

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

DESIGNA INSTITUCIÓN QUE INDICANDO CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ACÁPITE XI DEL ACUERDO CONTENIDO EN RESOLUCIÓN EXENTA N° 793, DE 2021.

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el D. F. L. N°3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 56 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que aprueba 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; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022 ambas del SERNAC; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC y sus modificaciones, que establecen su organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada uno de los centro de responsabilidad que en aquella se citan; la Resolución Exenta N° 183 del 27 de marzo del 2024 del SERNAC, que delega facultades que indica para la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos; la Resolución Exenta RA N° 405/1117/2024 de 17 de octubre de 2024 del SERNAC, y

CONSIDERANDO:

1°. Que, conforme disponen los artículos 57 y siguientes del decreto con fuerza de Ley N° 3 del 2019, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (en adelante e indistintamente, la "Ley N° 19.496"), el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante e indistintamente, "SERNAC" o "el Servicio") es un servicio público descentralizado y territorialmente desconcentrado en todas las regiones del país, cuya representación judicial y extrajudicialmente recae en su Director Nacional, quien ostenta la calidad de Jefe Superior del Servicio.

2°. Que, según expresan respectivamente, los artículos 58, inciso 1° y 2° letra f), y 54 H de la Ley N° 19.496, corresponde al SERNAC velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, estableciéndose dentro de sus funciones la facultad de iniciar Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores (en adelante e indistintamente, "Procedimiento Voluntario Colectivo" o "PVC"), con el objeto de obtener soluciones expeditas, completas y transparentes en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.



3°. Que, el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, en relación al inciso 10° del artículo 58 del mismo cuerpo normativo, establece que la gestión de los Procedimientos Voluntarios Colectivos estará a cargo de una Subdirección independiente y especializada dentro del SERNAC, la que para estos efectos, según disponen las Resoluciones Exentas N° 222 y N° 357 de 2023 del SERNAC, es la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos.

4°. Que, en lo particular, por **Resolución Exenta N° 517 del 26 de julio de 2019**, de esta Subdirección, el SERNAC dispuso el inicio de un Procedimiento Voluntario Colectivo con **SKY AIRLINE S.A.** (en adelante e indistintamente, "el proveedor"), en virtud de las razones que en dicho acto administrativo se detallan.

5°. Que, tras alcanzarse una solución entre las partes, por **Resolución Exenta N° 793 del 21 de octubre de 2021**, de esta Subdirección, se declaró el término favorable del citado Procedimiento Voluntario Colectivo, integrándose en la misma los términos del acuerdo (en adelante, "el acuerdo").

6°. Que, en razón de lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, el **5° Juzgado de Letras en lo Civil de Santiago, mediante sentencia de fecha 25 de marzo de 2022, rectificadora, en lo pertinente, por resolución de fecha 29 de abril del mismo año**, dictada en la causa **ROL N° V-307-2021**, aprobó el acuerdo contenido en la citada **Resolución Exenta N° 793 de 2021**, y en consecuencia su efecto erga omnes, efectuándose las publicaciones del extracto que ordena el inciso 4° de la citada disposición, en tiempo y forma.

7°. Que, en razón de los criterios previstos en la Circular Interpretativa contenida en la **Resolución Exenta N° 759 de 2020** del SERNAC, sobre "Mecanismos alternativos de distribución de indemnizaciones, reparaciones, devoluciones y compensaciones por afectaciones a los intereses colectivos o difusos", y según se establece en el **acápito XI del acuerdo** sobre "De los fondos no distribuidos y del Remanente", se definió para el PVC en referencia la aplicación de la "**doctrina Cy-près**" como un mecanismo "alternativo" de asignación respecto de aquellos "(...) **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 (...)". En tal sentido, conforme prevé la referida circular interpretativa, la presente doctrina resultaba aplicable, entre otros casos, si "**En los hechos, existen dificultades que complejizan o hacen imposible el proceso de determinar e identificar a los consumidores beneficiarios dentro de un grupo colectivo**".

