



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N° 365

SANTIAGO, 20 DE ABRIL 2022

RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL TÉRMINO FAVORABLE DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y LATAM AIRLINES GROUP S.A. CONFORME RESOLUCIÓN EXENTA N° 721/2021.

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; 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; la Resolución Exenta N° 467 de 24 de junio de 2020 del SERNAC, 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, el objetivo del Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

2°. Que, con fecha **16 de septiembre del año 2021**, la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor dictó la resolución de apertura del presente Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, en adelante también "**LATAM**" o "**el proveedor**" o "**la empresa**", por las razones que en dicho acto administrativo se indicaron. Dicha resolución, fue notificada al proveedor con fecha **29 de octubre de 2021**, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 R de la Ley N° 19.496.

3°. Que, para los efectos de la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, el Servicio Nacional del Consumidor debió tener en consideración las circunstancias judiciales a las que se hace referencia en los considerandos 4°, 5° y siguientes, esto es, el ejercicio de acciones colectivas previas a la apertura del presente procedimiento, las que han dejado disponible un ámbito del quehacer del proveedor susceptible de tratamiento por la vía de un Procedimiento Voluntario Colectivo, como ocurrió en la especie.

4°. Que, constituye un hecho notorio y público que el proveedor ha sido demandado en sendos procedimientos judiciales impetrados por determinadas Asociaciones de Consumidores para perseguir la responsabilidad infraccional e indemnizaciones, como consta en



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

autos rol C- 8498-2020 sustanciado en el 23° Juzgado Civil de Santiago y autos rol C- 8903-2020 sustanciado en el 25° Juzgado Civil de Santiago.

5°. Que, desde mayo del año 2020, consta que el proveedor se acogió a un procedimiento de reorganización sustanciado de acuerdo con las normas establecidas en el Capítulo 11 de la Ley de Quiebras de Estados Unidos.

6°. Que, atendido lo señalado en los considerandos anteriores, este Servicio, en ejercicio de las facultades que le son propias y velando por la debida protección a los consumidores en el contexto indicado, procedió a la apertura de un PVC en los términos establecidos en su resolución de inicio.

7°. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, oportunamente manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

8°. Que, con fecha **19 de noviembre del 2021**, el **SERNAC** con **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, 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 del proveedor, quienes acreditaron tener facultades para transigir.

9°. Que, el **SERNAC**, mediante **Resolución Exenta N° 78 de fecha 1 de febrero 2022**, prorrogó, a solicitud de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, por una sola vez y por el plazo de tres meses, la duración del procedimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, fundándose para ello en la causal de "**existencia de una negociación avanzada**". Dicho acto administrativo, fue notificado al proveedor a través de correo electrónico, en conformidad al artículo 54 R de la Ley N° 19.496.

10°. Que, durante la tramitación de este Procedimiento Voluntario Colectivo, el **SERNAC** dio cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 54 L y 54 N, ambos de la Ley N° 19.496, publicándose en el sitio web de este Servicio Público la manifestación por la cual el proveedor aceptó someterse al procedimiento, el estado de éste y la solución ofrecida por el proveedor.

11°. Que, para efectos del acuerdo contenido en el **considerando 12°** a que se hará referencia en la presente Resolución, se tuvo en especial consideración la información intercambiada entre el SERNAC, a través de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos y el proveedor, lo que se realizó hasta antes de la dictación del presente acto administrativo.

12°. Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, los términos del Acuerdo alcanzado entre el **SERNAC** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

ACUERDO

I. Alcance del Acuerdo.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Por Resolución N° 721 de fecha 16 de septiembre del año 2021, se inició un Procedimiento Voluntario Colectivo (en adelante "PVC") con el proveedor **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** (en adelante, también "LATAM") en beneficio de los consumidores con la finalidad de verificar, mediante una auditoría externa, la gestión de los reclamos por parte del proveedor, de aquellos presentados por los consumidores ante el SERNAC en el periodo que va **entre el 17 de julio de 2020 al 16 de septiembre de 2021, ambas fechas inclusive**. La revisión, comprende supervigilar que los consumidores hayan obtenido la eventual restitución, compensación, indemnización o remedio, según corresponda, **de acuerdo con lo comprometido en la respuesta o solución otorgada por el proveedor**.

