



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL TÉRMINO FAVORABLE DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. ("AVIANCA") CONFORME RESOLUCIÓN EXENTA N° 512/2019.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 790

SANTIAGO 21 DE OCTUBRE 2021

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que contiene el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores, la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 90, de 23 de abril de 2018, que nombró a don Lucas del Villar Montt como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 467 de 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; Resolución Exenta RA N° 405/278/2020 de SERNAC; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1°. Que, el objetivo del Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

2°. Que, con fecha **26 de julio del año 2019**, la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor dictó la resolución de apertura del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, con el proveedor **AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. ("AVIANCA")**, en adelante también, **"La Línea Aérea", "AVIANCA" o "el Proveedor"**, por las razones que en dicho acto administrativo se detallan. Ello, por cuanto de la evaluación de los antecedentes efectuados por esta



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Subdirección, existirían indicios de afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores.

3°. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. ("AVIANCA")**, oportunamente, manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

4°. Que, con fecha **9 de septiembre del 2019**, el SERNAC con **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. ("AVIANCA")**, iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, asistiendo apoderados con facultades para transigir. Asimismo, el presente procedimiento se ha sustanciado conforme a derecho.

5°. Que, el SERNAC mediante **Resolución Exenta N° 980 del 10 de diciembre del 2019**, prorrogó la duración del procedimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496 y, asimismo, se dictaron las **Resoluciones Exentas N° 859 del 05 de noviembre de 2019, N° 226 del 5 de marzo de 2020, N° 330 del 07 de abril del 2020, N° 396 del 06 de mayo de 2020, N° 371 del 06 de mayo de 2021 y N° 750 del 29 de septiembre de 2021**, todo relacionado con la duración del procedimiento.

6°. Que, para efectos del acuerdo contenido en el **considerando 8°** a que se hará referencia en la presente resolución, se tuvo en especial consideración lo consensuado con el proveedor en las comunicaciones efectuadas hasta antes de la dictación del presente acto administrativo.

7°. Que, durante la tramitación de este Procedimiento Voluntario Colectivo, el SERNAC dio cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 54 L y 54 N, ambos de la Ley N° 19.496, publicándose en el sitio web de este Servicio Público la manifestación por la cual el proveedor aceptó someterse al procedimiento, el estado de éste y la solución ofrecida por el proveedor.

8°. Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, los términos del acuerdo alcanzado entre el **SERNAC y AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. ("AVIANCA")**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

ACUERDO

I. Consumidores comprendidos en el presente Acuerdo

El presente Acuerdo, beneficiará a los consumidores que no hayan solicitado la devolución de los dineros que fueron recaudados por **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. ("AVIANCA")**, **RUT: 92.921.000-K**, en adelante también "**La Línea Aérea**", "**AVIANCA**" o "**Proveedor**", por pasajes vendidos directamente por



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

el Proveedor, ya sea en sus oficinas físicas, vía call center y/o página web ("**Venta Directa**"), y que correspondan exclusivamente a dineros destinados al pago de la tasa de embarque, respecto de los que se cumple la hipótesis establecida en el artículo 133 C del Código Aeronáutico, que establece: "*En caso de no verificarse el viaje, ya sea por causas imputables al transportador, al pasajero o por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes, las tasas, cargas o derechos aeronáuticos que hubiere pagado el pasajero deberán restituirse a su solo requerimiento en cualquier oficina del transportador aéreo o a través de su sitio web*", de acuerdo a las consideraciones que se expresan en este Acuerdo.

