

NOMENCLATURA : 1. [46]Aclara o rectifica sentencia
JUZGADO : 2º Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : V-301-2021
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR/

Santiago, siete de Diciembre de dos mil veintidós
Pib

A la presentación de fecha 21 de octubre de 2022, a folio nº23:

VISTOS:

Atendido lo dispuesto en el artículo 182 del Código de Procedimiento Civil y al haberse incurrido en un error de hecho en la sentencia de fecha 22 de septiembre de 2022, a folio nº20, se enmienda, aclara o rectifica el fallo descrito, en la parte expositiva, respecto de la referencia al numeral III del acuerdo contenido en la Resolución Exenta N°792 de fecha 21 de octubre de 2021, reemplazándose desde el número 1 al número 5, y quedando en definitiva de la siguiente forma:

“III. DEL CÁLCULO DE LAS DEVOLUCIONES, COMPENSACIONES O INDEMNIZACIONES POR CADA UNO DE LOS CONSUMIDORES AFECTADOS, CUANDO PROCEDA.

EL ARTÍCULO 54 P N° 2 DE LA LEY N° 19.496, ESTABLECE LOS TÉRMINOS DEL ACUERDO DEBERÁ CONTEMPLAR, AL MENOS, LOS SIGUIENTES ASPECTOS: "2. EL CÁLCULO DE LAS DEVOLUCIONES, COMPENSACIONES O INDEMNIZACIONES RESPECTIVAS POR CADA UNO DE LOS CONSUMIDORES AFECTADOS, CUANDO PROCEDA", CON LO CUAL SE ESTABLECE LO SIGUIENTE:

A) DETERMINACIÓN DE SUBGRUPOS.

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 POR OTRA, LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 515 DE FECHA 26 DE JULIO DE 2019, QUE DA INICIO AL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO EN CUESTIÓN, LA RESTITUCIÓN DE LOS DINEROS RECAUDADOS POR TASAS DE EMBARQUE, PARA EFECTOS DE DETERMINAR EL PRIMER SUBGRUPO Y SU POSTERIOR RESTITUCIÓN, CONSIDERARÁ A LOS CONSUMIDORES CUYOS BOLETOS



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

Código: GXBSXCXCPHQ

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 20201.

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, 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.

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 CÁLCULO 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 AIRLINES SPA. 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, LA LÍNEA AÉREA 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.

EN EL MARCO DE ESTE ACUERDO, Y PARA EFECTOS DEL EJERCICIO DE LAS OPCIONES INDICADAS PRECEDENTEMENTE, LA AEROLÍNEA ENVIARÁ UNA COMUNICACIÓN AL CORREO ELECTRÓNICO QUE EL PASAJERO TIENE REGISTRADO EN EL SISTEMA DE LA EMPRESA, INFORMÁNDOLE QUE TIENE A SU DISPOSICIÓN LA RESTITUCIÓN DE “TASAS SUJETAS A DEVOLUCIÓN”, Y QUE PUEDE SOLICITAR CUALQUIERA DE LAS DOS ALTERNATIVAS ANTERIORMENTE SEÑALADAS, ADJUNTANDO PARA ELLO, UN LINK DE ACCESO A LA PLATAFORMA QUE SE HABILITARÁ ESPECIALMENTE EN LA PÁGINA WEB DE LA COMPAÑÍA PARA TALES EFECTOS.



C) EN DICHO SITIO, EL PASAJERO DEBERÁ INGRESAR SU CÓDIGO DE RESERVA Y EL CORREO ELECTRÓNICO REGISTRADO AL MOMENTO DE LA COMPRA, LUEGO DE LO CUAL, SERÁ DERIVADO AL SITIO WEB DE DEVOLUCIONES DE TASAS DE EMBARQUE, EN EL CUAL DEBERÁ OPTAR POR UNA DE LAS ALTERNATIVAS DE DEVOLUCIÓN. SI OPTARE POR LA ALTERNATIVA A), EL PASAJERO DEBERÁ INGRESAR LOS SIGUIENTES DATOS:

(I) NOMBRE Y APELLIDO.

(II) NÚMERO DE CÉDULA DE IDENTIDAD O DNI.

(III) NÚMERO DE LA CUENTA BANCARIA PERSONAL;

(IV) TIPO DE CUENTA; Y

(V) BANCO, EL CUAL NECESARIAMENTE DEBERÁ TENER OPERACIONES EN EL PAÍS CORRESPONDIENTE A LA EMISIÓN DEL TICKET.

EN EL CASO DE OPTAR POR LA ALTERNATIVA B), EL PASAJERO SÓLO DEBERÁ INGRESAR EL CÓDIGO DE RESERVA Y, EL CORREO ELECTRÓNICO REGISTRADO AL MOMENTO DE LA COMPRA.

