

EXTRACTO RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO EN PROCEDIMIENTO
VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Y LATAM AIRLINES GROUP S.A

En procedimiento voluntario caratulado "Servicio Nacional del Consumidor", Rol V-283-2020 del 14° Juzgado Civil de Santiago, por sentencia de 18 de enero de 2021, notificada con 26 de enero de 2021, se dictó resolución que aprueba el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor, RUT N° 60.702-000-0, y Latam Airlines Group S.A -en adelante también "la línea aérea"- RUT N° 89.862.200-2, contenido en la Resolución Exenta N° 267, de 18 de marzo de 2020. El mencionado acuerdo, se ajusta a derecho, produciendo efectos *erga omnes*, ya que contiene todos y cada uno de los requisitos previstos en el artículo 54 P de la ley N° 19.496: **I. En cuanto al cese de la conducta:** Para todas las situaciones de devolución de tasas de embarque que se generen desde la fecha de implementación de este acuerdo, la línea aérea deberá informar antes, durante y después del proceso de compra a los consumidores, respecto del derecho que le asiste a la devolución del dinero entregado por concepto de tasas de embarque, por vuelos no realizados, independiente de los motivos del mismo. La línea aérea deberá proponer mecanismos activos reales y sostenidos en el tiempo para cumplir con el imperativo legal, es decir, contactar a cada pasajero que no haya abordado el vuelo, informando de su derecho a solicitar la devolución y consecuentemente proceder con ella, todo lo cual se traduce en lo siguiente: a) En el caso que el pasaje comprado sea susceptible de cambios de acuerdo a sus condiciones: La Línea Aérea informará a la misma cuenta de correo electrónico que el pasajero registró en el proceso de compra dentro de los 10 días hábiles administrativos siguientes a la fecha en que no realizó su viaje, sobre la posibilidad de solicitar la devolución respectiva en caso que su intención no sea cambiar la fecha de su vuelo de acuerdo a las condiciones del pasaje que le sean aplicables. En el mismo mail se incluirá un link que lo redireccionará al proceso de devolución que actualmente tiene la línea aérea. Solicitada que sea la devolución, la línea aérea procesará internamente y disponibilizará el dinero en el medio de devolución respectivo dentro del plazo máximo de 15 días hábiles administrativos, contados desde que el consumidor ingresa su solicitud de devolución. En este caso, se informará al pasajero que, de acceder a la devolución, ésta corresponderá tanto del valor del ticket, como de las respectivas tasas. b) Si el pasaje no es susceptible de cambios de acuerdo a sus condiciones: La empresa informará a la misma cuenta de correo electrónico que el pasajero registró en el proceso de compra dentro de los 10 días hábiles administrativos siguientes a la fecha en que no realizó su viaje, sobre el derecho de solicitar la devolución de las respectivas tasas de embarque. En el mismo mail se incluirá un link que lo redireccionará al proceso de devolución que actualmente tiene la línea aérea. Solicitada que sea la devolución, la línea aérea procesará internamente y disponibilizará el dinero en el medio de devolución respectivo dentro del plazo máximo de 15 días hábiles administrativos, contados desde que el consumidor ingresa su solicitud de devolución. c) La línea aérea en forma adicional a la información que ya entrega a sus pasajeros en el Comprobante Único de Compra (CUV) sobre el derecho a solicitar la devolución de las tasas de embarque, incluirá la misma información durante diferentes etapas del proceso de compra. De esta manera, la línea aérea incluirá la frase "Aunque tu pasaje no permita devolución, tienes derecho a devolución de las tasas de embarque en caso que no viajes", u otra similar que contenga dicho contenido informativo, en las siguientes etapas del proceso de compra: i) Selección de Vuelo, en la sección denominada "Información General de Vuelos"; ii) Términos y Condiciones, en la sección denominada "Condiciones de Compra y Contrato de Transporte Aéreo"; iii) Página de confirmación de compra; y iv) Correo electrónico de confirmación, en la sección denominada "Información Importante". d) La misma frase será incluida en la página web de la línea aérea, en la sección denominada "Centro de Ayuda" (u otra sección similar que en el futuro pueda implementar producto de cambios en dicha página), como información que el consumidor tendrá disponible antes de iniciar el proceso de compra. **II. Del cálculo de las compensaciones o indemnizaciones por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda.** **1. Determinación de Subgrupo 1 y período.** 1.a) Considerando por una parte la regulación de