8°. Que, a mayor abundamiento, el **acápito XI del acuerdo**, dispuso lo siguiente:

"(...) 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 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.”.

9°. Que, mediante oficio Ordinario N° 2078 del 26 de febrero de 2026, el SERNAC puso en conocimiento de **SKY AIRLINE S.A.** el resultado al que habría llegado tras la revisión del informe de auditoría externa y de sus complementaciones, señalando a su respecto lo siguiente: “(...) luego de la revisión y análisis realizado por el Departamento de Investigación Económica de la Subdirección Jurídica del SERNAC, respecto de los informes de auditoría externa de su representada, no existirían actualmente, observaciones respecto de la implementación del Acuerdo contenido en la referida Resolución de término, ni tampoco de cuanto a la implementación del mecanismo de billetera virtual Sky. Asimismo, damos cuenta que, en vista de lo expuesto en los citados instrumentos de auditoría externa, (...) **existen fondos no distribuidos ni reclamados por los consumidores**, el cual, asciende al monto de **\$782.660.865** (setecientos ochenta y dos millones, seiscientos sesenta mil ochocientos sesenta y cinco pesos) por lo que, corresponde dar curso a lo regulado en el **acápite XI** de la ya mencionada Resolución. (...)”.



10°. Que, en tal sentido, y en atención a lo previsto en el **numeral 2°** del citado **acápite XI del acuerdo** respecto de la determinación del receptor de los respectivos fondos, el procedimiento para su transferencia y los demás aspectos relacionados, se consensuó con **SKY AIRLINE S.A.** la elección del **Instituto de Previsión Social** (en adelante e indistintamente, "IPS") como la entidad afín que recibirá el monto individualizado en el **oficio Ordinario N° 2078 del 26 de febrero de 2026**. Dicha designación se sustenta en el **rol público y social** que desempeña la entidad al administrar el sistema de pensiones solidarias y los regímenes previsionales del ex Instituto de Normalización Previsional, conforme a la Ley N° 20.255, que Establece Reforma Previsional; la **transparencia y efectividad** que tienen los mecanismos y procedimientos que disponen para el pago de los beneficios y prestaciones sociales a su cargo; y el **amplio alcance** que tienen los beneficios estatales que administra en relación al potencial universo de personas que pueden resultar beneficiarias de aquellos; entre otras consideraciones.

11°. Que, concurriendo en la especie las circunstancias previstas en el citado **acápite XI del acuerdo** contenido en la **Resolución Exenta N° 793 de 2021**, resulta imprescindible adoptar las medidas necesarias para dar cumplimiento a lo allí dispuesto, procediendo, en consecuencia, la dictación del presente acto administrativo.

12°. Que, acorde a las facultades que me fueron delegadas por medio de la **Resolución Exenta N° 183 del 27 de marzo de 2024**,

RESUELVO:

1. DESÍGNASE al **INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL (IPS)** como la **institución afín** que **recibirá el monto total** señalado en el **oficio Ordinario N° 2078 del 26 de febrero de 2026** del SERNAC, en virtud de lo establecido en el **acápite XI del acuerdo** alcanzado entre el **Servicio Nacional del Consumidor** y el proveedor **SKY AIRLINE S.A.**, contenido en la **Resolución Exenta N° 793 del 21 de octubre de 2021**.