En consecuencia, los consumidores beneficiados por el Acuerdo son los siguientes, con las consideraciones efectuadas para cada subgrupo a que se refiere el numeral III de este Acuerdo:

1. Consumidores chilenos o extranjeros que hayan comprado su boleto aéreo directamente al Proveedor por Vía Directa en Chile, que utilicen un aeropuerto en Chile, siempre que:

- a) Se trate de tasas de embarque correspondientes a boletos aéreos "No Volados" o que han quedado "Caducos" (según estos términos se definen más adelante):
 - (i) entre el 1° de mayo de 2015 y la fecha de la resolución que contiene los términos de este Acuerdo, o,
 - (ii) en el período comprendido entre la resolución administrativa del SERNAC que contiene los términos de este Acuerdo y el día anterior al inicio de la implementación del cese de la conducta.
- b) Se trate de boletos aéreos respecto de los cuales los consumidores no han solicitado, o habiendo solicitado no han obtenido, la devolución de las respectivas tasas de embarque.

2. Consumidores chilenos o extranjeros que hayan comprado boletos aéreos directamente al Proveedor por Vía Directa en el extranjero, siempre que:

- a) Se trate de tasas de embarque correspondientes a boletos aéreos "No Volados" o que han quedado "Caducos" (según estos términos se definen más adelante):
 - (i) entre el 1° de mayo de 2015 y la fecha de la resolución que contiene los términos de este Acuerdo, o,
 - (ii) en el período comprendido entre la resolución administrativa del SERNAC que contiene los términos de este Acuerdo y el día anterior al inicio de la implementación del cese de la conducta.
- b) El consumidor que haya comprado un boleto aéreo en el extranjero debió haber ingresado a territorio chileno utilizando dicho boleto aéreo;



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- c) El consumidor que adquirió un pasaje con escala en Chile se haya identificado en el banner que se implementará al efecto en la página web de AVIANCA; y,
- d) Una vez ingresado al territorio chileno, el consumidor no debe haber utilizado el tramo de regreso del boleto aéreo con el que ingresó a Chile (original o reemitido).

3. Consumidores chilenos o extranjeros que, iniciado el periodo de implementación del presente Acuerdo, se encuentren en las hipótesis de los numerales 1 o 2 anteriores y respecto de boletos aéreos "No Volados".

II. Del cese de la conducta.

Con el propósito de dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 P, N°1 de la Ley N° 19.496, que dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo 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*", se establece lo que sigue:

Se torna indispensable reforzar el derecho del consumidor a la información veraz y oportuna respecto de la devolución de tasas de embarque de sus boletos aéreos, según lo establece el artículo 3 inciso primero letra b) de la Ley N° 19.496. Por lo tanto, 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 del boleto aéreo a los consumidores, el derecho que les asiste de obtener la devolución del dinero entregado por concepto de tasas de embarque respecto de boletos aéreos "No Volados", independiente de los motivos de aquello.

Así, 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 correspondiente, informándole 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 las condiciones del contrato de transporte: La Línea Aérea informará al pasajero por medio de un correo electrónico enviado a la misma dirección de correo electrónico que éste registró en el proceso de compra del boleto aéreo, dentro de los **10 días hábiles administrativos** siguientes a la fecha en que no realizó su viaje, sobre la posibilidad de solicitar la devolución de la tasa de embarque respectiva, siempre que no sea la intención del consumidor cambiar la fecha de su boleto aéreo de acuerdo a las condiciones del contrato de transporte aéreo que le sean aplicables. En el mismo correo electrónico, la Línea Aérea incluirá un link que direccionará al consumidor al proceso



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

de devolución de las tasas de embarque que actualmente tiene la Línea Aérea o el vigente en esa oportunidad.

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 **30 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 a las tasas de embarque como al valor del boleto aéreo que sea procedente.

b) Si el pasaje no es susceptible de cambios de acuerdo a las condiciones del contrato de transporte: La Línea Aérea informará al pasajero por medio de un correo electrónico enviado a la misma dirección de correo electrónico que éste registró en el proceso de compra del boleto aéreo, 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 tasas de embarque respectiva. En el mismo correo electrónico, la Línea Aérea incluirá un link que direccionará al consumidor al proceso de devolución de las tasas de embarque que actualmente tiene la Línea Aérea o el vigente en esa oportunidad.