D) EN EL CASO DE AQUELLOS PASAJEROS QUE NO CUENTEN CON SU CÓDIGO DE RESERVA, Y QUE DESEEN OPTAR POR ALGUNA DE LAS OPCIONES INDICADAS ANTERIORMENTE, DEBERÁN CONTACTARSE A NUESTRO SERVICIO AL CLIENTE PARA SOLICITAR EL CÓDIGO DE RESERVA, RESPONDIENDO PREVIAMENTE UN CUESTIONARIO DE VALIDACIÓN DISPUESTO PARA TALES EFECTOS. VERIFICADA LA INFORMACIÓN SOLICITADA EN EL CUESTIONARIO, SE HARÁ ENVÍO DEL CÓDIGO DE RESERVA DEL PASAJERO, CON EL CUAL PODRÁ EJERCER Y OPTAR POR ALGUNA DE LAS ALTERNATIVAS DE DEVOLUCIÓN YA DESCRITAS.

E) EN EL CASO DE HABER COMPRADO EN EL EXTRANJERO EL TICKET QUE GENERÓ EL DERECHO A LA DEVOLUCIÓN DE LA TASA DE EMBARQUE Y QUE CORRESPONDA LA DEVOLUCIÓN EN CONFORMIDAD A ESTE ACUERDO, LOS DATOS QUE SE DEBERÁN INGRESAR PUEDEN VARIAR DE ACUERDO A LAS EXIGENCIAS QUE LA LEGISLACIÓN LOCAL ESTABLEZCA.



F) ASIMISMO, EN EL CASO QUE EL BOLETO EMITIDO CORRESPONDA A UN MENOR DE EDAD, SE DEBERÁ INGRESAR LOS DATOS BANCARIOS DEL ADULTO QUE TENGA SU REPRESENTACIÓN LEGAL.

PARA UNA MAYOR AGILIDAD, ORDEN, SEGURIDAD Y EFICIENCIA, EL PROCESO DE DEVOLUCIÓN SE HARÁ A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA.

G) RESPECTO DE AQUELLOS PASAJEROS QUE MANIFIESTEN EXPRESAMENTE SU INTENCIÓN DE SER RESTITUIDOS MEDIANTE LA EMISIÓN DE UN VOUCHER, PODRÁN DISPONER DEL MISMO DENTRO DEL PLAZO MÁXIMO DE 15 DÍAS HÁBILES ADMINISTRATIVOS, CONTADOS DESDE QUE EL CONSUMIDOR INGRESA SU SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN. LOS PASAJEROS QUE ESCOJAN ESTA OPCIÓN DE RESTITUCIÓN PODRÁN SOLICITAR A LA COMPAÑÍA LA EMISIÓN DEL VOUCHER EN CUALQUIER TIEMPO, ES DECIR, LA PODRÁN REQUERIR, INCLUSO, PREVIO AL ENVÍO DE LA COMUNICACIÓN QUE LES CORRESPONDÍA EN VIRTUD DEL CRONOGRAMA DE CONTACTO QUE SE INDICÓ EN LOS PÁRRAFOS PRECEDENTES. DICHO VOUCHER TENDRÁ UNA VIGENCIA DE 12 MESES A CONTAR DE LA FECHA DE ENTREGA DEL MISMO, PRORROGABLES POR OTROS 12 MESES.

H) TRATÁNDOSE DE LOS PASAJEROS QUE OPTEN POR LA DEVOLUCIÓN EN DINERO DE SUS RESPECTIVAS TASAS DE EMBARQUE, ÉSTE SE EFECTUARÁ AL MISMO MEDIO DE PAGO ORIGINAL, O A LA CUENTA BANCARIA INFORMADA POR EL CONSUMIDOR. DICHO PAGO SERÁ REALIZADO POR SUBGRUPOS SEGÚN LA FECHA ORIGINAL DE VUELO, DENTRO DE UN PLAZO MÁXIMO DE 15 DÍAS HÁBILES ADMINISTRATIVOS, CONTADOS DESDE QUE EL PASAJERO INGRESA SU OPCIÓN EN CUANTO AL MECANISMO DE PAGO Y, CONCRETE LA SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN CON LOS DATOS REQUERIDOS EN LA LETRA B.B.1 C).

I) CON TODO, EN EL EVENTO QUE EXISTAN AÚN SALDOS PENDIENTES DE DEVOLUCIÓN, POR CUALQUIER CAUSA, APLICARÁ PARA ESTE SUBGRUPO 1 LO PREVISTO EN EL INCISO FINAL DEL ARTÍCULO 54 P DE LA LEY N° 19.496 RESPECTO DE LA FORMACIÓN DE UN REMANENTE CUYO DESTINO LO CONTEMPLA EL ARTÍCULO 53 B DE LA



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

Código: GXBSXCXCPHQ

LEY N° 19.496 Y AL QUE SE REFIERE EL NUMERAL XI DE ESTE ACUERDO.

B.2) PARA EL SUBGRUPO 2, LA LÍNEA AÉREA 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 EJERCICIO² 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 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.”

Forme la anterior rectificación parte integrante de referida sentencia de fecha 22 de septiembre de 2022, para todos los efectos legales.

A la presentación de fecha 16 noviembre de 2022, a folio n°24: Estese a lo resuelto precedentemente.

En Santiago, a siete de Diciembre de dos mil veintidós, se notificó por el estado diario, la resolución precedente.



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

Código: GXBSXCXCPHQ

