

EXTRACTO

APRUEBA ACUERDO EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y JETSMART AIRLINES SPA, CONFORME AL ARTÍCULO 54 Q DE LA LEY N°19.496.

En procedimiento no contencioso caratulado "**Servicio Nacional del Consumidor**", Rol V-252-2021 del 19° Juzgado Civil de Santiago, por resolución de 28/09/2021 y, enmendada con fecha 06/10/2021, notificada legalmente por estado diario, se dictó resolución que señala: *"Téngase por presentado el acuerdo alcanzado entre Jetsmart Airlines SpA y el Servicio Nacional del Consumidor, contenido en la Resolución Exenta N°643, de fecha 20 de agosto de 2021, por aprobado en todo lo que no fuere contrario a derecho y para todos los efectos legales"*.

En extracto, el acuerdo alcanzado entre el **SERNAC, RUT: 60.702.000-0** y **JETSMART AIRLINES SpA, RUT: 76.574.879-8** señala: **I. Consumidores comprendidos en el acuerdo.** Beneficiará a consumidores que hayan adquiridos pasajes con Jetsmart, entre el 18/03/2020 y hasta la fecha de vigencia del estado de excepción constitucional por emergencia sanitaria por Sars CoV-2 que, fueron cancelado o suspendidos, y que no hayan volado en ese lapso. **II. Del cese de la conducta.** Adopción acciones destinadas a mejorar acceso a información veraz y oportuna. Para las situaciones de cancelación o suspensión desde la entrada en vigencia del acuerdo y hasta el término del "estado de excepción constitucional" reforzará el derecho que le asiste al consumidor, informándoles la posibilidad de: a) reprogramar su vuelo; b) monto pagado le sea restituido mediante Gift Card para utilizar en pasajes o servicios; c) devolución del dinero pagado por el pasaje aéreo; o d) cualquier otra alternativa adicional que ofrezca la aerolínea. Adicionalmente, se compromete a desarrollar: 1. Capacitaciones para mejorar comunicación y atención al cliente; 2. Aumento de dotación de personal; 3. Desarrollar formulario web, entregando respuesta en 48 horas.; 4. Formulario web para devoluciones; 5. Informar a pasajeros de sus derechos; 6. Emisión y entrega de material informativo; y 7. Mejorar plazos para devoluciones y emisiones de Gift Cards u otra alternativa ofrecida. **III. De las devoluciones y alternativas ofrecidas a cada consumidor afectado.** Jetsmart se obliga a implementar mecanismos para que consumidores, que no hayan volado, puedan solicitar la devolución del dinero pagado o restitución mediante Gift Card, siempre que se trate de pasajes comprados y pagados para vuelos programados entre 18 de marzo de 2020 y hasta la fecha de vigencia del estado de excepción constitucional, que hayan sido cancelados o suspendidos, y que no hayan volado, ya sea que cuenten o no con una Gift Card emitida con anterioridad por la Compañía. **A. Determinación de Grupos. Grupo 1: Pasajeros que no han volado y no cuentan con Gift Card emitida.** Se les ofrecerán las siguientes alternativas: a) que el monto pagado se sea restituido mediante entrega de Gift Card, beneficiada con 10% adicional, para ser utilizada en pasajes o servicios Jetsmart, o b) devolución del monto pagado. Para el ejercicio de esta opción, el comprador tendrá plazo de 30 días desde el envío de la comunicación de Jetsmart. **Grupo 2: Pasajeros que no han volado y cuentan con Gift Card emitida no utilizada.** Se les ofrecerá la opción de mantener dicha Gift Card, más incremento del 10% del