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 **30 días hábiles administrativos**, contados desde que el consumidor ingresa su solicitud de devolución.

c) Medidas adicionales aplicables a todos los pasajes: La Línea Aérea, en forma adicional a lo señalado previamente, adoptará de manera permanente las siguientes acciones informativas durante diferentes etapas del proceso de compra. De esta manera, la Línea Aérea incluirá la frase ***“Aunque tu pasaje no permite 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) Página de confirmación de compra. Junto con la confirmación de la compra de los boletos aéreos y al mismo correo electrónico proporcionado por el consumidor al tiempo de la compra, enviará información sobre el derecho que le asiste al consumidor a obtener la devolución de las tasas de embarque.
- ii) Términos y Condiciones.
- iii) En la sección de “Ayuda” de su página web (www.avianca.com) incorporará una subsección que contendrá información sobre la devolución de las tasas de embarque (u otra sección similar que en el futuro pueda implementar producto de cambios en dicha página).
- iv) Incorporará un párrafo sobre los derechos que asisten a los consumidores respecto a la devolución de tasas de embarque en su contrato de transporte.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En la eventualidad de modificaciones legales referidas a las materias objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo, la Línea Aérea ajustará su actuar en lo pertinente, conciliando el cumplimiento de la normativa aplicable con los términos de este Acuerdo, de manera tal que se privilegie la aplicación de la ley.

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 que los términos del Acuerdo deberán 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*", y, en consecuencia, se establece lo siguiente:

A. Determinación de Subgrupos.

1. Determinación del subgrupo 1 y período.

1.a) Considerando la regulación de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, la 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 de 2019, es que se ha estimado que la restitución de los dineros recaudados por tasas de embarque debe, necesariamente, para efectos de determinar el **subgrupo 1**, considerar a los consumidores cuyos boletos aéreos sean "No Volados" o "Caducos", 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 la fecha de la resolución administrativa que contiene los términos de este Acuerdo.**

A la restitución de las tasas de embarque correspondientes a pasajeros de este **subgrupo 1** se aplicarán las siguientes reglas:

1.b) Se efectuará la devolución del mismo valor y en la misma moneda utilizada para el pago de las 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 por Venta Directa y que tengan su origen y/o destino en un aeropuerto del territorio chileno, según los conceptos que se definen a continuación:

- i. "**No Volados**": boletos aéreos correspondientes a vuelos no efectuados.
- ii. "**Caducos**": boletos aéreos no utilizados que por sus condiciones de compra 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.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

No se consideran en este Acuerdo y por tanto **no** corresponden a Tasas Sujetas a Devolución **Subgrupo 1**, las siguientes:

- i. Las diferencias de tasas provenientes de las rebajas de las mismas dispuestas por la autoridad en los últimos años;
- ii. Tasas correspondientes a boletos aéreos vendidos por terceros diferentes a la Línea Aérea o por canales distintos a la Venta Directa, 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 vigente de la fecha en que fueron pagadas.

2. Determinación subgrupo 2 y período.

Para efectos del segundo subgrupo de consumidores del presente Acuerdo, se consideran aquellas tasas de embarque que corresponden a boletos aéreos Caducos 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 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.

Corresponde a tasas de embarque de boletos aéreos Caducos en el período comprendido entre **el día siguiente a la resolución administrativa del SERNAC que contiene los términos de este Acuerdo y el día anterior al inicio de la implementación del cese de la conducta**.

Considerando que la venta de boletos aéreos y la caducidad de éstos es dinámica en el tiempo, para las tasas de embarque



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

susceptibles de devolución en el periodo indicado, la Línea Aérea compromete las medidas que se indicarán más adelante respecto a 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:

b.1.1. Consumidores registrados susceptibles de identificación por la Línea Aérea:

- a) La Línea Aérea enviará a la misma cuenta de correo electrónico registrada por el pasajero al momento de la compra del boleto aéreo y que se encuentre en sus registros, un mensaje informándole que tiene a su disposición la restitución de las "Tasas Sujetas a Devolución del Subgrupo 1", incluyendo un link que direccionará al consumidor al proceso de devolución de las tasas de embarque que actualmente tiene la Línea Aérea o el vigente en esa oportunidad.

