivo en lo que diga relación con las actividades auditables, terminará una vez transcurridos **22 meses** contados desde la fecha de inicio de la implementación del Acuerdo, sin perjuicio de la obligación de la Línea Aérea de entregar al SERNAC el respectivo informe complementario de auditoría y que dice relación con la formación de los fondos no distribuidos y del eventual Remanente del Subgrupo 1 y respecto del cual se hará referencia en el numeral respectivo del presente Acuerdo.

VII. De la acreditación de la implementación del Acuerdo

El artículo 54 P, N° 5 de la Ley N°19.496, establece que el acuerdo, además, deberá contener:

"En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. La resolución señalada en el inciso anterior deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

5. Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor."

Al respecto, se establece lo siguiente:

- a) La acreditación del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del Acuerdo, deberá realizarse por una empresa de auditoría externa inscrita en el registro de la Comisión para el Mercado Financiero que lleva al efecto seleccionada por la Línea Aérea.
- b) La auditoría deberá dar cuenta de la eventual indisponibilidad de datos por parte de la Línea Aérea para efectos de identificar a los consumidores del subgrupo 1.

De encontrarse imposibilitada de restituir nominativamente a esos consumidores sus tasas, se formará **un fondo a distribuir**, conforme la sección XI del presente instrumento, esto es, la formación de un eventual remanente, cuyo montos y destinos (tanto del fondo como del remanente) será acreditado a través del Informe Complementario referido en el literal f) de la sección VI emitido por la empresa auditora respectiva.

- c) La auditoría deberá dar cuenta de los hitos principales que reflejen que la Línea Aérea ha cumplido con:
 - i. Las devoluciones del subgrupo 1 en los términos establecidos en este Acuerdo;
 - ii. La puesta a disposición de sus registros históricos de los correos electrónicos entregados por cada consumidor al momento de comprar el correspondiente boleto, a fin de agotar la posibilidad de contactar y devolver a los consumidores involucrados las tasas referidas al subgrupo 2; y,
 - iii. El respeto del derecho del consumidor de requerir en cualquier tiempo, la restitución de las tasas del Subgrupo 2, sin perjuicio de las normas generales sobre obligaciones, acciones, excepciones y demás que puedan aplicar en la especie.
- d) La auditoría deberá también certificar la implementación de las medidas para el subgrupo 3 y las medidas contempladas como "cese de la conducta" indicadas en la sección II.
- e) Los términos del referido informe de auditoría se deberán coordinar previamente con el Departamento de Vigilancia e Investigación Económica de la Subdirección de Estudios Económicos y Educación del SERNAC.
- f) La Auditoría Externa deberá ser puesta a disposición del SERNAC a más tardar dentro de **6 meses** siguientes contados desde el término de la implementación de la solución objeto del presente procedimiento, sin perjuicio del informe de auditoría complementario que se entregará, luego de transcurrido **3 meses** desde que se verifique el supuesto establecido en la sección XI que trata sobre el "De los fondos no distribuidos y del Remanente".

VIII. Alcance legal de la responsabilidad

Conforme lo previene el artículo 54 P de la ley 19.496, la solución propuesta por el proveedor "no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción".

IX. Del efecto erga omnes del Acuerdo y sus efectos

El SERNAC someterá el Acuerdo contenido en el presente instrumento, a la aprobación del juez de letras en lo civil, correspondiente al domicilio del proveedor, para que éste produzca efecto *erga omnes*, todo ello de conformidad a los incisos 1º, 2º y 3º del artículo 54 Q de la Ley N°19.496, que disponen:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

"Para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Servicio produzca efecto erga omnes, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor.

El tribunal sólo podrá rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo precedente. El tribunal fallará de plano y sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo.

Ejecutoriada la resolución judicial señalada en el inciso anterior y efectuada la publicación indicada en el inciso siguiente, el acuerdo surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de sus acciones de acuerdo al inciso penúltimo."

Por su parte y, en atención a la irrenunciabilidad de derechos que contempla la LPC para los consumidores, a ellos les quedará siempre a salvo su derecho a reserva de acciones individuales ante el tribunal que apruebe el Acuerdo, lo que podrán hacer, sin patrocinio de abogado, al tenor de lo consagrado en el artículo 54 Q inciso 5 de la Ley N°19.496.

X. De las publicaciones

Por su parte, el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N°19.496 dispone:

"La copia autorizada de la resolución del Servicio en que conste el acuerdo tendrá mérito ejecutivo transcurridos treinta días desde la publicación del extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio, contándose el plazo desde la última publicación. Las publicaciones deberán efectuarse a más tardar dentro de décimo día desde la fecha de la resolución administrativa en la que conste el acuerdo o desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que lo aprueba, según sea el caso."

