

EXTRACTO
Artículo 54Q de la Ley N°19.946

**Resolución que aprueba acuerdo en Procedimiento Voluntario
Colectivo**

En procedimiento no contencioso caratulado "Servicio Nacional del Consumidor", Rol V-301-2021, tramitado ante el 2° Juzgado Civil de Santiago, por resolución de fecha 22 de septiembre de 2022, y resolución aclaratoria de fecha 7 de diciembre de 2022,, en cumplimiento del artículo 54 Q de la Ley N°19.496, se aprobó el acuerdo arribado entre el Servicio Nacional del Consumidor y el proveedor Jetsmart Airlines SpA., contenido en Resolución Exenta N° 792, de fecha 21 de octubre de 2021.

Mediante presentación de fecha 10 de noviembre de 2021, compareció Jean Pierre Couchot Bañados, Alfredo Calvo Carvajal y Daniela Molina Zapata, todos abogados, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, solicitando la aprobación judicial del acuerdo contenido en la Resolución Exenta N° 792, de fecha 21 de octubre de 2021, a fin de que éste produzca efecto erga omnes. Este acuerdo consiste en:

1.-En cuanto al cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores:

Para todas las situaciones de devolución de tasas de embarque que se generen desde la fecha de implementación del acuerdo, Jetsmart 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. En virtud de lo anterior, deberá proponer mecanismos activos reales y sostenidos en el tiempo para cumplir con el imperativo legal, los que se indican en la Resolución Exenta N° 792, de fecha 21 de octubre de 2021.

2.-En cuanto al cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados:

A) Determinación de Subgrupos.

1. Determinación de Subgrupo 1 y período.

1.a) Considerará a los consumidores cuyos 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 17 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



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

Código: LXSTXDMKXB

Directa") y que tengan su origen y/o destino en un aeropuerto del territorio chileno.

2. 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 09 de julio de 2017 (fecha de inicio de actividades de Jetsmart en Chile) 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 1 de octubre de 2021 (día siguiente a la fecha de término de la declaración del estado de excepción constitucional por la emergencia sanitaria por SARS COVID-2, por calamidad pública, en el territorio de Chile, en conformidad a los términos y resolución N° 643/2021 que contiene los términos del Acuerdo arribado en el Procedimiento Voluntario Colectivo iniciado con Jetsmart por Resolución N° 74 de fecha 5 de febrero de 2021) 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 periodo 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.

B) Determinación del procedimiento de la devolución de tasas de embarque.

b.1) Para el Subgrupo 1, Jetsmart implementará lo siguiente:

Respecto de aquellos pasajeros que integran el Subgrupo 1, y que a la fecha de entrada en vigencia de los términos del presente acuerdo no hayan solicitado la devolución de las tasas de embarque, se le ofrecerá a su elección, una de las siguientes opciones:

- a) La devolución del monto original pagado por concepto de tasa de embarque a través de una transferencia bancaria, o
- b) La restitución del monto pagado, mediante la entrega de un voucher, el cual se verá beneficiado desde un 10% adicional del valor nominal, y que podrá ser utilizado en pasajes o servicios Jetsmart.

b.2) Para el Subgrupo 2, Jetsmart implementará lo siguiente:

Para estos consumidores aplicará lo dispuesto en el numeral anterior descrito para el Subgrupo 1 a excepción de lo establecido en la letra B.b.1. letra i), que no será aplicable a este Subgrupo 2. Para este Subgrupo la solicitud de devolución no estará sujeta a un plazo para su ejercicio en conformidad con lo previsto en el artículo 133 C del Código Aeronáutico, sin perjuicio de las normas generales sobre acciones y excepciones y demás que puedan aplicar en la



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

Código: LXSTXDMXKB

especie. En efecto, en armonía con la protección de los derechos de los consumidores, y resguardando la facultad de solicitar la restitución de las tasas que pudieran corresponderle, dicha devolución se realizará conforme al proceso indicado en el presente Acuerdo.

b.3) Para el Subgrupo 3, la Línea Aérea aplicará lo convenido en el numeral II precedente (Del Cese de la Conducta), esto es el envío de un correo personalizado, informándole a cada consumidor sobre su derecho a solicitar la devolución de sus tasas de embarque según las condiciones del boleto comprado.