En dicho sitio, el pasajero deberá ingresar en un formulario los siguientes datos:

- (i) Nombre y apellido.
- (ii) Número de cédula de identidad o pasaporte, según corresponda.
- (iii) Número y tipo de la cuenta bancaria personal de un banco que tenga operaciones en Chile, en la cual desea que se le haga la devolución.

Si quien hubiese efectuado la compra en Chile se encuentra en el extranjero al momento del pago, podrá indicar una cuenta en un Banco que tenga operaciones en el país en el cual resida. En el caso de compras en el extranjero, deberán ingresar los datos de la cuenta bancaria personal de un banco que tenga operaciones en el país respectivo.

En el caso de haber comprado en el extranjero el boleto aéreo 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.

- b) En el caso que las tasas de embarque correspondan a un boleto aéreo emitido a nombre de un menor de edad, se deberá ingresar los datos bancarios del adulto que tenga su representación legal.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- c) El proceso de devolución de las tasas de embarque se hará a través de la página web de la Línea Aérea y oficinas físicas del Proveedor.
- d) Solicitada que sea la devolución por el consumidor, ésta se efectuará dentro de los **30 días hábiles administrativos** siguientes contados desde que el consumidor ingresa su solicitud de devolución.

En el evento que, transcurrido **22 meses** desde la implementación de este Acuerdo, aún existan saldos pendientes de devolución de tasas de embarque a pasajeros del subgrupo 1, la empresa emitirá vales vistas a nombre de los respectivos pasajeros de los que la empresa tenga la información necesaria para emitir los vales vista, los cuales quedarán a su disposición para que ellos los puedan retirar conforme a regulación legal de los vales vista. El plazo para la emisión de los vales se encuentra establecido en el numeral VI del presente instrumento.

b.1.2. Consumidores no registrados susceptibles de identificación por la empresa:

- a) Tratándose de consumidores respecto de los cuales la Línea Aérea no tenga datos de contacto, el Proveedor se compromete a incluir en su página web durante 20 meses a partir de la fecha de implementación del presente Acuerdo, un banner informando el derecho de los pasajeros a solicitar a la restitución de las tasas de embarque en caso de pasajes No Volados o Caducos.

Desde este banner se direccionará al pasajero al formulario de devoluciones de la Línea Aérea, en el que se le solicitará la siguiente información:

- Nombre y apellido
 - Correo electrónico
 - País
 - Teléfono
 - Tipo de reembolso
 - Motivo de reembolso: "Devolución tasa de embarque Chile"
 - Número Tiquete
 - Titular Cuenta
 - Cédula de Identidad (El ID debe ser el registrado en el banco)
 - Entidad Bancaria
 - Tipo de cuenta
 - Número de cuenta bancaria
 - País y Moneda de la cuenta.
- b) Solicitada que sea la devolución por el consumidor, ésta se efectuará dentro de los **30 días hábiles administrativos**



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

siguientes contados desde que el consumidor ingresa su solicitud de devolución.

Con todo, si transcurridos 22 meses desde la fecha de implementación del Acuerdo existan aún saldos pendientes de devolución, por cualquier causa, a pasajeros del subgrupo 1, la empresa emitirá vales vistas a nombre de los respectivos pasajeros de los que la empresa tenga la información necesaria para emitir los vales vista, los cuales quedarán a su disposición para que ellos los puedan retirar conforme a regulación legal de los vales vista. El plazo para la emisión de los vales se encuentra establecido en el numeral VI del presente instrumento.

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 los párrafos finales de la letra **b.1.1** y letra **b.1.2**, que no serán aplicables a este subgrupo 2.