los Procedimientos Voluntarios Colectivos, la nueva normativa en materia de prescripción de las acciones infraccionales que entró en vigencia el 14 de marzo del año 2019 y que el Procedimiento Voluntario Colectivo en cuestión se inició según resolución de julio del año 2019, es que se ha estimado que la restitución de los dineros recaudados por tasas de embarque debe, necesariamente, para efectos de determinar el primer Subgrupo y su posterior restitución, considerar a los consumidores cuyo boletos aéreos han quedado caducos o en cualquier otra situación o denominación similar, en el período de tiempo que abarca los 6 meses anteriores a la entrada en régimen de la regulación legal de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, es decir, desde el 14 de septiembre de 2018 y hasta el 18 de marzo de 2020. 1.b) Se efectuará la devolución del mismo valor y moneda pagada por concepto de tasas de embarque ("Tasas sujetas a Devolución Subgrupo 1"), correspondiente a boletos aéreos "No Volados" y "Caducos" en dicho período de tiempo vendidos en Chile a través de los canales de la línea aérea ("Venta Directa") y que tengan su origen y/o destino en un aeropuerto del territorio chileno, según los conceptos que se definen a continuación: 1.1 "No Volados" boletos aéreos correspondientes a vuelos no efectuados 1.2 "Caducos" boletos aéreos no utilizados que por sus condiciones no admiten cambio ni devolución, como asimismo aquellos que admitiendo cambio o devolución, el pasajero no ha ejercido tales opciones dentro del plazo establecido para ello al momento de adquirir su pasaje. No se consideran en este Acuerdo y por tanto no corresponden a Tasas Sujetas a Devolución, las siguientes: (i) Las diferencias de tasas provenientes de las rebajas de las mismas dispuesta por la autoridad en los últimos años; (ii) Tasas correspondientes a boletos aéreos vendidos por terceros diferentes a la línea aérea, principalmente agencias de viajes tradicionales y en línea ("Venta Indirecta"); (iii) Tasas correspondientes a boletos aéreos de vuelos que no tengan su origen y/o destino a lo menos en un aeropuerto en el territorio chileno. (iv) Tasas correspondientes a boletos aéreos vendidos en el extranjero, con la excepción de aquellos pasajeros que hayan comprado boletos en el extranjero y que pasen por un aeropuerto en Chile (identificados en los sistemas de la Línea Aérea al inicio con los números 045), en cuyo caso se efectuará la devolución de tasas sujeta a las siguientes condiciones: a) El pasajero que haya comprado un boleto en el extranjero debió haber ingresado a territorio chileno utilizando dicho boleto; y b) Una vez ingresado al territorio chileno no debe haber utilizado el boleto de regreso (original o reemitido) a su país o a otro destino, tanto dentro como fuera de Chile. Las tasas que se hayan expresado en moneda extranjera se devolverán al tipo de cambio de la fecha en que fueron pagadas. **Determinación de Subgrupo 2 y período.** Se considerarán aquellas Tasas correspondientes a boletos aéreos que han quedado caducos (o en cualquiera otra situación o denominación similar) por sus condiciones, en el espacio de tiempo comprendido entre el 1º de mayo de 2015 y el día anterior a la fecha en que comienza el cómputo del período de tiempo para la determinación del Subgrupo 1 (es decir, se excluye el Subgrupo 1). Para este Subgrupo se aplican las consideraciones señaladas en el numeral A.1.b) anterior. **3. Determinación Subgrupo 3 y período.** Tasas que dan derecho a la devolución por pasajes caducos u otra denominación similar, en el período comprendido entre el día siguiente a la resolución administrativa del SERNAC que contiene los términos del acuerdo y el día anterior al inicio de la implementación del cese de la conducta. Considerando que la venta de pasajes y la caducidad de éstos es dinámica en el tiempo, se hace necesario precisar que, para las tasas susceptibles de devolución en el período indicado, dado que es una situación transitoria respecto del Acuerdo integral, es que la línea aérea compromete las medidas que se indicarán más adelante en este período. Determinación del procedimiento de la devolución de tasas de embarque El acuerdo contempla procedimientos diferenciados para consumidores pertenecientes al subgrupo 1, 2 y 3. Respecto al primero, el acuerdo distingue entre aquellos consumidores registrados y susceptibles de identificación por la empresa y aquellos no susceptibles de identificación. El detalle de este procedimiento se encuentra contenido en la Resolución Exenta N° 267 del 18 de marzo de 2020. 2.3. Monto de la restitución y compensación del Subgrupo 1. LATAM Airlines Group S.A se ha obligado por medio del acuerdo a restituir para los consumidores del Subgrupo 1 el monto ascendiente a \$4.400.168.956 (cuatro mil cuatrocientos millones ciento sesenta y ocho mil novecientos cincuenta y seis pesos) por concepto de dineros retenidos por tasas de embarque no