En consecuencia, dentro del décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que aprueba el acuerdo, se deberá publicar, a costa de la Línea Aérea, el extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional.

Por su parte, en el mismo plazo el SERNAC efectuará la publicación en el sitio web institucional de este Servicio.

En el caso de ausencia del efecto *erga omnes* el proveedor procederá a efectuar las publicaciones tratadas en los párrafos precedentes dentro de diez días contados desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1°.

XI. De los fondos no distribuidos y del Remanente

1. **Los fondos no distribuidos** que resulten después de transcurridos los plazos y agotadas las actividades establecidas en este instrumento para la ejecución de las acciones de identificación y restitución de tasas, respecto de aquellos pasajeros del Subgrupo 1 del presente Acuerdo, serán transferidos íntegramente a una institución de beneficencia u otra afín, para fines propios de sus actividades, conforme a los criterios establecidos en la **Circular Interpretativa sobre mecanismos alternativos de distribución de indemnizaciones, reparaciones, devoluciones, compensaciones por afectaciones a los**



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

intereses colectivos o difusos, contenida en la Res. Exenta N° 759 de fecha 6 de noviembre de 2020 del SERNAC.

2. La selección de dicha entidad, el plazo y procedimiento en virtud del cual se hará dicha transferencia, sus formas o modalidades de verificación de la transferencia, documentos y/o instrumentos que hayan de ser elaborados para tales efectos (como, por ejemplo, la suscripción de un convenio con la entidad seleccionada), así como todos los aspectos operativos que sean necesarios, serán acordados oportunamente entre el SERNAC y el proveedor.

Con todo, se aplicará subsidiariamente **la regulación legal del remanente** conforme a lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B de la Ley N°19.496 en el improbable evento que:

- a) existan impedimentos materiales o jurídicos debidamente calificados para realizar la transferencia en la forma señalada en los numerales 1 y 2 precedentes (cuestión que deberá ser certificada por SERNAC de oficio o a petición del proveedor); **o**,
- b) una vez efectuada la transferencia conforme a los numerales 1 y 2 precedentes, aun queden saldos sin distribuir.

En los casos mencionados, se procederá conforme a la norma contenida en el artículo 53 B antes citado, en los siguientes plazos:

- a) en el caso de la **letra a) precedente**, transcurridos 2 años desde el vencimiento del plazo dispuesto en el presente Acuerdo para que se ejecuten, de cargo del proveedor, las acciones descritas para la identificación y pago de los consumidores del Subgrupo 1;
- b) en el caso de la **letra b) precedente**, transcurridos 2 años desde la última actividad de distribución de fondos a la respectiva institución.

En dicha oportunidad, terminarán para todos los efectos, las actividades de la Línea Aérea relacionadas con el cumplimiento del presente Acuerdo en relación con el Subgrupo 1, sin perjuicio del informe final de auditoría deberá acreditar el monto y destino de estos dineros.

XII. De la Reserva de Acciones

En caso de que el acuerdo tenga el efecto *erga omnes*, y conforme lo dispone el inciso 5° del artículo 54 Q de la Ley N°19.496, los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta, deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que apruebe el Acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace.

XIII. Del incumplimiento del Acuerdo

Se deja constancia que el SERNAC hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial de éste y/ o de su falta de aprobación.

Asimismo, el incumplimiento de los términos del Acuerdo constituye una infracción de la Ley N°19.496, según lo expuesto en el artículo 54 Q inciso 6° de la misma.

XIV. Publicidad

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa escrita, comunicación escrita u otros) que se disponga a realizar respecto del presente Acuerdo, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, sigla y/o iconografía del SERNAC, ni realizar cualquier referencia en relación con el mismo. Lo anterior, salvo que sea previamente validada para su difusión y por escrito, por la Jefatura del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional del SERNAC.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Se deja constancia que conforme a lo previsto en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496 el Procedimiento Voluntario Colectivo está informado por el principio de publicidad. En este orden de ideas el proveedor consiente expresamente en incluir en este Acuerdo los datos e información necesarios para su acertada comprensión. Lo anterior es sin perjuicio de reservas de información que se hubiesen decretado, en conformidad con el artículo 54 O de la Ley N° 19.496, en este procedimiento, las que quedan a salvo conforme a lo establecido en las resoluciones dictadas al efecto, en lo que no diga relación con la información contenida en el presente texto y sin perjuicio de lo prevenido en las normas contenidas en las Leyes N°20.285, N°19.628 y cualquiera otra que resulte aplicable en la especie.

XV. Del Tratamiento de Reclamos y de Datos Personales

La Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del SERNAC, remitirá los reclamos a la Línea Aérea con la única y exclusiva finalidad de abonar a los consumidores, todos los montos que incluirá este Acuerdo.

