



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### RESOLUCIÓN QUE DISPONE EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR LATAM AIRLINES GROUP S.A. Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

#### RESOLUCIÓN EXENTA N° 721

**SANTIAGO, 16 de septiembre de 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; 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 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, conforme dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante, indistintamente el 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, en lo que aquí incumbe, 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

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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, 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 considerando anterior, y se encuentra reglado por las normas de la Ley de Protección al Consumidor y por el Reglamento dictado al efecto, publicado con fecha 5 de febrero del año 2021.

**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 en virtud de los antecedentes que obran en este Servicio, en relación al proveedor **LATAM AIRLINES GROUP S.A., Rol Único Tributario 98.862.200-2** representado legalmente por don **Enrique Miguel Cueto Plaza, ambos** con domicilio en **Américo Vespucio N° 901, Renca, Santiago**, ha advertido un alto volumen de reclamos ingresados por los consumidores a este Servicio en contra del proveedor referido, a lo menos, en el periodo que va desde 17 de julio de 2020 a la fecha de la presente resolución, lo que hace necesario, en orden a una adecuada protección de los derechos de los consumidores, revisar la gestión de estos reclamos por parte del proveedor, lo que implicará gestiones de autoría de las respectivas respuestas, supervigilando el cumplimiento de las soluciones comprometidas, a fin de dar remedio a las problemáticas planteadas por los consumidores, salvaguardando, en su favor, el derecho a la información veraz y oportuna y sin perjuicio de dejar constancia que el presente procedimiento no tiene por objetivo calificar la suficiencia de las soluciones comprometidas, haciendo expresa reserva este Servicio, de esa calificación, si fuese el caso.

*[Handwritten mark]*

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**9°.** Que, los hechos que dan origen al presente procedimiento, son aquellos que se encuentran descritos en el considerando precedente y, configuran una eventual vulneración a lo prescrito en los artículos 3, 12 y siguientes, 24, 58 m) e incisos 5° y 6°, todos de la Ley 19.496, más los que resulten aplicables en la especie.

**10°.** Que, en este estado de cosas, el SERNAC ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con su representada **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, 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 verificar que el proveedor haya gestionado los reclamos presentados por los consumidores y que éstos hayan obtenido la eventual restitución, compensación, indemnización, o remedio, según corresponda, de acuerdo con lo comprometido en la respuesta o solución otorgada. Para efectos de lo anterior, el proveedor deberá acompañar en el presente procedimiento todos aquellos antecedentes y datos necesarios para su análisis y calificación por parte de este Servicio. Adicionalmente, el presente procedimiento tiene por objetivo instar a la corrección por parte del proveedor, de todas aquellas conductas, prácticas o cualquier otra denominación relacionada con los hechos aquí descritos, en este caso, acciones orientadas a acreditar la **ejecución de una adecuada gestión de los reclamos por parte del proveedor, lo que implica, a lo menos, dar respuesta oportuna a los mismos y, eventualmente, la aplicación por parte suya de las medidas de reparación, resarcimiento y/o soluciones** en concreto incorporadas en cada reclamo, asimismo, la entrega de verificadores del cumplimiento de aquellos reclamos al que se les haya dado una respuesta favorable.

**12°** Por todo lo anteriormente expuesto,

### RESUELVO:

**1°. DÉSE INICIO,** al Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección de los Intereses Colectivos o Difusos de los consumidores, con el proveedor LATAM AIRLINES GROUP S.A. Rol Único Tributario N° **Rol Único Tributario 98.862.200-2** representado legalmente por don **Enrique Miguel Cueto Plaza, ambos** con domicilio en **Américo Vespucio N° 901, Renca, Santiago** con la finalidad de llegar a un acuerdo restitutorio, compensatorio o reparatorio, universal y objetivo para los consumidores, respecto a los hechos indicados en el cuerpo de esta resolución, considerando adecuadas compensaciones y adopción de medidas de cese de la 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.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**3°. TÉNGASE PRESENTE** que, el plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día hábil, de la notificación de la presente resolución, el que sólo podrá ser prorrogado por una vez, hasta por tres meses, por resolución debidamente fundada.

**4°. 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.

**5°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA** que, el SERNAC no ha ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos materia de esta presentación.

**6°. 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 todo efecto 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.

**7°. NOTIFÍQUESE** la presente resolución al proveedor **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** Rol Único Tributario N° **Rol Único Tributario 98.862.200-2** representado legalmente por don **Enrique Miguel Cueto Plaza, ambos** con domicilio en **Américo Vespucio N° 901, renca, Santiago** 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**

**ANDRÉS MARCOS PAVÓN MEDIANO**  
**SUBDIRECTOR DE CONSUMO FINANCIERO**  
**SUBDIRECTOR DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS (S)**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

Distribución: Destinatario (por correo electrónico) – Gabinete – SDPVC - Oficina de Partes.