Asimismo, el presente Procedimiento Voluntario Colectivo ha tenido como objetivo instar, hacia el futuro, a la corrección, por parte del proveedor, en la gestión de los reclamos indicados, específicamente, en lo que dice relación a la respuesta oportuna de los mismos y, en ese contexto, ejecutar las acciones correspondientes en aquellos casos en que se detecte una "prestación ofrecida pendiente", según se establecerá en lo sucesivo.

Todo lo anterior, en resguardo de los principios consagrados en el artículo 54 H y lo dispuesto por el artículo 54 P de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Los términos del Acuerdo que da cuenta la presente Resolución son los que a continuación se expresan:

II. Del Cese de Conducta.

El artículo 54 P, N°1 de la Ley N°19.496, dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "*1. El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.*".

Al respecto:

Con el objetivo de dar cumplimiento y acreditar el cese de la conducta por los hechos materia del PVC, según lo expuesto en la norma precedente transcrita, se establece lo que sigue:

MEJORA CONTINUA DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE RECLAMOS

Sin perjuicio que el objetivo del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, se encuentra relacionado fundamentalmente con la verificación de la gestión de reclamos por parte de LATAM en el periodo que va desde el **17 de julio de 2020 y el 16 de septiembre de 2021**, ambas fechas inclusive, así como el cumplimiento de las soluciones ofrecidas, LATAM declara revisar continuamente sus estándares de atención al cliente y de gestión de reclamos, realizando constantes capacitaciones a los equipos involucrados a fin de intentar reducir los tiempos de respuesta existentes a la época.

En virtud de lo anterior, **LATAM** se compromete a dar cuenta de las actividades realizadas por el proveedor, relacionadas con la "Mejora continua de atención al Cliente y Gestión de reclamos" que hayan sido efectuadas **a partir del 17 de julio de 2020 y hasta 5 meses** después del inicio del periodo de implementación del Acuerdo y, que digan relación con materias



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

destinadas a introducir mejoras en aquellos asuntos relacionados con los derechos de los consumidores y su normativa protectora.

Lo anterior, considera dar cuenta de **acciones concretas implementadas** en diversos procesos internos de LATAM, las que podrán incluir, sin que la enumeración sea taxativa, aquellas que inciden en el sistema de atención al cliente, métodos y medios de información al cliente, y/o formación y capacitación de personal y otras afines.

En consecuencia, las actividades comprometidas en el presente numeral serán susceptibles de auditoría según lo previsto en los **Acápites V y VI** del presente instrumento.

La verificación de haberse realizado las acciones descritas en el párrafo anterior, será certificada por la empresa de auditoría externa a través de las gerencias responsables de LATAM, de los terceros encargados de la realización de las mismas y, por medio de verificadores asociados a la asistencia de las mismas por parte de personal de LATAM.

III. De la solución y de sus elementos objetivos.

Es posible sostener fundadamente que, conforme al objeto y finalidad que se ha tenido en consideración en el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, la solución que da cuenta el presente instrumento y, los mecanismos dispuestos para la acreditación y verificación de cumplimiento, son **proporcionales** y adecuados al logro de tales objetivos, toda vez que la solución ha incluido **la totalidad** de los reclamos referidos en la resolución de apertura, correspondiendo a los ingresados por los consumidores ante el SERNAC en el periodo comprendido entre el **17 de julio de 2020 y el 16 de septiembre de 2021, ambas fechas inclusive**, razón por la cual, adicionalmente, se deja en evidencia que se cumple con los estándares de **universalidad** dispuesto en la norma precedentemente transcrita.