La información que se le proporcionará incluye datos personales, los que sólo podrán ser utilizados, en forma exclusiva y restrictiva por la Línea Aérea, y únicamente para la implementación del Acuerdo. Por lo tanto, no se podrá divulgar y/o entregar a terceros, por cualquier causa, los datos transmitidos por la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.

En consecuencia, será de absoluta responsabilidad de la Línea Aérea disponer de todos los medios necesarios para impedir que otra persona o entidad acceda y/o utilice los datos proporcionados o haga un uso distinto al previsto en el presente documento. Esta prohibición no cesa con el término del Procedimiento Voluntario Colectivo.

Sin perjuicio de lo anterior y utilizada la base de datos para los fines que da cuenta este numeral, la Línea Aérea deberá proceder a su destrucción, lo que deberá en consecuencia ser acreditado mediante la auditoría externa indicada en el presente Acuerdo.

XVI. Leyes Complementarias: Ley N°20.285 y Ley N°19.628

Se deja constancia que el SERNAC se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos establecidos en la Ley N°20.285 sobre Acceso a la Información Pública y su Reglamento, como asimismo por las normas contenidas en la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada, por lo que las peticiones de información que se le formulen sobre antecedentes relativos a este Acuerdo, se resolverán con sujeción a las normas contenidas en ambos textos legales, todo ello sin perjuicio de la reserva de antecedentes decretados por el SERNAC, conforme a lo dispuesto en el artículo 54 O de la Ley N°19.496.

XVII. Orientación para los Consumidores

Se deja constancia que el SERNAC, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo, a través de todos sus canales de atención, tanto en sus oficinas de atención presencial, como en su call center: 800 700 100, y en su página web www.sernac.cl.

En el mismo orden de ideas, el SERNAC enviará información a los consumidores afectados a través de los medios que estime más idóneos para tales efectos, a fin de que los consumidores tomen conocimiento de los términos del acuerdo y de sus derechos.

Adicionalmente y, en el contexto de lo expuesto en el párrafo anterior, el proveedor quedará disponible para atender las consultas o reclamos que pudieran presentarse con ocasión de la implementación del presente Acuerdo y, del Acuerdo en sí mismo. De ocurrir aquello, podrán existir coordinaciones particulares entre el SERNAC y el proveedor.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Por todo lo anteriormente expuesto,

RESUELVO:

1°. TÉNGASE PRESENTE, los términos del acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y **SKY AIRLINE S.A.** en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

2°. DECLÁRESE, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según **Resolución Exenta 517 de fecha 26 de julio de 2019.**

3°. TÉNGASE PRESENTE que, el acuerdo contenido en la presente resolución para que produzca efecto *erga omnes*, se someterá a la aprobación del Juez de Letras en lo Civil, conforme lo dispone el artículo 54 Q inciso 1° de la Ley N° 19.496.

4°. PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto *erga omnes* del acuerdo contenido en la presente resolución administrativa, un extracto, en el Diario Oficial y, en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

5°. PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que quede ejecutoriada, la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto *erga omnes* del acuerdo contenido en la presente resolución administrativa, un extracto, en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

6°. TÉNGASE PRESENTE que, el Servicio Nacional del Consumidor hace expresa reserva, respecto del ejercicio de cualquiera acción que podría corresponder, en virtud de las atribuciones y funciones legales, respecto de todo tipo de empresa, proveedores, intermediarios o cualquiera sea su denominación, que directa o indirectamente, **incida en la recaudación, retención, pago o cualquier actuación respecto del dinero por concepto de tasas de embarque susceptibles de devolución**, en cualquier tiempo y circunstancia, acciones que, por tanto, quedan a salvo.

7°. TÉNGASE PRESENTE que, los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada contenida en el Acuerdo, para no quedar sujetos a ésta deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que apruebe el acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o, ingresando a la Oficina Judicial del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace conforme lo establece el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

8°. TÉNGASE PRESENTE que, una vez realizada las publicaciones mencionadas, el acuerdo tendrá efecto de una transacción extrajudicial respecto de todos aquellos consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de acciones.

9°. TÉNGASE PRESENTE que, el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye infracción a la Ley N° 19.496.

10°. TÉNGASE PRESENTE que, el SERNAC hace plena reserva en este acto de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial de éste y/o su falta de aprobación.

11°. TÉNGASE PRESENTE que la impugnación de la presente resolución se encuentra regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

12°. NOTIFÍQUESE la presente resolución por correo electrónico al proveedor **SKY AIRLINE S.A.**, adjuntándole copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE

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

DAG/FSA/CNA/MEO

Distribución:

Destinatario (por correo electrónico).

Gabinete

SDPVC

Oficina de Partes