

**DISPONE EL TÉRMINO FRACASADO DEL
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO
COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR
DESPEGAR.COM CHILE SpA
(DESPEGAR.COM Y VIAJES FALABELLA) Y
EL SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR, APERTURADO CONFORME
A RESOLUCIÓN EXENTA N° 868/2020**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 253

SANTIAGO, 05 DE ABRIL 2021

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que contiene el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario Para La Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores, la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 90, de 23 de abril de 2018, que nombró a don Lucas del Villar Montt como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; Resolución Exenta RA N° 405/278/2020 de SERNAC; la Resolución Exenta N° 467 de 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

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

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

3°. Que, **con fecha 28 de diciembre del 2020**, este Servicio dictó la **Resolución Exenta N° 868** que dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con la empresa **DESPEGAR.COM CHILE SpA (Despegar.com y Viajes Falabella)**, a fin de solucionar a través de la mencionada herramienta de protección, los eventuales incumplimientos de la citada empresa, en relación a los servicios ofrecidos y/o contratados por los consumidores con Despegar.com, como con Viajes Falabella, a través de cualquier canal que se hubiese empleado, tales como: portal web <https://www.despegar.cl>, portal web <https://www.viajesfalabella.cl>, canales telefónicos o remotos, y/o sucursales físicas de la división Viajes Falabella, durante el período comprendido, a lo



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

menos, entre el 25 de diciembre de 2019 y la actualidad, y que guardan relación con, entre otros, i) incumplimientos en la devolución del precio pagado por los consumidores que contrataron servicios con alguna de las empresa y que, finalmente no fueron prestados, ii) la falta de información veraz y oportuna a los consumidores a través de sus canales de comunicación y, en relación al proceso de devolución, reembolso y penalidades asociadas a los mismos, iii) la existencia y/o aplicabilidad de ciertas cláusulas presentes en los "Términos y Condiciones" publicitados por el proveedor y que incidirían en las infracciones señaladas. Todo lo anterior, y de acuerdo a la evaluación de los antecedentes por parte de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, son representativos de una afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores y, eventuales contravenciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante LDPC).

4°. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, el proveedor antes individualizado, con **fecha 6 de enero de 2021**, manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

5°. Que, con fecha 14 de enero del 2021, **SERNAC y DESPEGAR.COM CHILE SpA (Despegar.com y Viajes Falabella)**, iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, a las cuales comparecieron los apoderados de los proveedores, quienes acreditaron tener facultades suficientes para transigir.

6°. Que, en virtud del artículo 54 M inciso 1° de la LPDC esta Subdirección con fecha 15 de enero del presente año, y de acuerdo a la materia y características del caso descritas en el considerando 3°, requirió diversos antecedentes al proveedor en orden a determinar, entre otros, el monto de las compensaciones que procedieren como, asimismo, la determinación del universo de consumidores afectados y el daño sufrido por los mismos, considerando el período comprendido entre el 25 de diciembre de 2019 hasta la fecha de recepción del requerimiento por parte del proveedor. Con fecha 5 de febrero del presente año, el proveedor solicitó prórroga para dar respuesta al requerimiento de información formulado por esta Subdirección, lo que fue concedido oportunamente. Sin perjuicio de ello, en la nueva fecha indicada, el proveedor sólo procedió a dar respuesta al requerimiento de forma parcial.

7°. Que, en este orden de ideas, luego del análisis realizado por esta Subdirección en relación a la respuesta al requerimiento de información descrito en el considerando precedente, es dable indicar que el proveedor **DESPEGAR.COM CHILE SpA (Despegar.com y Viajes Falabella)** no hizo entrega estricta e integral de la información solicitada, evidenciándose, con ello, la existencia de una diferencia basal entre el proveedor y el SERNAC en relación a la estimación del universo de consumidores que deberían recibir una reparación pecuniaria de acuerdo a la materia objeto del presente PVC. A mayor abundamiento, para el administrado incumbente dicho universo de consumidores se encuentra circunscrito únicamente a aquellos consumidores que se hubieren visto afectados por ciertos y determinados servicios ofrecidos y/o contratados y,



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

siempre que se cumplan ciertos supuestos determinados por el mismo proveedor.

Por el contrario, para este Órgano del Estado, el universo de consumidores que debe ser analizado y considerado es significativamente mayor, pues debe relacionarse -a diferencia de lo que estima el proveedor- con el total de las transacciones/reservas que se hayan efectuado con ocasión del ofrecimiento y/o contratación por parte de los consumidores de cualquiera de los servicios puestos a disposición por el proveedor, sin exclusión, durante un determinado período de tiempo.

8°. Que, con fecha 18 de Febrero de 2021, esta Subdirección hizo presente al proveedor **DESPEGAR.COM CHILE SpA., (Despegar.com y Viajes Falabella)** el hecho de haber advertido que la entrega de información no era integral y suficiente. En ese orden de ideas, se le hicieron presente, además, otros aspectos indispensables relativos al requerimiento de información, por ejemplo, que los antecedentes solicitados hacían referencia a considerar la totalidad de las transacciones/reservas afectadas con independencia de la existencia de reclamos ante el SERNAC o ante el mismo proveedor. En virtud de ello, se reiteró al proveedor la solicitud de aclarar y complementar la respuesta entregada al requerimiento original de información formulado, la que no fue del todo satisfecha por el incumbente, manteniéndose la respuesta con carácter de parcialidad.