2. TÉNGANSE PRESENTE los términos y aspectos operativos que a continuación se expresan, previstos para la transferencia o depósito bancario del monto total a que se refiere éste, y el resuelvo siguiente:

- a) **Monto a enterar por SKY AIRLINE S.A.:** Suma total de **\$782.660.865 (setecientos ochenta y dos millones, seiscientos sesenta mil ochocientos sesenta y cinco pesos)**, correspondiente a **los fondos no distribuidos**, según lo definido en el **acápite XI del acuerdo contenido en la Resolución Exenta N° 793 del 21 de octubre de 2021**, del SERNAC.
- b) **Pago de un monto compensatorio a las personas que resulten beneficiarias:** El **IPS** dispondrá el pago de un monto compensatorio conformado por el monto indicado en la **letra a) anterior**, entre las **personas que resulten beneficiarias de los beneficios estatales** que se definan en el convenio que, según dispone la **letra c) siguiente**, el **SERNAC** suscriba con dicha institución (en adelante el "convenio").



- c) **Suscripción de un convenio entre el SERNAC y el IPS:** Con el propósito de formalizar una relación de colaboración que permita resguardar y asegurar la realización de la transferencia y recepción del monto indicado en la **letra a) anterior**, así como también del pago de las respectivas compensaciones a las personas beneficiarias, el **SERNAC** y el **IPS** celebrarán un convenio, previa coordinación entre ambos organismos.
- d) **Procedimiento de transferencia y pago del monto indicado en la letra a) anterior:** Para los efectos de materializar la **transferencia y el pago** del monto indicado en la **letra a) anterior**, se procederá de la siguiente manera:
- d.1)** El proveedor **SKY AIRLINE S.A.** se compromete a **enterar** la totalidad del monto señalado en la **letra a) anterior** al **SERNAC**, por medio de una transferencia o depósito bancario que se realizará dentro del plazo que se dispone para estos efectos en este mismo acto.
- d.2)** Una vez suscrito el convenio entre ambos organismos, el **SERNAC** hará **entrega** del monto señalado en la **letra a) anterior** al **IPS**, en la forma y dentro de los plazos establecidos para estos efectos en el citado instrumento.
- d.3)** Finalmente, luego de recibido el monto señalado en la **letra a) anterior**, el **IPS** realizará el **pago** de los montos compensatorios, a las personas beneficiarias, en la forma y dentro de los plazos establecidos para estos efectos en el convenio suscrito entre ambos organismos.
- e) **Acreditación del cumplimiento de la transferencia o depósito bancario del monto señalado en la letra a) anterior por parte del proveedor SKY AIRLINE S.A. al SERNAC:** Para acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en este acto administrativo, el proveedor **SKY AIRLINE S.A.** remitirá al **SERNAC** el comprobante de la transferencia o depósito bancario de los fondos correspondiente al monto indicado en la **letra a) anterior**. El plazo máximo para el envío de dicho comprobante será de **5 días hábiles administrativos**, contados desde la fecha en que se realice la transferencia o depósito.

3. ENTÉRESE el monto de **\$782.660.865 (setecientos ochenta y dos millones, seiscientos sesenta mil ochocientos sesenta y cinco pesos)**, por parte del proveedor **SKY AIRLINE S.A.**, al **Servicio Nacional del Consumidor, RUT N° 60.702.000-0**, a la **cuenta corriente N° 9006788**, del **Banco Estado**, dentro de un **plazo máximo de 30 días hábiles administrativos** contados desde la notificación del presente acto administrativo.

4. PROCÉDASE, por parte de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, a emitir un oficio que dé cuenta de la recepción conforme de los fondos individualizados en los **resuelvos N° 2 letra a) y N° 3** precedente y del cierre del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado por **Resolución Exenta N° 517 del 26 de julio de 2019** con el proveedor **SKY AIRLINE S.A.**. El referido oficio deberá notificarse por correo electrónico al proveedor dentro del plazo de **10 días hábiles administrativos**, contados



desde la confirmación de transferencia o depósito por parte del Departamento de Administración y Finanzas del SERNAC.

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

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

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE

MILO ROJAS BONILLA
SUBDIRECTOR
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

MRB/cna

Distribución:

- Destinatario (notificación por correo electrónico).
- Dirección Nacional.
- Gabinete.
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos.
- Oficina de Partes y Gestión Documental.