Por lo anterior, la solución alcanzada –para la correcta verificación de la gestión de los reclamos ingresados al SERNAC durante periodo ya mencionado y de verificación y/o acreditación de cumplimiento de las soluciones ofrecidas por el proveedor LATAM a los respectivos consumidores– da cuenta de integrar elementos objetivos e imparciales.

La respectiva gestión, revisión e informe de auditoría de lo precedentemente expuesto se entregará a una empresa de auditoría externa escogida entre aquellas que se encuentran inscritas en el registro de empresas de auditoría externa de la Comisión para el Mercado Financiero, asegurando así transparencia y objetividad en el análisis. A mayor abundamiento, refrendan la transparencia y la objetividad, las coordinaciones que la empresa de auditoría seleccionada tendrá con el Departamento de Investigación Económica de la Subdirección de Estudios Económicos y Educación del SERNAC.

Se deja constancia que durante la tramitación del procedimiento voluntario colectivo en referencia, se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N de la Ley N°19.496, el que establece: *"Durante la tramitación del procedimiento las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá de manera*



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación a que se refiere el artículo 54 L". En efecto, la propuesta de solución de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente. Las **sugerencias** de los consumidores afectados fueron recibidas y procesadas por el SERNAC, así como consideradas para el resultado final del procedimiento en cuestión. Por su parte, respecto de las **observaciones** al procedimiento también, contempladas en la norma legal citada, el SERNAC, realizó el mismo tratamiento.

Finalmente, los términos establecidos en este Acuerdo responden únicamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

IV. De la forma en que se harán efectivos los términos del Acuerdo y el procedimiento.

En virtud de las consideraciones jurídicas y procesales tenidas en cuenta al tiempo de la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, se compromete a las actividades y plazos que, en adelante, se señalan.

1. Mecanismo de implementación del Acuerdo. Metodología y contenido del Informe de Auditoría.

Para cumplir con los objetivos descritos y, al tenor de la Resolución de apertura, LATAM compromete la realización de gestiones de auditoría externa de las respuestas entregadas a sus clientes en el periodo referido en el Acápite I del presente Acuerdo.

La auditoría se llevará adelante en los siguientes términos:

- 1) Estará a cargo de una empresa **auditora externa**, cuyo financiamiento será de cargo de LATAM. Para efectos de constatar que la auditoría se desarrolle de acuerdo a parámetros que garanticen la independencia, transparencia y competitividad del auditor externo, LATAM entregará al SERNAC una copia de la carta de contratación o del respectivo contrato.

La empresa auditora será seleccionada de entre aquellas que se encuentran inscritas en el registro de empresas de auditoría externa de la Comisión para el Mercado Financiero.

Una vez definido el procedimiento por la empresa auditora en coordinación con Latam, dicho procedimiento será sometido a la revisión del Departamento de Investigación Económica del SERNAC, mediante una reunión en la que participarán tanto la empresa auditora como representantes de LATAM. En dicha reunión, el Departamento de Investigación Económica del SERNAC tomará conocimiento del referido procedimiento, quedando en condiciones de efectuar sus observaciones y/o sugerencias al mismo, si lo estimare pertinente. En el evento que existieran por parte del Departamento de Investigación Económica del SERNAC observaciones y/o sugerencias a dicho procedimiento, éstas



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

serán trasladadas a la empresa auditora de manera que, en conjunto, se analice su mérito y se defina lo procedente para la aplicación del procedimiento.