Adicionalmente, de manera trimestral, la Línea Aérea enviará un email a los pasajeros cuyos boletos aéreos sean Caducos, informando el derecho que tienen para solicitar la devolución de la tasa de embarque. Dicha información será enviada a la cuenta de correo electrónico que el pasajero registró en el proceso de compra del boleto aéreo. Solicitada que sea la devolución por el consumidor, ésta se efectuará dentro de los **30 días hábiles administrativos** siguientes contados desde que el consumidor ingresa su solicitud de devolución.

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 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 general de devoluciones de la Línea Aérea.

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 electrónico personalizado, informándole a cada consumidor sobre su derecho a solicitar la devolución de sus tasas de embarque según las condiciones del contrato de transporte correspondiente al boleto aéreo comprado.

Adicionalmente, de manera trimestral, la Línea Aérea enviará un email a los pasajeros cuyos boletos aéreos sean Caducos, informando el derecho que tienen para solicitar la devolución de la tasa de embarque. Dicha información será enviada a la cuenta de correo electrónico que el pasajero registró en el proceso de compra del boleto



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

aéreo. Solicitada que sea la devolución por el consumidor, ésta se efectuará dentro de los **30 días hábiles administrativos** siguientes contados desde que el consumidor ingresa su solicitud de devolución.

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

c.1) AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA, se ha obligado por medio del presente Acuerdo a restituir a los consumidores del **Subgrupo 1** el monto ascendente a lo menos a **\$2.295.766.619¹²** por concepto de dineros retenidos por tasas de embarque no requeridas individualmente por los consumidores.

Asimismo, la Línea Aérea ha informado en este Procedimiento Voluntario Colectivo que tiene en sus registros identificados **136.602 pasajeros correspondientes al subgrupo 1** y a cuyo favor existen tasas de embarque por boletos aéreos Caducos o No Volados.

Estos montos son referenciales según lo informado por la Línea Aérea en **octubre del año 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 en cuanto a universo y montos de cada uno de los Subgrupos del Acuerdo serán auditadas 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*". El "*costo del reclamo*" equivale a la suma de 0,15 Unidades Tributarias Mensuales, el 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 **21 consumidores** y, el monto total que **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA** pagará por tal concepto, ascenderá a la suma referencial total de **\$166.462 pesos**.

El pago del costo del reclamo se efectuará transcurridos 240 días hábiles 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, previa entrega de la base de reclamos por parte del SERNAC.

¹ Este monto corresponde a dineros retenidos por tasas de embarque calculado por la empresa al 30 de septiembre de 2021, según información disponibilizada por la empresa en el procedimiento.

². Las tasas que se hayan expresado en moneda extranjera se devolverán al tipo de cambio vigente de la fecha en que fueron pagadas.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En consecuencia, el Acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo beneficia a un total de por lo menos **136.630** Consumidores y considera un monto total en pesos de a lo menos **\$2.295.766.619** respecto del Subgrupo N°1.

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

IV. La solución es proporcional al daño causado, alcanza todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos.

Conforme lo dispuesto en el artículo 54 P, N° 3 de la Ley N° 19.496, que establece que el Acuerdo, además, deberá contener: "*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: 3. Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos*", se hace presente lo siguiente:

El monto que se restituirá al universo de consumidores afectados, definidos en el presente Acuerdo **es proporcional** al daño causado, toda vez que corresponde a la suma de dinero que efectivamente la Línea Aérea recaudó por concepto de tasas de embarque y que, con ocasión de ser el boleto aéreo Caduco o No Volado, ha nacido el derecho del consumidor 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.

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.

Asimismo, se deja constancia que en la especie se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496 que establece que "*Durante la tramitación del procedimiento las*



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación a que se refiere el artículo 54 L”.

En efecto, la propuesta de la Línea Aérea fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, 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.

V. De la forma en que se harán efectivos los términos del Acuerdo y el procedimiento por el cual la Línea Aérea efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados.

