DISPONE EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR JETSMART AIRLINES SPA Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 74

SANTIAGO, 05 DE FEBRERO DE 2021

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley Nº 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos 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 fecha del 24 de junio de 2020, 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, conforme dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante indistintamente SERNAC, es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, representado judicial y extrajudicialmente por su Director Nacional, quien es el Jefe Superior del Servicio.

2°. Que, mediante Resolución Exenta N° 467 de fecha 24 de junio 2020, publicada en el Diario Oficial el día 30 de junio de 2020, se delegó, la facultad de dictar las resoluciones de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la protección del interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente PVC, con independencia de la identidad, calidad jurídica o denominación del cargo de quien ejerza dicha función, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del SERNAC.

3°. Que, conforme al mandato legal establecido en los artículos 58 inciso 2° letra f) y 54, letra H de la Ley N° 19.496, corresponde al Servicio velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que incluye la facultad de iniciar Procedimientos Voluntarios Colectivos para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los consumidores, los que tienen por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

4°. Que, según expresa el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, en relación al artículo 58 inciso 10°, del mismo cuerpo normativo, la gestión de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los consumidores estará a cargo de una Subdirección independiente y especializada dentro del Servicio que, para estos efectos, es la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.

5°. Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero de la letra H del artículo 54 de la Ley N° 19.496, este procedimiento tiene el carácter de voluntario para sus participantes por lo que es que es indispensable, que el

proveedor señale expresamente su voluntad en participar en el mismo, en el plazo de 5 días hábiles administrativos, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 K, del mencionado cuerpo legal.

6°. Que, se advierte que este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario, que se inicia de oficio por el Servicio Nacional del Consumidor y que, se encuentra condicionado a la aceptación del proveedor, según lo indicado en el numeral anterior, se encuentra reglado por las normas de la Ley de Protección al Consumidor, el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección de interés colectivo o difuso de los consumidores, publicada en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021 y, la Circular Interpretativa N° 432 de fecha 27 de junio de 2019, y su modificación, publicada en nuestra página web institucional, dictada en virtud de la facultad indicada en el artículo 58 letra b) de la LPC.

7°. Que, este procedimiento se rige bajo determinados principios básicos que lo infunden y regulan, tales como: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso, además de aquellos propios de su naturaleza, como la preeminencia de la eficacia del proceso en beneficio del resguardo de los intereses de los consumidores afectados, la reserva y el estricto resguardo la información y antecedentes sensibles o reservados que sean proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.

8°. Que, el SERNAC, ha tomado conocimiento, mediante los reclamos ingresados en nuestras plataformas y otros antecedentes recabados, de eventuales incumplimientos por parte del proveedor **JETSMART AIRLINES SPA, Rol Único Tributario N° 76.574.879-8, representado legalmente por don Estuardo Ortíz Porras, ambos domiciliados en Ciudad Empresarial, Av. del Valle Sur N°650, piso 6, oficina 61, comuna de Huechuraba, Región Metropolitana,** los que se habrían verificado durante el período comprendido, a lo menos, desde el 25 de diciembre de 2019 a la fecha y, que dirían relación, entre otros, con i) incumplimientos en la devolución del precio pagado por los consumidores que contrataron servicios por los distintos medios dispuestos por parte de su representada y, que finalmente no fueron prestados, ii) falta de información veraz y oportuna, iii) dificultad en el acceso, de parte de los consumidores, a los canales de comunicación dispuestos por su representada en relación a los mecanismos de devolución, reembolso y extensión de los plazos asociados a estos procesos y,iv) la existencia de ciertas limitaciones establecidas en relación a la entrega de Gift Cards ofrecidas a los consumidores. Todos los hechos precedentemente descritos, se verificarían, a lo menos, hasta la dictación de la presente resolución, sin perjuicio de los actos sucesivos en relación a los hechos materias de este Procedimientos Voluntario Colectivo.

