

**NOMENCLATURA** : 1. [40]Sentencia  
**JUZGADO** : 5° Juzgado Civil de Santiago  
**CAUSA ROL** : V-307-2021  
**CARATULADO** : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR/

**Santiago, veinticinco de Marzo de dos mil veintidós**

**Vistos:**

**Que, con fecha 15 de noviembre de 2021, a folio 1,** comparece don Jean

Pierre Couchot Bañados, cédula nacional de identidad N° 15.831.242-5, don Alfredo Calvo Carvajal, cédula nacional de identidad N° 15.829.522-9, y doña Daniela Molina Zapata, cédula nacional de identidad N° 16.711.207-2, todos abogados y en representación convencional del Servicio Nacional del Consumidor, y domiciliados en calle Agustinas N° 853, piso 12, comuna y ciudad de Santiago, quienes vienen en solicitar la aprobación judicial del acuerdo contenido en la Resolución Exenta N° 793, de fecha 21 de octubre de 2021, que se acompaña en al primer otrosí de su presentación, a fin de que éste produzca efecto erga omnes, el que se encuentra previsto en y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley de Protección a los Derechos de Los Consumidores, en atención a los fundamentos de hecho y de derecho que exponen.

**Que, con fecha 15 de diciembre de 2021, a folio 6,** se tuvo por interpuesta la solicitud.

**Que, con fecha 30 de diciembre de 2021, a folio 8,** se tuvieron por acompañados los antecedentes ofrecidos por el servicio solicitante en escrito de fecha 27 de diciembre de 2021, agregados a folio 7.

**Que, con fecha 14 de febrero de 2022, a folio 12,** se recibieron los autos para fallo.

**Considerando:**

**Primero:** Que, con fecha 15 de noviembre de 2021, a folio 1, comparece don Jean Pierre Couchot Bañados, cédula nacional de identidad N° 15.831.242-5, don Alfredo Calvo Carvajal, cédula nacional de identidad N° 15.829.522-9, y doña Daniela Molina Zapata, cédula nacional de identidad N° 16.711.207-2, todos abogados y en representación convencional del Servicio Nacional del Consumidor, y domiciliados en calle Agustinas N° 853, piso 12, comuna y ciudad de Santiago, quienes vienen en solicitar la aprobación judicial del acuerdo contenido en la Resolución Exenta N° 793, de fecha 21 de octubre de 2021, que se acompaña en al primer otrosí de su presentación, a fin de que éste produzca efecto erga omnes, el que se encuentra previsto en y de conformidad con lo dispuesto en el artículo



**Foja: 1**

54 Q de la Ley de Protección a los Derechos de Los Consumidores, en atención a los fundamentos de hecho y de derecho que exponen.

Señalan que dentro del marco normativo de La Ley N° 21.081, modificatoria de la Ley 19.496, el Servicio Nacional de Consumidores con fecha 26 de julio del año 2019, dictó resolución de apertura del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, con el proveedor SKY AIRLINES S.A., en adelante, también, “la Línea Aérea”, “Sky” o “el Proveedor”, luego de haber tomado conocimiento de la existencia de antecedentes que dan cuenta del incumplimiento por parte de este proveedor, de obligaciones legales que conllevarían la afectación patrimonial actual o inminente de los consumidores, relacionados con las obligaciones contenidas en los artículos 3, 12, 16, 17, 23 y 32, todos de la Ley N° 19.496, en relación con las disposiciones de los artículos 127 inciso tercero y 133 C, del Código Aeronáutico, particularmente, tanto en orden a informar eficazmente a cada pasajero, los derechos que le asisten en los casos de cancelación del servicio o no presentación al embarque, como, del deber de restituir la totalidad de las sumas de dinero percibidas y retenidas por concepto de tasas de embarque, las que, consiguientemente, no fueron pagadas a la autoridad respectiva.

Exponen que respecto al acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y Sky Airlines S.A., beneficiará a los consumidores que no hayan solicitado la devolución de las tasas de embarque que fueron recaudadas por el proveedor, por pasajes vendidos directamente por la Línea Aérea, 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.

Indican, que sin perjuicio de las consideraciones particulares efectuadas para cada subgrupo en la sección III del Acuerdo, los consumidores beneficiados 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.skyairlines.com/chile>.

Además, debe tratarse de tasas de embarque correspondiente a boletos aéreos “no volados” -o cualquier otra situación o denominación similar por las condiciones de los boletos, entre el 01 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 hayan solicitado y obtenido su devolución.

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

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.



**Foja: 1**

3. Consumidores cuyos pasajes se encuentren “no volados” – o cualquier otra situación o denominación similar –, en el periodo 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.

4. Consumidores que, iniciado el periodo de implementación del 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.

Citan el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, indicando que el acuerdo fue alcanzado en Resolución Exenta N° 790 de fecha 21 de octubre de 2021 y que satisface cada uno de los requisitos mínimos exigidos en el inciso segundo del artículo 54 Q para que, una vez aprobado, producto efecto erga omnes.