El artículo 54 P, N° 4 de la Ley N° 19.496, establece que el Acuerdo, además, deberá contener: *"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: 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."* Al respecto, se ha acordado lo siguiente:

Al respecto:

De los correos electrónicos. La Línea Aérea 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, la Línea Aérea informará a los consumidores a través de avisos publicados en: **a)** la página del sitio web www.avianca.com; **b)** redes sociales de Avianca (Twitter y Facebook); y **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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

SERNAC, previo a su despacho y/o publicación, para la validación correspondiente del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional del SERNAC.

VI. Del plazo de implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con la misma y con el procedimiento propiamente tal.

Se deja constancia en el presente Acuerdo que, previa solicitud del Proveedor y atendidas las circunstancias excepcionales que afectan el tráfico aéreo actual, es que se establecen los siguientes periodos para la implementación de los compromisos contemplados en el presente procedimiento, de Acuerdo a lo siguiente:

1. El proceso de identificación y restitución de las tasas del subgrupo 1 comenzará a realizarse dentro de los **240 días hábiles** siguientes 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 19.496.
2. El proceso de identificación y devolución de tasas del subgrupo 2 comenzará a realizarse dentro de los **240 días hábiles** siguientes 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 19.496.
3. El proceso de identificación e información sobre devolución de tasas del subgrupo 3 deberá comenzar a realizarse dentro de los **240 días hábiles** siguientes 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 19.496.
4. El proceso de implementación de las medidas de cese de la conducta no comprendidas en los puntos anteriores, comenzará a ejecutarse dentro de los **240 días hábiles** siguientes 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 19.496.
5. El proceso de emisión de vales vistas comenzará a ejecutarse vencido el plazo de los **22 meses** dispuestos para la implementación de la actividad establecida en el N° 1 precedente relativa al subgrupo 1. El proceso de emisión de vales vistas mencionado tendrá una duración de **1 mes** calendario contado desde la fecha de inicio de éste.
6. La Línea Aérea deberá entregar informes parciales de cumplimiento cada **6 meses** desde que comience la implementación del Acuerdo. En ellos, dará cuenta de todas las medidas comprometidas, incluidas las restituciones que ha llevado a efecto.
7. La Línea Aérea 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 **1 mes** contado desde el vencimiento del plazo contemplado en el numeral que trata sobre el "remanente".
8. La ejecución de este Procedimiento Voluntario Colectivo en lo que diga relación con las actividades auditables, terminará una vez



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

cumplidos **23 meses** contados desde la fecha de inicio de la implementación del Acuerdo, lo que incluye, la obligación de la Línea Aérea de disponibilizar los vales vista del subgrupo 1 y de la obligación de entregar al SERNAC el respectivo informe complementario de auditoría referido en el numeral 7 precedente.

VII. De la acreditación de la implementación del Acuerdo.

Del texto del artículo 54 P, N° 5 de la Ley N° 19.496, establece que el Acuerdo, además, deberá contener: *"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: 5. Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor."*

Al respecto:

1. Auditoría externa.

La acreditación del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del Acuerdo deberá realizarse por una empresa de auditoría externa de reconocido prestigio nacional seleccionada por la Línea Aérea.

Adicionalmente, la referida auditoría deberá dar cuenta de la eventual indisponibilidad de datos por parte de AVIANCA para efectos de identificar a los consumidores que integran el subgrupo 1, de manera tal de encontrarse imposibilitada de cumplir con restituir nominativamente a esos consumidores sus tasas, formándose con ello un fondo a distribuir conforme al numeral décimo primero del presente instrumento, que supone la formación de un remanente, cuyo monto y destino será acreditado a través de un informe complementario emitido por la empresa auditora respectiva.

Asimismo, deberá establecerse en la auditoría, los hitos principales que reflejen que **AEROVÍAS DE CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA** ha dado cumplimiento a las devoluciones del subgrupo 1 en los términos establecidos en este Acuerdo y cumplió con disponibilizar sus registros históricos de los correos electrónicos entregados por cada consumidor al momento de comprar el boleto aéreo, a fin de agotar la posibilidad de contactar y devolver a los consumidores involucrados, las tasas referidas al subgrupo 2, sin la conformación de un fondo en estos casos, respetando siempre el derecho del consumidor de requerir, en cualquier tiempo, la restitución de estas tasas. Las cantidades definitivas, en cuanto a universo de consumidores y montos de y para cada uno de los subgrupos del presente Acuerdo, serán auditadas e integradas en los informes de auditoría descritos en este instrumento.