- 2) La auditoría comprenderá los reclamos de consumidores ingresados al SERNAC respecto de LATAM en el periodo que va del 17 de julio de 2020 al 16 de septiembre de 2021, ambas fechas inclusive.
- 3) El SERNAC, por su parte, remitirá directamente a LATAM la base de datos de reclamos del periodo señalado en el numeral 2 precedente, en adelante e indistintamente la "Base" o "Base de reclamos", a fin de que **ésta entregue dicha base de datos a la empresa auditora externa**, dentro de los **10 días hábiles administrativos** contados desde la fecha de la última publicación que se realice del extracto de la resolución que se pronuncie sobre el Acuerdo, en el Diario Oficial o en un medio de circulación nacional.
- 4) La verificación del cumplimiento de las respuestas a los reclamos se realizará por medio de una revisión muestral de los casos. En lo que dice relación con la metodología, los casos a analizar serán seleccionados, **aleatoriamente**, por la empresa de auditoría externa de entre aquellos de la Base de reclamos. La empresa auditora seleccionará **una muestra estadística**, utilizando sus sistemas, con un intervalo de confianza de 95% y un 5% de error muestral. El muestreo deberá ser de carácter probabilístico y se considerará a la población como finita. Para el cálculo del tamaño de la muestra se deberá realizar en base a la siguiente función:

$$n = (N * Z_{\alpha}^2 * p * q) / (e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q)$$

Los parámetros corresponderán a:

n = Tamaño de muestra buscado; N = Tamaño de Población; Z = Estadístico dependiente del Intervalo de Confianza; e = Corresponde al error máximo aceptado; p = Probabilidad de ocurrencia del evento (éxito); q = (1-p) = probabilidad de no-ocurrencia del evento; Con un nivel de confianza de un 95% y un error máximo de 5%; Esto se traduce en que Z = 1,96 y e = 5%; Finalmente, la probabilidad de éxito, como supuesto conservador, será de p = 50%, por lo que q = 50%.

A partir del número total de la muestra, se calculará la proporción que de éste representan las respuestas **Acoge, Acoge Parcial y No Acoge**, y a partir de dicha proporción se realizará la selección aleatoria de casos para cada tipo de respuesta, que en su conjunto integrarán la muestra.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- 5) La empresa auditora externa requerirá a LATAM antecedentes de los reclamos que integren la referida muestra representativa a objeto de que aquella (la empresa auditora) **pueda verificar el cumplimiento de las prestaciones comprometidas** y así, proceder a la confección de los respectivos informes. El informe de la empresa de auditoría externa verificará la información elaborada y proporcionada por el área de *Customer Care* (CUS) de LATAM, que contendrá la siguiente información respecto de cada uno de los casos contenidos en la muestra:
- a. Número de reclamo del SERNAC.
 - b. Número asignado por *Zendesk*¹.
 - c. El plazo (en días hábiles) dentro del cual se respondió el reclamo. Respecto del plazo a informar, éste debe considerarse a partir del traslado del reclamo desde el SERNAC a LATAM.
 - d. La Clasificación de las *respuestas a los reclamos* será: **Acoge/Acoge parcial/No Acoge.**
 - e. La Prestación y/o solución ofrecida al consumidor.
 - f. Estado de la prestación y/o solución ofrecida (Abierta/Cerrada) dependiendo de si LATAM ha implementado o no la prestación y/o solución ofrecida.
- 6) La empresa auditora externa deberá verificar el proceso llevado a cabo por LATAM para capturar y analizar la información (integridad de los datos), pudiendo al efecto, desplazarse a las oficinas de LATAM. LATAM deberá, asimismo, proveer los comprobantes y la información de respaldo que se encuentre disponible y que dé cuenta del reclamo formulado, de la respuesta ofrecida y/o de la solución otorgada, para que el auditor pueda cotejar la veracidad de la información contenida en las bases de datos. LATAM nombrará un(a) **Coordinador(a)** que tendrá el objetivo de facilitar las reuniones, visitas a terreno, consultas y requerimientos de información por parte del auditor externo.
- 7) La empresa auditora externa emitirá un **Informe Final** dentro del plazo de **6 meses**, contados desde la última publicación del extracto de la Resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley 19.496 que se realice, en el Diario Oficial o en un medio de circulación nacional.