C) Monto de la restitución y compensación del Subgrupo 1.

c.1) Jetsmart se ha obligado por medio del presente acuerdo a restituir para los consumidores del Subgrupo 1 el monto ascendiente a \$1.843.346.776 (mil ochocientos cuarenta y tres millones trescientos cuarenta y seis mil setecientos setenta y seis pesos chilenos), por concepto de dineros pendientes de solicitud de restitución por tasas de embarque no requeridas individualmente.

Asimismo, la Línea Aérea ha informado en este Procedimiento Voluntario Colectivo que tiene en sus registros 276.279 pasajeros correspondientes al Subgrupo 1, a cuyo favor existen tasas por boletos caducos.

Estos montos son referenciales según lo informado por la Línea Aérea en octubre de 2021 en el presente procedimiento, cuyos montos totales definitivos serán informados al SERNAC durante el período de implementación de este Acuerdo y las cantidades definitivas auditados por los informes de auditoría descritos en este instrumento.

c.2) Costo del 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 alcanzará a 52 consumidores y, el monto total que Jetsmart pagará por tal concepto, ascenderá a la suma referencial total de \$412.168. (cuatrocientos doce mil ciento sesenta y ocho pesos).

En consecuencia, el acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo beneficia a un total de por lo menos 276.279 consumidores y considera un monto total en pesos de \$1.744.040.687. (mil setecientos cuarenta y cuatro millones cuarenta mil seiscientos ochenta y siete pesos), más un monto total de USD 139.791. (ciento treinta y nueve mil setecientos noventa y un dólares de los Estados Unidos de Norteamérica), esto último, correspondiente a las tasas expresadas en moneda extranjera, todo respecto del Subgrupo N°1.

Todo lo descrito y señalado en el número III del Acuerdo será objeto de auditoría según lo previsto en el numeral VI y VII del mismo.



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

Código: LXSTXDMKXB

3.-En cuanto a que la solución sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos:

El monto que se restituirá al universo de consumidores afectados, definidos en el acuerdo, es proporcional al daño causado, toda vez que, corresponde a la suma de dinero que efectivamente, en su momento, Jetsmart 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 con 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. Finalmente, se establece expresamente que los términos establecidos en este acuerdo responden únicamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del presente Procedimiento Voluntario Colectivo. En efecto, la propuesta de la empresa fue objeto de la consulta, cuyas observaciones fueron recepcionadas y procesadas por el Servicio Nacional del Consumidor. En tal sentido, las observaciones recogidas de los consumidores afectados fueron tenidas en consideración para el resultado final del procedimiento.

4.-En cuanto a 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:

Jetsmart despachará a los consumidores alcanzados por el Acuerdo, un correo electrónico dirigido a la dirección email registrada en la Línea Aérea, en el plazo y términos dispuestos en el mismo, con la finalidad de informarles sobre el derecho a la devolución de dineros, recaudados por tasas de embarque. Adicionalmente, dicho correo electrónico, informará la solución, el procedimiento y plazo dispuesto para la implementación del presente Acuerdo y, no podrá contener información distinta de aquella.

En el mismo contexto y plazos comprometidos en el presente Acuerdo, Jetsmart informará a los consumidores afectados, a través de avisos publicados en: a) la página del sitio web en Chile de JETSMART AIRLINES SpA, www.jetsmart.com; b) redes sociales de Jetsmart, a través de Facebook @JetSMARTChile; c) los módulos de información a clientes.

La información publicada permitirá a los consumidores informarse respecto de la solución, procedimiento y plazos en que se implementará el acuerdo.

El contenido y forma del texto de las referidas comunicaciones, correos electrónicos y avisos señalados precedentemente serán enviados al SERNAC, previo a su despacho y/o publicación, para la validación correspondiente del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional del SERNAC.



