FOJA: 14 .- .-

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : 17º Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : V-107-2024
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR/

Santiago, diecisiete de Julio de dos mil veinticuatro

VISTOS:

Que mediante presentación de fecha 6 de mayo del año 2024 ingresada por oficina judicial virtual, comparece doña Carolina Paz Norambuena Arizábalos, abogada, en representación convencional del Servicio Nacional del Consumidor, domiciliados en calle Agustinas Nº 1336, piso 5, comuna y ciudad de Santiago, solicitando que en la representación convencional que inviste y de conformidad con las disposiciones del artículo 54 Q de la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se presente la aprobación judicial del acuerdo contenido en la Resolución Exenta N° 239 del SERNAC de fecha 24 de abril de 2024, con la finalidad de que la misma produzca efecto *erga omnes*.

Funda su petición en que de conformidad con la Ley 19.496, en su Párrafo 4° al Título IV, denominado "Del Procedimiento Voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los Consumidores" el que conforme se expresa en el inciso 1° del artículo 54 H de la norma legal citada *"tiene por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores."*

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: ZQZXXYBEXV

Expone que dentro de este marco normativo el SERNAC inició un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor Empresa de Transportes Transvip SpA, por Resolución Exenta N° 570, de fecha 4 de septiembre de 2023, luego de haber tomado conocimiento de eventuales incumplimientos a la Ley N° 19.496, relacionados, conforme señala el considerando 8° de la citada Resolución Exenta, de conductas o circunstancias que, de acuerdo a lo dispuesto en el considerando 9° de la referida Resolución Exenta, "configuran una eventual vulneración a los derechos de los consumidores, a lo menos, prescritos en los artículos 3° inciso primero letras b) y e), 4, 12, 16 letras a), b), e) y g), 23 inciso primero, todos de la Ley N° 19.496, sin perjuicio de otras normas protectoras de los derechos de los consumidores que resulten aplicables a los hechos descritos".

Agrega que en el contexto del Procedimiento Voluntario Colectivo, se arribó a un acuerdo con el proveedor, el cual se encuentra contenido en la Resolución Exenta N° 239 del SERNAC de fecha 24 de abril de 2024, el que beneficiará a personas consumidoras que, en virtud del contrato de prestación de servicio de transporte terrestre de pasajeros, celebrado con el proveedor TRANSVIP, con la finalidad de ser traslados a algunos de los aeropuertos de las ciudades de Santiago, Calama y Antofagasta, fueron afectados entre, el 1 de enero del año 2021 y el 26 de diciembre del año 2023, ambos días inclusive, por alguna de las siguientes circunstancias: a) No prestación del servicio contratado y b) Prestación del servicio contratado, con retardo. Los términos restitutorios, compensatorios e indemnizatorios para los beneficiarios del Acuerdo en referencia, se encuentran definidos en el acápite III del instrumento y adicionalmente, el presente acuerdo beneficiará a todas las personas consumidoras de TRANSVIP, con las

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: ZQZXXYBEXV

medidas de cese de conducta que se describen en el acápite II y, con las actividades que conformarán el plan de cumplimiento correctivo que se señala en el acápite X, ambos, del presente Acuerdo".

Hace presente que el referido acuerdo fue alcanzado entre las partes una vez verificado el cumplimiento de todos los requisitos establecidos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, la que establece: *"En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. La resolución señalada en el inciso anterior 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.

2. El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda.

3. Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos.

4. La forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados.

5. Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor.

La resolución podrá contemplar la presentación por parte del proveedor de un plan de cumplimiento, el que contendrá, como mínimo, la designación de un oficial de cumplimiento, la identificación de acciones o medidas correctivas o preventivas, los plazos para su implementación y un protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento. La solución

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: ZQZXXYBEXV

propuesta por el proveedor no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción.

Cuando el acuerdo contemple la entrega a los consumidores de sumas de dinero, se estará a lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B".

Agrega que el acuerdo ya referido y contenido en la Resolución Exenta N° 239 del SERNAC de fecha 24 de abril de 2024, satisface cada uno de los requisitos señalados, tal como lo exige el inciso segundo del artículo 54 Q de la Ley de Protección a los Consumidores, siendo procedente que el Tribunal lo apruebe y de esta forma produzca efecto *erga omnes*.