¹ El sistema Zendesk corresponde al sistema de atención al cliente y gestión de reclamos que utiliza LATAM para la gestión de los mismos. El número Zendesk corresponde al número que dicho sistema asigna a los reclamos para su identificación.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- 8) El plazo para la entrega del Informe de Auditoría Final podrá prorrogarse hasta en dos oportunidades, por un lapso de hasta un mes en cada oportunidad, en la medida que se presente alguna situación de hallazgo u observación que amerite algún tratamiento especial, previa solicitud fundada del proveedor al SERNAC, y siempre que se conceda dicha prórroga.

Sin perjuicio de lo anterior, la empresa auditora deberá entregar un **Informe Preliminar**, a fin de que el Departamento de Investigación Económica del SERNAC y el área de *Customer Care* (CUS) de LATAM puedan representar cualquier hallazgo u observación relativa a errores o dificultades en el procedimiento que, según sus análisis, requieran especial tratamiento. El referido informe preliminar contendrá un estado de avance respecto de la auditoría encomendada, el que deberá considerar al menos, el 25 % de los reclamos de que trata el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia. Ello, en un plazo que se definirá en la carta de contratación plazo que, en todo caso, no podrá superar los **4 meses** contados desde la última publicación del extracto de la Resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley 19.496 que se realice, en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional.

- 9) El **Informe Final** del auditor externo contendrá, a lo menos:
- a. La identificación del propósito del trabajo, la descripción de la naturaleza y extensión de los procedimientos empleados, cuadro resumen con la cantidad de reclamos según las distintas clasificaciones en que éstos fueron agrupados y las conclusiones derivadas de la revisión del procedimiento de gestión de los reclamos.
 - b. Un Anexo con el desglose de los casos seleccionados, indicando en cada uno de ellos, la verificación de la información indicada en el numeral 5 precedente.
 - c. El cumplimiento de las actividades de cese de conducta comprometidas en los términos señalados en el Acápite II del presente instrumento.

El **Informe Preliminar** de la empresa auditora externa contendrá la misma información que el Informe Final más, todo aquello que en atención al estado del caso corresponda informar.

- 10) Para el evento que el auditor externo detecte casos en los que LATAM ofreció una solución al consumidor (sea que el reclamo haya sido acogido, acogido parcialmente o no acogido) y ésta se encuentre pendiente de ejecución a la época del Informe Preliminar y/o de la



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

auditoría Final, y cuya gestión corresponda exclusivamente a LATAM, **LATAM se compromete a implementar la solución ofrecida en un plazo máximo de 7 días hábiles**, según sea el caso, desde la entrega del Informe Preliminar y/o del Informe de auditoría Final por parte de la empresa auditora. Estos casos serán calificados y denominados **“prestación ofrecida pendiente”**, en los informes de la empresa auditora.

Tratándose de reclamos que tuvieran la condición que trata este numeral a la época de la entrega del Informe Final de auditoría, LATAM deberá gestionar con la empresa auditora externa una complementación del Informe Final, a fin de que se incluya en aquél, la verificación de la implementación efectiva de la prestación y/o solución al consumidor. Para el caso que esta situación se advierta de la revisión del Informe Preliminar, el Informe Final deberá dar cuenta de la verificación de la implementación efectiva de la prestación y/o solución al consumidor.

2. Información acerca de la comunicabilidad de los Términos del Acuerdo.

En consideración al alcance del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, esto es, los reclamos ingresados al SERNAC respecto del proveedor LATAM AIRLINES GROUP S.A., en el periodo que va entre el 17 de julio de 2020 al 16 de septiembre de 2021, ambas fechas inclusive, la comunicación de los términos del Acuerdo contemplado en el presente instrumento, será realizada por el SERNAC a través de publicaciones en su sitio web institucional y por medio de cartas informativas a los consumidores.

V. Plazos de implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con la misma y con el procedimiento propiamente tal.

1. La etapa de implementación del Acuerdo, **comenzará transcurridos 10 días hábiles administrativos**, contados desde la última publicación del extracto de la Resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley 19.496 que se realice, en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional.