Manifiestan que en lo referido a la naturaleza de la presente solicitud, y su procedimiento, la presente gestión “tiene por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.”, conforme al inciso 1° del artículo 54 H de la Ley de Protección de Derechos del Consumidor, enmarcándose en este orden de ideas la solicitud de aprobación judicial dentro de un procedimiento de naturaleza no contradictorio o contencioso, pues simplemente busca dotar de efecto erga omnes a un acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y un proveedor en el marco de un procedimiento administrativo especial establecido por los artículos 54 H y siguientes de la Ley N° 19.496.

Sostienen que le juez competente para la aprobación del acuerdo, corresponde al juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor, y que en este caso Sky Airlines S.A se encuentra ubicado en Avenida de Valle N° 775, Piso 5, comuna de Huechuraba, Región Metropolitana, siendo competente este tribunal para conocer respecto de este acuerdo.

**Segundo: Que** para acreditar su pretensión, los peticionarios acompañaron los siguientes antecedentes:

A folio 1, Resolución Exenta N° 793 de fecha 21 de octubre de 2021, en la que consta el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y Sky Airlines S.A.

A folio 7, Copia de Sentencia dictada por el Séptimo Juzgado Civil de Santiago, en causa Rol V-219-2020, de fecha 1 de octubre de 2020, donde consta aprobación de acuerdo alcanzado entre el servicio solicitante y Weber Stephen Chile SpA.

A folio 7, Copia de Sentencia dictada por el Séptimo Juzgado Civil de Santiago, en causa Rol V-74-2020, de fecha 5 de mayo de 2020, donde consta aprobación de acuerdo alcanzado entre el servicio solicitante y Banco Santander Chile S.A.



Foja: 1

A folio 7, Copia de Sentencia dictada por el Décimo Séptimo Juzgado Civil de Santiago, en causa Rol V-53-2020, de fecha 20 de abril de 2020, donde consta aprobación de acuerdo alcanzado entre el servicio solicitante y Lippi S.A.

A folio 7, Copia de Sentencia dictada por el Décimo Juzgado Civil de Santiago, en causa Rol V-274-2020, de fecha 9 de junio de 2020, donde consta aprobación de acuerdo alcanzado entre el servicio solicitante y Banco Scotiabank Chile S.A.

**Tercero:** Que las modificaciones introducidas por la Ley N° 21.081 a Ley N° 19.946, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, establecieron un procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, el que según lo previsto en su artículo 54 H, tiene por finalidad conseguir una solución para los casos en que existan conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores, solución que debe ser expedita, completa y transparente.

En este contexto, y para el caso en que se llegue a un acuerdo que beneficie el interés de los consumidores, el artículo 54 P de Ley N° 19.946, prescribe que el Servicio Nacional del Consumidor dictará una resolución que establezca los términos y cada una de las obligaciones que asumirán las partes en virtud del acuerdo arribado, el que deberá ser sometido a aprobación del Juez de Letras en lo Civil (artículo 54 Q inciso primero de Ley N° 19.496), y deberá contener al menos, los siguientes aspectos:

*“1. El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. 2. El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda. 3. Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos. 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. 5. Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor. La resolución podrá contemplar la presentación por parte del proveedor de un plan de cumplimiento, el que contendrá, como mínimo, la designación de un oficial de cumplimiento, la identificación de acciones o medidas correctivas o preventivas, los plazos para su implementación y un protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento. La solución propuesta por el proveedor no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción. Cuando el acuerdo contemple la entrega a los consumidores de sumas de dinero, se estará a lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B”.*



Foja: 1

**Cuarto:** Que, del análisis del acuerdo que dio origen a la presente gestión, el que se encuentra contenido en Resolución Exenta N° 793, de fecha 21 de octubre de 2021, y que fue dictada por el Servicio Nacional del Consumidor, se verifica que ella, presenta los términos del acuerdo alcanzado entre el Servicio referido y la aerolínea Sky Airline S.A., declarando el término favorable del Procedimiento Voluntario Colectivo, que fue aperturado según Resolución Exenta 517, de fecha 26 de julio de 2019, y que el contenido del acuerdo da cumplimiento a los requisitos establecidos en el artículo 54 P de la Ley Sobre Protección de Los Derechos de Los Consumidores, y en consecuencia, deberá darse lugar a la solicitud.

Por estas consideraciones, y visto lo dispuesto en los artículos 54 H, 54 P y 54 Q de la Ley N° 19.496, **se declara:**

I.- Que, se aprueba el acuerdo arribado entre el Servicio Nacional del Consumidor y la sociedad Sky Airline S.A., cuyos términos y obligaciones se encuentran contenidos en la Resolución Exenta N° 793, de fecha 22 de octubre de 2020, emitida por el solicitante, el que cumple con los requisitos legales establecidos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, produciendo en consecuencia, el efecto erga omnes.

II.- Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia, un extracto de la misma, autorizado por el Secretario del Tribunal, deberá ser publicado en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor. Asimismo, Publíquese por el Servicio solicitante en su página web institucional, de conformidad con lo dispuesto en el inciso cuarto del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

III.- Que, la aprobación efectuada mediante el presente fallo, no obsta a que los consumidores afectados puedan hacer valer sus derechos, de conformidad con los medios que la Ley N° 19.496 establece.

Regístrese, notifíquese e inscribese.

Pronunciada por Giselle Arlette Sorhaburu Carvajal, Juez Suplente.



V-307-2021

Foja: 1



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa. A contar del 05 de septiembre de 2021, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>