valor original, en los casos de haber sido utilizada parcialmente, o, solicitar por única vez, la devolución del monto original pagado. Para el ejercicio de esta opción, el comprador tendrá plazo de 30 días desde el envío de la comunicación de Jetsmart. **B. Número de consumidores beneficiados.** Conforme a la información proporcionada hasta la fecha del acuerdo, sin perjuicio que las cifras sean susceptibles de auditoría, la cantidad de beneficiados sería de 154.192 consumidores y, considera un monto total referencial en pesos chilenos de a lo menos \$6.917.593.271.- **C. Costo de reclamo.** Le corresponderá a cada consumidor que presentó un reclamo ante SERNAC, hasta el 12 de agosto de 2021, en relación a los hechos que motivaron este Procedimiento Voluntario Colectivo, será la suma equivalente a: 0,021 UTM para reclamos vía telefónica; 0,023 UTM para reclamos por canal web; y 0.15 UTM para reclamos presencial. Esta compensación alcanzará a 2.939 consumidores, y la suma total en pesos chilenos de a lo menos \$3.961.270.- El pago del costo del reclamo se efectuará transcurridos 150 días desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución que se pronuncia sobre el Acuerdo, conforme al artículo 54Q de la LPDC. **IV. La solución es proporcional, alcanza a todos los consumidores y está basada en elementos objetivos.** Los mecanismos propuestos referidos al universo de consumidores que se han visto afectados por las cancelaciones y suspensiones resultan adecuadas y proporcionales habida consideración del contexto de emergencia sanitaria. En conformidad con el artículo 54 N LPDC, las observaciones y sugerencias recogidas de los consumidores afectados fueron tenidas en consideración para el resultado del acuerdo. **V. De la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones y comunicará a los consumidores afectados.** **Comunicación.** Jetsmart informará transcurridos 30 días desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución que se pronuncia sobre el Acuerdo, a través de publicaciones en página web, redes sociales, y módulos de atención. **Mecanismo de implementación del Acuerdo.** El pago de las restituciones a los consumidores que hayan ejercido su opción en los términos del Acuerdo, aplicable al costo de reclamo, se hará conforme al acápite III. El plazo de implementación no podrá exceder de 60 días una vez verificada la última actividad de implementación del Acuerdo. **IV. Computo de los plazos.** Serán de días corridos, salvo se indique lo contrario, y comenzarán a computarse transcurridos 30 días desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución que se pronuncia sobre el Acuerdo. **VII. Plazo de implementación de la solución y otras actividades relacionadas con la misma y con el procedimiento propiamente tal.** **1.** El proceso de implementación comenzará a los 31 días desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución que se pronuncia sobre el Acuerdo; **2.** El proceso de comunicación comenzará una vez transcurridos los 30 días desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución que se pronuncia sobre el Acuerdo; **3.** El proceso de despacho de correos a los consumidores por parte del proveedor, comenzará a ejecutarse a partir del tercer mes de entrada en vigencia del acuerdo; **4.** El proceso del ejercicio de opción deberá ser ejercida por el comprador en el plazo de 30 días, desde el envío de la comunicación que efectuará Jetsmart; **5.** El proceso de pago a aquellos consumidores que ejercieron este derecho se implementará en un plazo máximo de 150 días desde que el pasajero concrete la solicitud; **6.** El proceso de emisión de Gift Cards se concretará en un plazo máximo de 30 días desde que el consumidor ejerció aquella; **7.** El proceso de pago del costo de reclamo se

realizará a los 150 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución que se pronuncia sobre el Acuerdo; **8.** El proceso de implementación de las medidas de cese de conducta se desarrollarán en un plazo de 60 días hábiles desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución que se pronuncia sobre el Acuerdo; **9.** El proveedor deberá entregar a SERNAC informes parciales de cumplimiento cada 3 meses desde el inicio de la implementación del Acuerdo; **10.** El proveedor deberá entregar al SERNAC un informe de auditoría externa que dé cuenta del cumplimiento integral; **11,** El proveedor deberá entregar un informe complementario de carácter final, que acredite el cumplimiento del destino y monto del remanente, dentro del plazo de 1 mes desde el vencimiento del plazo contemplado en el acápite XVII; y **12.** El plazo de implementación integral de los términos del Acuerdo no podrán exceder de 60 días una vez verificada la última actividad de implementación. **VIII. De la acreditación de la implementación.** La acreditación deberá realizarse por una empresa de auditoría externa, inscrita en CMF, a costo de Jetsmart Airlines SpA, que deberá ser puesta a disposición del SERNAC transcurrido un plazo no superior a 90 días verificada la última actividad de implementación del Acuerdo. Se realiza esta publicación en cumplimiento del inciso cuarto del artículo 54 Q de la Ley N°19.496. Mayores antecedentes del contenido del acuerdo en Resolución Exenta N°643 de 20 de agosto de 2021 acompañada en estos autos y disponible en <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-62226.html> Autorizó Ministro de Fe.



03226584902