2. El Informe Preliminar de la empresa de auditoría externa será entregado al SERNAC en el plazo máximo de **4 meses** contados desde la última publicación del extracto de la Resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley 19.496 que se realice, en el Diario Oficial o en un medio de circulación nacional.

La referida entrega será realizada por **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** a la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.

3. El Informe Final de la empresa de auditoría externa será entregado al SERNAC en el plazo de **6 meses** contados desde la última publicación del extracto de la Resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley 19.496 que se realice, en el Diario Oficial o en un medio de circulación nacional

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ello, sin perjuicio de la prórroga que pueda establecerse, conforme a los términos de este Acuerdo.

La referida entrega será realizada por parte de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** a la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.

La auditoría externa debe dar cuenta del cumplimiento integral de los términos y condiciones contenidos en el presente Acuerdo.

4. La implementación de las medidas de cese de conducta descritas en el **Acápito II** del presente Acuerdo se acreditarán en el Informe de Auditoría final.

5. El plazo de implementación integral de los términos del Acuerdo no podrá exceder de **12 meses**, contados desde el plazo de inicio de la implementación de la solución el que, se ha señalado en el numeral 1 del presente Acápito.

A continuación, un cuadro resumen sobre actividades y plazos del Acuerdo:

Actividad de Implementación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Inicio de Implementación del Acuerdo.	10 días hábiles administrativos	Desde la fecha de la última publicación del extracto de la Resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley 19.496 que se realice, en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional.
Entrega al SERNAC de carta de contratación de empresa de auditoría externa.	Dentro de 2 meses	Desde la fecha de la última publicación del extracto de la Resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley 19.496 que se realice, en el Diario Oficial o en un medio de circulación nacional.
Entrega base de reclamos del SERNAC a LATAM.	10 días hábiles administrativos	Desde la fecha de la última publicación que se realice del extracto de la resolución que se pronuncie sobre el Acuerdo, en el Diario Oficial o en un medio de circulación nacional.
Entrega base de reclamos de LATAM a empresa auditora externa.	3 días hábiles administrativos	Desde la recepción de la Base por parte de LATAM desde el SERNAC.
Entrega Informe Preliminar de auditoría externa.	Dentro 4 meses	Desde la fecha de la última publicación del extracto de la Resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley 19.496 que se realice, en el Diario Oficial o en un medio de circulación nacional.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Entrega Informe Final de auditoría externa.	Dentro de 6 meses ²	Desde la fecha de la última publicación del extracto de la Resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley 19.496 que se realice, en el Diario Oficial o en un medio de circulación nacional.
Entrega Informe Complementario del informe final de auditoría por hallazgos en informe final. (en caso de proceder)	Dentro de 30 días hábiles administrativos	Desde la fecha de la entrega del Informe Final de LATAM al SERNAC que da cuenta de lo que amerita la elaboración y posterior entrega del Informe Complementario.
Plazo de implementación integral de los términos del Acuerdo	12 meses	Desde el plazo de inicio de la implementación de la solución señalado en el numeral 1 del Acápito V .

VI. De la acreditación de la implementación del Acuerdo.

La acreditación del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del Acuerdo deberá realizarse por una empresa de auditoría externa a costo de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** La empresa auditora será seleccionada de entre aquellas que se encuentran inscritas en el registro de empresas de auditoría externa de la Comisión para el Mercado Financiero.

El informe de auditoría externa deberá dar cuenta del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del presente Acuerdo, debiendo contener la siguiente estructura:

- 1) Introducción y/o antecedentes.
- 2) Objetivos
- 3) Alcances
- 4) Equipo de trabajo empresa auditoría
- 5) Plazos (Carta Gantt)
- 6) Resumen ejecutivo
- 7) Ejecución de los procedimientos acordados³, Conclusiones.
- 8) Anexos donde se adjunten los medios de verificación que acreditan la implementación del Acuerdo.

La auditoría externa deberá dar cuenta además, de la destrucción de la base de datos remitida por SERNAC, en los términos establecidos en el presente Acuerdo.

