



Santiago, 5 de noviembre de 2021

Señor  
Andrés Marcos Pavón Mediano  
Subdirector de Consumo Financiero  
Subdirector de Procedimientos  
Voluntarios Colectivos (S)  
Servicio Nacional del Consumidor  
**PRESENTE**

**REF.:** Respuesta a la Resolución Exenta N° 721, de 16 de septiembre de 2021.

De nuestra consideración:

Hacemos referencia a la Resolución Exenta N° 721 emitida por vuestro Servicio con fecha 16 de septiembre de 2021 y notificada a LATAM Airlines Group S.A. (“LATAM” o la “Sociedad”) con fecha 28 de octubre del mismo año (la “Resolución”), mediante la cual se propone el inicio de un Procedimiento Voluntario Colectivo (“PVC”) entre LATAM y el Servicio Nacional del Consumidor (“SERNAC”).

Conforme a lo señalado en los artículos 54 H y 54 K de la Ley N° 19.496, manifestamos dentro de plazo nuestra intención de participar en el PVC propuesto por vuestro Servicio, que comprenda los siguientes elementos:

- a. La revisión realizada en el marco del PVC consistirá exclusivamente de aquellos reclamos realizados por los consumidores a vuestro Servicio.
- b. La extensión temporal del PVC comprende el periodo entre el 17 de julio de 2020 y el 16 de septiembre de 2021.
- c. Los términos en que se realizarán las gestiones de auditoría deberán ser definidos de común acuerdo entre el SERNAC y LATAM durante el curso del PVC.
- d. El Procedimiento Voluntario Colectivo corresponda a una auditoría de verificación de aquellos reclamos realizados por los consumidores a vuestro Servicio, en los términos indicados en esta respuesta.

Para todos los efectos y según lo dispone la misma resolución exenta, solicitamos



[Redacted text block]

[Redacted text block]

Sin perjuicio de lo anterior, LATAM manifiesta su conformidad a someterse a un PVC que implique únicamente gestiones de auditoría de verificación, para efectos de analizar el manejo de reclamos por parte de la compañía y el cumplimiento de las soluciones comprometidas.

---

[Redacted text block]

Sin otro particular, le saluda atentamente,

[Redacted signature block]

[Redacted name]

[Redacted title]

LATAM Airlines Group S.A.