

EXTRACTO

RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y LATAM AIRLINES GROUP S.A., CONFORME AL ARTÍCULO 54 Q DE LA LEY N°19.496.

En Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado mediante Resolución Exenta N° 721 de fecha 16 de septiembre de 2021, se dictó con fecha 20 de abril de 2022 Resolución Exenta N° 365 que contiene los Términos del Acuerdo y declara el término favorable del PVC, la cual establece lo que sigue: **I. Alcance del acuerdo.** 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. **II. Del cese de la conducta.** Con el objetivo de dar cumplimiento y acreditar el cese de la conducta materia del PVC, se comprende la Mejora Continua de Atención al Cliente y Gestión de Reclamos. LATAM se compromete a dar cuenta de la realización de actividades, ejecutadas a partir de 17 de julio de 2020 y hasta cinco meses después del inicio del periodo de implementación del PVC, que digan relación con materias 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. **III. De la solución y sus elementos objetivos.** Es posible sostener fundadamente que, conforme al objeto y finalidad que se ha tenido en consideración en el PVC en referencia, la solución propuesta 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, correspondiente a los ingresados por los consumidores ante el SERNAC en el periodo señalado en el Acápite I, razón por la cual, adicionalmente, se deja en evidencia que se cumple con los estándares de universalidad dispuestos en el artículo 54 P N°1. En conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 N LDPC, las observaciones y sugerencias recogidas por los consumidores afectados fueron tenidas en consideración para el resultado del acuerdo. **IV. De la forma en que se harán efectivos los términos del Acuerdo. Mecanismo de implementación del Acuerdo.** 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 antes referido. La auditoría se llevará a cabo en los siguientes términos: (i) Estará a cargo de una empresa auditora externa inscrita en la CMF cuyo financiamiento será de cargo del proveedor. (ii) La auditoría comprenderá los reclamos ingresados al SERNAC en el periodo que va del 17 de julio de 2020 al 16 de septiembre de 2021, ambas fechas inclusive. (iii) El SERNAC remitirá directamente a LATAM la base de datos de reclamos del periodo señalado precedentemente, a fin de que ésta entregue dicha base de datos a la auditora externa dentro de los 10 días hábiles administrativos contados desde la fecha de la última publicación que se realice de este extracto en el Diario Oficial o en un medio de circulación nacional. (iv) La verificación del cumplimiento de las respuestas a los reclamos se realizará por medio de una revisión muestral de los casos, los cuales serán seleccionados aleatoriamente. (v) La empresa auditora externa requerirá a LATAM antecedentes de los reclamos que integren la referida muestra representativa a objeto de que aquella pueda verificar el cumplimiento de las prestaciones comprometidas y así, proceder a la confección de los respectivos informes. (vi) 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. El proveedor 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. (vii) La auditora emitirá un Informe Preliminar y un Informe Final. (viii) El Informe Preliminar deberá contener 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 y, el Informe Final, deberá contener la identificación del propósito del trabajo, 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. Adicionalmente, deberá incluir un Anexo con el desglose de los casos seleccionados, indicando en cada uno de ellos, el cumplimiento de las prestaciones comprometidas. (ix) Finalmente, 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 esta se encuentre pendiente de ejecución a la época del Informe Preliminar y/o de la auditoría Final, y cuya gestión corresponda exclusivamente a LATAM, esta se



compromete a implementar la solución ofrecida en un plazo máximo de 7 días hábiles, según sea el caso. **Información acerca de la comunicabilidad de los Términos de Acuerdo.** 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 de este extracto 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 –por medio de LATAM a la Subdirección de PVC– en el plazo máximo de 4 meses contados desde la última publicación de este extracto en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional. 3. El Informe Final de la empresa de auditoría será entregado al SERNAC –por medio de LATAM a la Subdirección de PVC– en el plazo de 6 meses contados igual que en los casos anteriores, sin perjuicio de la eventual prórroga que pudiera establecerse. 4. La implementación de las medidas de cese de conductas descritas en el Acápite II 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 Acápite. **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 auditora externa a costo de LATAM AIRLINES GROUP S.A. la que será seleccionada de entre aquellas que se encuentran inscritas en el registro de empresas de auditoría externa de la Comisión para el Mercado Financiero.

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° 365/2022 disponible en www.sernac.cl.