Se deberá coordinar previamente con el Departamento de Investigación Económica de la Subdirección de Estudios Económicos y Educación del SERNAC los términos del referido informe de auditoría. Del mismo modo, se deberá coordinar la entrega al SERNAC del Informe de Auditoría Preliminar e Informe de Auditoría Final.

² El plazo para la entrega del informe de auditoría final podrá prorrogarse hasta por dos oportunidades, por un lapso de hasta un mes en cada oportunidad, en la medida que se presente alguna situación de hallazgo u observación que amerite algún tratamiento especial, previa solicitud fundada del proveedor a SERNAC, y se conceda dicha prórroga.

³ En función del programa de trabajo definido por el proveedor y aprobado por parte de Sernac.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

La auditoría externa deberá ser puesta a disposición del SERNAC en el plazo dispuesto en el **Acápito V** del presente instrumento, sin perjuicio de aquellas complementaciones y/o aclaraciones, si fuese el caso.

VII. Alcance legal de la responsabilidad.

Conforme lo previene el artículo 54 P de la ley 19.496, la solución propuesta por **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** *"no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción"*.

VIII. De las publicaciones.

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N°19.496, esto es, *"La copia autorizada de la resolución del Servicio en que conste el acuerdo tendrá mérito ejecutivo transcurridos treinta días desde la publicación del extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio, contándose el plazo desde la última publicación. Las publicaciones deberán efectuarse a más tardar dentro de décimo día desde la fecha de la resolución administrativa en la que conste el acuerdo o desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que lo aprueba, según sea el caso."*.

En consecuencia, se deberá publicar **a más tardar dentro de décimo día desde la fecha de la resolución administrativa que contenga el presente Acuerdo** a costa de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, el extracto de la misma, en el **Diario Oficial y en un medio de circulación nacional**. Por su parte, el SERNAC efectuará la publicación en el sitio web institucional de este Servicio.

IX. Del tratamiento de reclamos y de datos personales.

La Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos remitirá a **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, los reclamos recibidos por SERNAC a su respecto, en el periodo comprendido entre el **17 de julio de 2020 y el 16 de septiembre de 2021**, ambas fechas inclusive, con la única y exclusiva finalidad de que ésta última, proceda a entregar la referida base de reclamos a la empresa auditora externa que, en su momento será seleccionada y, para que se ejecute el procedimiento y actividades comprendidas en el presente instrumento.

La información que se le proporcionará constituye, o puede constituir, datos personales, los que sólo podrán ser utilizados, en forma exclusiva y restrictiva por **LATAM AIRLINES GROUP S.A. y la empresa auditora externa** que en su momento se designe y, únicamente, para la implementación del Acuerdo por lo que no se podrá divulgar y/o entregar a terceros, por cualquier causa, los datos transmitidos por la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.

Será en consecuencia, de absoluta responsabilidad de **LATAM AIRLINES GROUP S.A. y de la empresa auditora externa** disponer de todos los medios necesarios para impedir que otra persona o entidad acceda y/o utilice los datos proporcionados o haga un uso distinto al previsto en el presente documento. Esta prohibición no cesa con el término del procedimiento voluntario colectivo.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Sin perjuicio de lo anterior y, utilizada la base de datos para los fines que da cuenta este numeral, **LATAM AIRLINES GROUP S.A. y la empresa auditora externa** deberán proceder a la destrucción de la misma, lo que deberá, en consecuencia, ser certificado en el Informe Final de auditoría externa que se entregará en conformidad a lo establecido en este instrumento.

X. De la publicidad.

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa escrita, comunicación escrita u otros) que se disponga realizar respecto del respectivo Acuerdo no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, sigla y/o iconografía del SERNAC, ni realizar cualquier referencia en relación al mismo. Lo anterior, salvo que la pieza respectiva sea previa y expresamente validada para su difusión y por escrito, por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional del SERNAC.