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

Código: LXSTXDMKXB

5.-En cuanto a los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costas del proveedor.

1) El proceso de identificación y restitución de los Subgrupos N° 1 y 2 por parte de Jetsmart, y despachos de correos a los consumidores, informándole que tiene a su disposición la restitución de "Tasas Sujetas a Devolución", comenzará a ejecutarse transcurridos 240 días contados desde la fecha de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que apruebe el acuerdo conforme al artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

Para el envío de estas comunicaciones, se agrupará a los pasajeros de los subgrupos I y II en 11 categorías, conforme los meses correspondientes a la fecha original del vuelo no efectuado, enviando la comunicación a cada categoría, dentro del mes respectivo, a contar de la fecha de implementación del presente Acuerdo, en forma mensual y sucesiva, comenzando por la categoría 1 y finalizando con la categoría 11. Debido a la naturaleza de este extracto, es importante que revise las categorías y la cronología, en forma de infografía, en la Resolución Exenta N°792, de fecha 21 de octubre de 2021. En ésta se indican, visualmente, los subgrupos I y II, el tramo y fecha, los meses comprendidos y el orden de categorías para envío de comunicación y devoluciones.

2) El proceso de identificación y restitución del Subgrupo N° 3 por parte de Jetsmart, así como el despacho de correos a los consumidores informándoles que tiene a su disposición la restitución de "Tasas Sujetas a Devolución", comenzará a ejecutarse transcurridos 240 días contados desde la fecha de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que apruebe el acuerdo conforme al artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

3) El proceso de implementación de las medidas de cese de la conducta no comprendidas en los puntos anteriores, comenzará a ejecutarse transcurridos 240 días contados desde la fecha de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que apruebe el acuerdo conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

4) Jetsmart deberá entregar informes parciales de auditoría de cumplimiento cada 6 meses desde que comienza la implementación del presente Acuerdo, en los que dará cuenta de todas las medidas comprometidas, incluidas las restituciones que ha llevado a efecto.

5) Deberá entregar también un Informe Complementario de auditoría de carácter final, que acredite el cumplimiento del destino y monto del remanente del Subgrupo 1 dentro del plazo de 3 meses contados desde el vencimiento del plazo contemplado en el numeral que trata sobre el "remanente".

6) La ejecución de este Procedimiento Voluntario Colectivo en lo que diga relación con las actividades auditables, terminará una vez cumplidos 22 meses contados desde la fecha de inicio de la implementación del acuerdo, sin perjuicio de la obligación de Jetsmart de entregar al SERNAC el respectivo informe complementario de auditoría y que dice relación con la formación del remanente



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

Código: LXSTXDMKXB

del Subgrupo 1 y respecto del cual se hará referencia en el numeral respectivo del Acuerdo.

Que, del análisis del acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y Jetsmart Airlines SPA, contenido en la Resolución Exenta N° 792 de fecha 21 de octubre de 2021 ,y analizado de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 54Q de la Ley N° 19.496, es posible afirmar que este acuerdo cumple con los requisitos mínimos que establece el artículo 54 P del mismo cuerpo normativo, lo que hace procedente su aprobación, en cuanto es posible apreciar que sus capítulos se refieren a: i) el cese de la conducta; ii) del cálculo de las devoluciones, y compensaciones o indemnizaciones respectiva por cada uno de los consumidores afectados; iii) La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos; iv) la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual los proveedores efectuarán las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones a los consumidores afectados y v) la acreditación de la implementación del acuerdo.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 1, 54 H, 54 P y 54 Q de la Ley N 19.496, se declara: I.- Que, SE APRUEBA el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y Jetsmart, contenido en la Resolución Exenta N°792, de fecha 21 de octubre de 2021, para todos los efectos legales, declarándose, expresamente, que el acuerdo cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce efectos erga omnes. II.- PUBLÍQUESE un extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, una vez certificada y ejecutoriada la presente sentencia, 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 N 19.496. III.- 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 N° 19.496.



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

Código: LXSTXDMKXB