9°. Que, la necesidad de contar con la información y antecedentes solicitados de manera completa y suficiente es, para este procedimiento, racional y fundado, en tanto, la circunstancia de limitar y parcializar la entrega de información, implica, por una parte, *ex ante*, la pretensión de exclusión de consumidores afectados y por otra, la de dejar impedido a este Servicio Público de proceder con responsabilidad, eficacia y eficiencia, respecto de avanzar en un eventual Acuerdo que contemple una solución que beneficie a todos los consumidores afectados e integre, respecto de ellos, las compensaciones que fueren procedentes.

10°. Que, lo referente al requerimiento de información pendiente y respuesta parcial fue reiterado por esta Subdirección en audiencia posterior realizada con el proveedor, quedando constancia de aquello en correo electrónico remitido con fecha 26 de febrero de 2021.

11°. Que, en síntesis, se puede señalar que, a la fecha del presente acto administrativo, el requerimiento de información formulado por la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos en conformidad a las facultades legales expresamente consagradas en el artículo 54 M de la ley N° 19.496, no ha sido satisfecho en su integridad por el proveedor **DESPEGAR.COM CHILE SpA (Despegar.com y Viajes Falabella)**.

12°. Que, por otra parte, el proveedor **DESPEGAR.COM CHILE SpA (Despegar.com y Viajes Falabella)** con fecha 5 de marzo del presente año, remitió a esta Subdirección lo que materialmente constituiría una propuesta de bases de acuerdo, la que, si bien, incluyó algunos de los aspectos indicados en el art. 54 P de la LDPC, resultó ser insuficiente para efectos de avanzar en una solución concreta relacionada con los hechos particulares descritos en el considerando 3° de la presente resolución y que, en definitiva, constituyen la materia del presente PVC. En



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

razón de lo anterior, y evidenciando esta Subdirección insuficiencias de carácter cualitativo y cuantitativo en relación a la propuesta de bases de acuerdo formulada por el incumbente, solicitó al proveedor una reformulación-complementación de la misma.

13°. Que, finalmente, con fecha 29 de marzo del presente año, el proveedor **DESPEGAR.COM CHILE SpA (Despegar.com y Viajes Falabella)**, respondió a esta Subdirección la solicitud de complementación a la propuesta de bases de acuerdo, la que en todo sentido resultó insatisfactoria quedando en evidencia las posturas, actualmente irreconciliables, entre el SERNAC y el proveedor. Todo lo anterior, se traduce, especialmente, en cuanto a la ausencia de un monto compensatorio cierto y una metodología objetiva de cálculo que permitan dar por satisfecho el aspecto económico de un eventual acuerdo, además, de diferencias en cuanto a la determinación del universo de consumidores afectados por los hechos materias del PVC, conductas asociadas al cese, entre otros.

14°. Que, dentro del plazo de tramitación del presente procedimiento y sin perjuicio del esfuerzo y recursos desplegados por esta Agencia Pública, el administrado incumbente no ha puesto a disposición del proceso una propuesta satisfactoria que permita dar por comprendidos los elementos mínimos de un acuerdo en el sentido legal exigible y, en cumplimiento de los principios fundantes de los PVC y los derechos de los cuales son los consumidores titulares.

15°. Que, es deber de la Administración velar por el empleo razonable de los recursos públicos, en aras a privilegiar la sustanciación de procedimientos en que existan, a lo menos, indicios de éxito de los mismos y que, en definitiva concluyan o existan expectativas en orden a concluir favorablemente en beneficio del universo de consumidores afectados, todo lo cual, no se evidencia en el presente procedimiento, lo que obliga a este Servicio a adoptar una decisión eficiente del punto de vista de la protección de los derechos de los consumidores y de esa manera dar cumplimiento a la función pública encomendada.

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

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

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

17°. Que, en consecuencia, en la especie, habiendo transcurrido el plazo original de duración del presente Procedimiento



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Voluntario Colectivo con el proveedor **Despegar.com Chile SpA (Despegar.com y Viajes Falabella)**, no se ha arribado a un acuerdo en el presente procedimiento, circunstancia que se certificará en lo resolutivo, según lo previene la norma antes citada, por lo que se resuelve lo siguiente.

RESUELVO:

1°. DECLÁRASE TERMINADO FRACASADO el Procedimiento Voluntario Colectivo, aperturado por Resolución Exenta N° 868 de fecha 28 de diciembre de 2020 con el proveedor **DESPEGAR.COM CHILE SpA (Despegar.com y Viajes Falabella)**, Rol Único Tributario N° **96.907.830-9**, representado legalmente por don **Dirk Zandee Medovic**, ambos con domicilio en Cerro El Plomo 6000, oficina 401, comuna de Las Condes, Región Metropolitana, circunstancia que se certifica en este acto, conforme lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 54 J de la LDPC.

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

3°. NOTIFÍQUESE, la presente resolución al proveedor **DESPEGAR.COM CHILE SpA (Despegar.com y Viajes Falabella)**, mediante carta certificada, conforme al artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntándose copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE

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

alr/fsa /meo/ cca/

Distribución:

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