9°. Que, los hechos que dan origen al presente procedimiento, son aquellos que se encuentran descritos en los considerandos precedentes y, configuran una eventual vulneración a los derechos de los consumidores prescritos en la interpretación armónica de, por lo menos la siguiente normativa: artículos 3 inciso primero letras a), b), c) y e); 4; 12; 16 letra c); 17; 23 y 32 de la Ley N° 19.496; artículos 127, 133 B letra d) y 133 C del Código Aeronáutico, y, demás normas que resulten pertinentes y aplicables en la especie.
Todo lo cual, además, en relación a los criterios establecidos en la Circular Interpretativa emitida por el SERNAC sobre *"Resguardo de la salud de los consumidores y de medidas alternativas de cumplimiento, suspensión y extinción de las prestaciones, frente a la pandemia provocada por el Coronavirus"*, la que se encuentra contenida en Resolución Exenta N° 371 de fecha 23 de abril de 2020 y, en la Circular Interpretativa *"Para aerolíneas y agencias de viajes"*, emitida por el SERNAC según Res. Exenta N° 189 de fecha 21 de marzo de 2019, las que constan publicadas en la web institucional del Servicio.

10°. Que, en este estado de cosas, el SERNAC ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática de consumo, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con su representada **JETSMART AIRLINES SPA.**, de acuerdo a lo previsto en los considerandos 8° y 9° precedentes, en los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

11°. Que, mediante este procedimiento de carácter voluntario, el SERNAC persigue obtener **la devolución, compensación o indemnización que corresponda a los consumidores** que hayan sido afectados por los hechos descritos, con reajustes e intereses, a través de una solución que sea proporcional al daño o afectación causados, en resguardo del principio de indemnidad del consumidor y basándose en elementos de carácter objetivos, debiendo así, **JETSMART AIRLINES SPA.**, acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios para su análisis y calificación por parte de este Servicio, considerando, asimismo, **la adopción de medidas de cese de conducta**, a fin de evitar y prevenir la ocurrencia de estos hechos. Todo lo anterior, en armonía con las menciones mínimas que debería contener un eventual Acuerdo y que se encuentran contempladas en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, en caso de prosperar la negociación. En consecuencia:

RESUELVO:

1°. DÉSE INICIO, al Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección de los intereses colectivos o difusos de los consumidores con el proveedor **JETSMART AIRLINES SPA.**, Rol Único Tributario N° **76.574.879-8,** representado legalmente por don **ESTUARDO ORTIZ PORRAS** , ambos domiciliados en la Ciudad empresarial, avenida Del Valle Sur N° 650, piso 6, oficina 61, comuna de Huechuraba, Región Metropolitana, con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente para los consumidores, respecto a los hechos indicados en los considerandos 8° y 9° de la presente resolución, considerando adecuadas reparaciones, compensaciones o indemnizaciones, como también, la adopción de medidas de cese de conducta.

2°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA que, de acuerdo al artículo 54 H inciso quinto, de la Ley N° 19.496, se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en el referido cuerpo legal, durante el tiempo que medie entre la notificación al proveedor de la resolución que da inicio a este procedimiento, y la notificación de la resolución de término del mismo.

3°. TÉNGASE PRESENTE que la comparecencia del proveedor a las audiencias que se fijen deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir, para lo cual, en respuesta a la presente resolución, deberá individualizarse al apoderado, acompañando el respectivo mandato donde conste la citada facultad para transigir, obligando a su mandante.

4°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA que el SERNAC no ha ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos materia de esta presentación.

5°. TÉNGASE PRESENTE que el proveedor notificado, deberá manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al procedimiento voluntario colectivo que por este acto se inicia, dentro del plazo de 5 días hábiles administrativos, asimismo, deberá señalar una dirección o casilla de correo electrónico que, para todos los efectos será el medio de comunicación oficial, entre el Proveedor y este Servicio, junto con precisar, que no ha sido notificado de acciones colectivas respecto de los mismos hechos indicados. El mencionado plazo podrá prorrogarse por igual término, por una sola vez, si se solicita fundadamente antes de su vencimiento.

6°. NOTIFÍQUESE la presente resolución al proveedor **JETSMART AIRLINES SPA.**, Rol Único Tributario N° **76.574.879-8,**representado legalmente por don **ESTUARDO ORTIZ PORRAS**, en virtud de lo dispuesto en el artículo 54 R de la Ley N° 19.496, considerando para estos efectos, a esta fecha, un correo electrónico vigente que el proveedor haya aportado al SERNAC, sin perjuicio de otras direcciones de correos electrónicos que pudiese haber informado, las que subsisten para los fines que sean del caso, entendiéndose practicada la notificación al día hábil siguiente del despacho del correo por parte del Servicio, conforme lo previsto en la norma citada precedentemente.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

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

FSA/CCA/MEO
Distribución: Destinatario (correo electrónico) - Gabinete – SDPVC - Oficina de Partes.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese el código de verificación: 1975124-3257a2 en:
https://fed.gob.cl/verificarDoc/docinfo