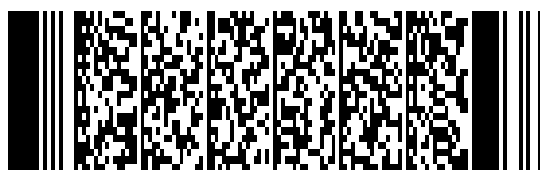
requeridas individualmente respecto de pasajeros que hayan adquirido sus boletos en Chile. Asimismo, la línea aérea ha informado en el procedimiento voluntario colectivo, que tiene en sus registros 379.193 pasajeros a cuyo favor existen tasas por boletos caducos. Costo reclamo. Adicionalmente, se ha integrado a la solución, la compensación por concepto "costo de reclamo", suma equivalente a 0,15 Unidades Tributarias Mensuales que le corresponde a cada consumidor que reclamó ante el SERNAC por problemas asociados a las tasas de embarque hasta antes de la publicación de la propuesta de solución a que se refiere el artículo 54 L para los efectos del artículo 54 N de la Ley N° 19.496. Dicha compensación alcanzaría el monto total que LATAM AIRLINES GROUP S.A pagará por tal concepto, la suma referencial total de \$847.839 (ochocientos cuarenta y siete mil ochocientos treinta y nueve pesos). En consecuencia, el acuerdo objeto de este procedimiento voluntario Colectivo beneficia a un total de, por lo menos, 379.193 consumidores y considera un monto total de \$4.401.016.795 (cuatro mil cuatrocientos unos millones dieciséis mil setecientos noventa y cinco pesos) y USD 564.753 (quinientos sesenta y cuatro mil setecientos cincuenta y tres dólares de los Estados Unidos).

III. De la proporcionalidad de la solución ofrecida. Es posible sostener fundadamente, que el monto que se restituirá al universo de consumidores afectados, definidos en el acuerdo, es proporcional al daño causado, ya que, corresponde a la suma de dinero que efectivamente en su momento la línea aérea recaudó por concepto de tasas de embarque y que, con ocasión de no haber utilizado el boleto aéreo por el consumidor, ha procedido el derecho a solicitar la devolución. Adicionalmente, la restitución del dinero recaudado por concepto de tasas de embarque cumple con los estándares de universalidad, esto es, alcanza a todos los consumidores afectados, de acuerdo a los criterios definidos en la determinación del Subgrupo 1 y 2, y asimismo establece un tratamiento universal proporcional y adecuado para las tasas del Subgrupo 3, así como las medidas comprometidas hacia el futuro. En consecuencia, la restitución acordada está basada en elementos objetivos, se cumple con los estándares jurídicos, técnicos y metodológicos para la evaluación de perjuicios económicos de carácter colectivo. La propuesta de la línea aérea fue objeto de consulta, en el marco del artículo 54 N de la Ley N° 19.496, cuyas observaciones fueron recepcionadas y procesadas por SERNAC. En este sentido, las observaciones recogidas de los consumidores afectados fueron tenidas en consideración para el resultado final del procedimiento.

IV. De la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo Se decidió en el acuerdo, lo siguiente: 1. De los correos electrónicos. La información contenida en los correos electrónicos que la línea aérea despache a los consumidores involucrados para informar sobre la devolución de dineros recaudados por tasas de embarque, deberá ser validada por el Servicio Nacional del Consumidor y no podrá contener información distinta a aquella, que diga relación con la comunicación de la propuesta de solución, de su procedimiento y plazos de implementación conforme al numeral siguiente. 2. Comunicación y Forma de Pago. Previo a materializar el pago de las sumas comprometidas en los puntos anteriores, la línea aérea enviará una carta informativa por correo electrónico, dirigido a la dirección email registrada en la línea aérea, explicando la solución, el procedimiento y plazo dispuesto para su implementación. Dicha carta, previo al envío, será validada por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC. En el mismo contexto y plazos comprometidos en el presente Acuerdo, la línea aérea informará a los consumidores afectados a través de avisos publicados en: a) la página del sitio web en Chile de LATAM Airlines Group S.A., www.latam.com; y b) Twitter.

V. En cuanto a los procedimientos para cautelar el cumplimiento del acuerdo: El proveedor se compromete a acreditar el cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del acuerdo mediante una auditoría externa, la que deberá realizarse por una empresa de auditoría externa de reconocido prestigio nacional. La auditoría contempla particularidades para cada uno de los subgrupos de consumidores, cuyo detalle se encuentra en la referida Resolución Exenta N° 267. 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° 267 acompañada en estos autos y disponibles en www.sernac.cl.

El Secretario.



03708056362