Concluye solicitando se tenga por aprobado el acuerdo alcanzado entre Empresa de Transportes Transvip SpA y el Servicio Nacional del Consumidor, contenido en la Resolución Exenta N° 239 de fecha 24 de abril de 2024, para todos los efectos legales, declarando expresamente que dicho acuerdo cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce el efecto *erga omnes*.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que el artículo 54 Q inciso primero de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece expresamente la intervención judicial para el objeto específico de que del acuerdo de protección colectivo celebrado por el Servicio Nacional del Consumidor pueda producir efectos erga omnes, sin perjuicio de los derechos y acciones especiales que se confieren para aquellos a quienes no satisfaga el acuerdo que se ha alcanzado.

SEGUNDO: Que como ya se refirió en lo expositivo, el Párrafo 4° al Título IV, denominado "Del Procedimiento Voluntario para la protección

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: ZQZXXYBEXV

del interés colectivo o difuso de los Consumidores" tiene, según literalmente señala el inciso 1° del artículo 54 H, *"...por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores."*

TERCERO: Que del análisis del acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y Empresa de Transportes Transvip SpA, contenido en la Resolución Exenta N° 239 de fecha 24 de abril de 2024, analizado de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 54 Q de la Ley 19.496, se constata que este cumple con los requisitos mínimos que establece el artículo 54 P de la misma norma, lo que hace procedente su aprobación.

En efecto, en el mismo se determina y segmenta a los consumidores beneficiados por el Acuerdo y las consideraciones efectuadas para cada grupo, indicándose el número que quedan comprendidos en cada uno de ellos, se contemplan acciones para el cese de la conducta, referidas principalmente a 1. Desarrollo de mejoras en los sistemas y plataformas tecnológicas destinadas a la optimización de la asignación de vehículos asociados a la prestación del servicio de transporte de pasajeros. Lo anterior, con la finalidad de generar aumentos en la disponibilidad de vehículos y puntualidad. 2. Implementación de sistemas de alerta internos para la identificación temprana de potenciales desviaciones derivadas de situaciones de fuerza mayor que pudieren afectar la llegada de un vehículo en forma oportuna hacia un pasajero. 3. Automatización del proceso de devolución, del valor del servicio del transporte terrestre contratado por las personas consumidoras con TRANSVIP mejorando con ello, la velocidad de ejecución de esta gestión. 4. Refuerzo de la cantidad de trabajadores en las

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: ZQZXXYBEXV

áreas de “Operaciones y Experiencia del Cliente”, mejorando la comunicación entre la empresa y sus clientes, vía mensajería SMS y/o call center, optimizando tiempos de respuesta. 5. Incorporación de un chat en el sitio web www.transvip.cl para que los pasajeros puedan contactarse con un agente en línea y obtener información sobre el estado de su viaje en tiempo real. 6. Implementación de un centro de ayuda en el sitio web www.transvip.cl. 7. Mejora de las comunicaciones hacia los clientes mediante el envío de mensajes con información relativa a su viaje. 8. Renovación y aumento de la flota de vehículos en más de 180 unidades. Adicionalmente, y en el mismo marco de lo tratado en este acápite, TRANSVIP, se compromete a ajustar las cláusulas del contrato de adhesión, denominado “Términos de Uso”.

Seguidamente, en cuanto a las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los afectados, estas se individualizan y se dividen dependiendo del grupo al que pertenece cada consumidor, dividiendo en dos grupos, comprendiendo el grupo número 1 a las personas consumidoras que, habiendo contratado con TRANSVIP el servicio de transporte terrestre de pasajeros en dirección a algún aeropuerto de las ciudades de Santiago, Calama o Antofagasta, durante el 1 de enero del año 2021 y hasta el 26 de diciembre del año 2023, ambos días inclusive, no tuvieron la prestación del servicio contratado y que a la fecha, no se les ha restituido y/o devuelto por TRANSVIP, el valor o monto correspondiente a dicho servicio y al grupo número 2 a las personas consumidoras que, habiendo contratado con TRANSVIP el servicio de transporte terrestre de pasajeros en dirección a algún aeropuerto de las ciudades de Santiago, Calama o Antofagasta, durante el 1 de enero del año

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: ZQZXXYBEXV

2021 y hasta el 26 de diciembre del año 2023, ambos días inclusive, tuvieron la prestación del servicio con retardo y, con ocasión de aquello, manifestaron haber sufrido la pérdida del vuelo y que, a la fecha, no han sido compensadas por TRANSVIP.