Se deja constancia que conforme a lo previsto en el artículo 54 H de la Ley N°19.496 el Procedimiento Voluntario Colectivo está infundado por el principio de publicidad. En este orden de ideas, el proveedor consiente expresamente en el presente Acuerdo en incluir, en el texto del mismo y de su extracto, los datos e información que este Acuerdo contempla y que son necesarios para su acertada inteligencia.

Lo anterior, es sin perjuicio de reservas de información que se hubiesen decretado en conformidad con el artículo 54 O de la Ley N°19.496 en este procedimiento, las que de ser del caso, quedan a salvo conforme a lo establecido en las resoluciones que se hubieren dictado al efecto, en la medida que dicha información, no sea la contenida expresamente en el presente texto, y sin perjuicio de lo prevenido en las normas contenidas en las Leyes N°20.285, N°19.628 y cualquiera otra norma que resulte aplicable en la especie.

XI. Del incumplimiento del Acuerdo.

Se deja constancia que, el SERNAC hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial de éste y/o respecto de nuevas infracciones a la Ley N°19.496 u a otra normativa relacionada con los consumidores. Asimismo, el incumplimiento de los términos del Acuerdo constituye una infracción de la Ley N°19.496, según lo expuesto en el artículo 54 Q inciso 6° de la misma.

XII. De las Leyes Complementarias, Ley N° 19.496, Ley N° 20.285 y Ley N° 19.628.

El SERNAC se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos establecidos en la Ley N°20.285 sobre Acceso a la Información Pública y su Reglamento, como asimismo por las normas contenidas en la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada, por lo que las peticiones de información que se le formulen sobre antecedentes relativos al Acuerdo, se resolverán con sujeción a las normas contenidas en los textos legales citados.

XIII. De la orientación para los Consumidores.

Se deja constancia que el SERNAC, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores potencialmente



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

beneficiados por el presente Acuerdo, a través de todos sus canales de atención, tanto en sus oficinas de atención presencial, como en su *call center*: 800 700 100, y en su página web www.sernac.cl.

En el mismo orden de ideas, el SERNAC enviará información a los consumidores afectados a través de los medios que estime más idóneos para tales efectos, a fin de que los consumidores tomen conocimiento de los términos del Acuerdo y de sus derechos.

Adicionalmente y, en el contexto de lo expuesto en el párrafo anterior, el proveedor quedará disponible para atender las consultas o reclamos que pudieran presentarse con ocasión de la implementación del presente Acuerdo y, del Acuerdo en sí mismo. De ocurrir aquello, podrán existir coordinaciones particulares entre el SERNAC y el proveedor.

RESUELVO:

1°. TÉNGASE PRESENTE los términos del acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

2°. DECLÁRESE, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según **Resolución Exenta N° 721 de fecha 16 de septiembre de 2021.**

3°. TÉNGASE PRESENTE, que conforme a lo previsto en el artículo 17 inciso 2° del Reglamento del Procedimiento para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial de fecha 5 de febrero de 2021, se señala que, el Acuerdo contenido en la presente Resolución no se someterá a la aprobación del juez de letras en lo civil.

4°. PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha de la presente resolución administrativa, un extracto, en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

5°. PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha de la presente resolución administrativa, un extracto de la misma, en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

6°. TÉNGASE PRESENTE, que la copia autorizada de la presente resolución tendrá mérito ejecutivo conforme lo dispone el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N° 19.496 luego de efectuar en tiempo y forma, las publicaciones referidas en los considerandos anteriores.

7°. TÉNGASE PRESENTE que, el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye infracción a la Ley N° 19.496.

8°. TÉNGASE PRESENTE que, el **SERNAC** hace plena reserva en este acto de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del Acuerdo.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

9°. TÉNGASE PRESENTE que, la impugnación de la presente resolución se encuentra regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

10°. NOTIFÍQUESE, la presente resolución, por correo electrónico, al proveedor **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, adjuntando copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE

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

DAG/FSA/CNA

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