En lo relativo a la determinación del procedimiento del pago de las compensaciones, se indicó que respecto de las personas consumidoras pertenecientes al Grupo N° 1, precedentemente definido, TRANSVIP, se compromete por una parte, a restituir el valor o monto pagado y, por otra (adicionalmente), a compensar a esas mismas personas consumidoras, con el mismo monto o valor del monto restituido y respecto de las personas consumidoras pertenecientes al Grupo N° 2, precedentemente definido, TRANSVIP se compromete a compensarlas por un monto equivalente a la suma de $5.000 (cinco mil pesos) para aquellos casos correspondientes a servicio compartido, y de $12.000 (doce mil pesos) para aquellos casos correspondientes a servicio exclusivo y que con respecto al costo de reclamo, TRANSVIP, compensará por este concepto a cada persona consumidora que hubiere reclamado ante SERNAC con ocasión de los hechos descritos en el acápite N° I del presente Acuerdo, entre el 1 de enero de 2021 y el día previo a la publicación en el sitio web de SERNAC de la propuesta de solución del proveedor, por los montos que indica, así también se compromete también a indemnizar a las personas consumidoras que, entre el 1 de enero del año 2021 y el 26 de diciembre del año 2023, ambos días inclusive, se hayan visto afectadas en virtud del contrato de transporte terrestre celebrado con TRANSVIP, por: a) No prestación del servicio contratado o b) La prestación del servicio contratado, con retardo, los gastos adicionales en los que pudieron haber incurrido aquellas como causa directa

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: ZQZXXYBEXV

de alguna de dichas circunstancias, debidamente acreditados, en conformidad al procedimiento regulado en el acápite V letra C del presente Acuerdo.

La Resolución Exenta continúa explicando en su acápite IV que la solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos, como lo ordena el artículo 54 P N° 3 de la Ley N° 19.496, pudiendo sostenerse fundadamente que el monto restituido y a compensar al universo de los consumidores afectados, definidos en el mismo Acuerdo, es proporcional al daño causado, por cuanto la metodología de compensación cumple con los estándares de proporcionalidad y considera, entre otros, las restituciones, compensaciones e indemnizaciones que, para la sede administrativa se han estimado procedentes en favor de los consumidores, el compromiso de implementación de un plan de cumplimiento y finalmente, los mecanismos dispuestos para la implementación, acreditación y verificación del cumplimiento de las diversas actividades que comprende el Acuerdo en referencia, resultan ser proporcionales y adecuadas para el logro de los objetivos propuestos para aquel.

Respecto de la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados, hace referencia a cuatro: 1) Enviar una primera comunicación; y 2) Enviar una segunda comunicación. 3) Enviar una tercera comunicación y 4) Otros medios de información del Acuerdo, en los términos y condiciones expuestas.

Finalmente, la tantas veces citada Resolución Exenta, contempla la

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: ZQZXXYBEXV

forma en que se computarán los plazos del acuerdo, el de implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con la misma y con el procedimiento propiamente tal y aquellos procesos destinados a la acreditación de la implementación, mediante auditorías externas, entre otros.

CUARTO: Que en cumplimiento el Acuerdo con los requisitos legales, desde que se aprecia que el mismo está contenido en la Resolución Exenta N° 239 del SERNAC de fecha 24 de abril de 2024, y que contempla los cinco aspectos necesarios para su aprobación, es decir: 1) El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores; 2) El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda; 3) Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos; 4) La forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados; y 5) Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 1, 54 H, 54 P y 54 Q de la Ley 19.496, se declara:

I.- Que se aprueba el acuerdo alcanzado entre Empresa de Transportes Transvip SpA y el Servicio Nacional del Consumidor, contenido en la Resolución Exenta N° 239 de fecha 24 de abril de 2024, para todos los efectos legales, declarándose expresamente que el acuerdo cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce el efecto *erga*

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: ZQZXXYBEXV

omnes.

II.- Ejecutoriada la presente sentencia, publíquese 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 Nacional del Consumidor, dentro del plazo contemplado en el inciso cuarto del artículo 54 Q de la ley 19.496.

III.- Que la aprobación que se efectúa en esta sentencia es sin perjuicio de los derechos que puedan hacer valer los consumidores afectados de conformidad con los medios contemplados en la Ley 19.496.

Regístrese, notifíquese y, oportunamente, archívese.

DICTADA POR DOÑA MARÍA ISABEL REYES KOKISCH, JUEZA SUPLENTE. AUTORIZA DOÑA MARIELLA RISOPATRÓN CERNA, SECRETARIA SUBROGANTE.

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en Santiago, **diecisiete de Julio de dos mil veinticuatro**

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: ZQZXXYBEXV

V-107-2024

Foja: 1

María Isabel Reyes Kokisch
Juez
PJUD
Diecisiete de julio de dos mil veinticuatro
19:32 UTC-4

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: ZQZXXYBEXV