La auditoría deberá certificar la implementación de las medidas para el subgrupo 3 y las medidas contempladas como "cese de la



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

conducta" que según se ha establecido en el presente Acuerdo, serán susceptible de auditoría.

Se deberá coordinar previamente con el Departamento de Vigilancia e Investigación Económica de la Subdirección de Estudios Económicos y Educación del SERNAC, los términos del referido informe de auditoría.

La Auditoría Externa deberá ser puesta a disposición del SERNAC a más tardar dentro de **6 meses** siguientes contados desde el término de los **23 meses** contados desde la fecha de inicio de la implementación del Acuerdo, sin perjuicio del informe de auditoría complementario que se entregará, luego de transcurrido **1 mes** desde que se verifique el supuesto establecido en el Párrafo que trata sobre el "remanente".

VIII. Alcance legal de la responsabilidad.

Conforme lo previene el artículo 54 P de la ley 19.496, la solución propuesta por el Proveedor *"no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción"*.

IX. Del efecto erga omnes del Acuerdo y sus efectos.

El Servicio Nacional del Consumidor someterá el Acuerdo contenido en el presente instrumento, a la aprobación del juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del Proveedor para que éste produzca efecto *erga omnes*, todo ello de conformidad a lo dispuesto en los incisos 1º, 2º y 3º del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496: *"Para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Servicio produzca efecto erga omnes, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor. El tribunal sólo podrá rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo precedente. El tribunal fallará de plano y sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo."*

Ejecutoriada la resolución judicial señalada en el inciso anterior y efectuada la publicación indicada en el inciso siguiente, el acuerdo surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de sus acciones de acuerdo al inciso penúltimo."

Por su parte y, en atención a la irrenunciabilidad de derechos que contempla la Ley N° 19.496 para los consumidores, a ellos les quedará siempre a salvo su derecho a reserva de acciones individuales ante el tribunal que apruebe el Acuerdo, lo que podrán hacer, sin patrocinio de abogado, al tenor de lo consagrado en el artículo 54 Q inciso 5 de la Ley N° 19.496.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

X. De las publicaciones.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N° 19.496, esto es, *"La copia autorizada de la resolución del Servicio en que conste el acuerdo tendrá mérito ejecutivo transcurridos treinta días desde la publicación del 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, contándose el plazo desde la última publicación. Las publicaciones deberán efectuarse a más tardar dentro de décimo día desde la fecha de la resolución administrativa en la que conste el acuerdo o desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que lo aprueba, según sea el caso."*

En consecuencia, dentro del décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que aprueba el Acuerdo, se deberá publicar, a costa de la Línea Aérea, el extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional. Por su parte, el SERNAC efectuará la publicación en el sitio web institucional de este Servicio. En el caso de ausencia del efecto erga omnes, el proveedor procederá a efectuar las publicaciones tratadas en los párrafos precedentes dentro de décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1° de la Ley N° 19.496.

XI. Del Remanente

Transcurridos 2 años desde los **23 meses** dispuestos para la implementación del Acuerdo- la que implica emisión de vale vista, según se ha regulado en el presente Acuerdo-, los remanentes de dineros correspondiente a tasas de embarque del subgrupo 1 que no hayan sido transferidos ni reclamados por los consumidores, caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los respectivos titulares, debiendo la Línea Aérea enterar las cantidades correspondientes no transferidas a los consumidores, al fondo establecido en el artículo 11 Bis de la Ley N° 19.496.

En dicha oportunidad terminarán para todos los efectos las obligaciones de la Línea Aérea relacionadas con el cumplimiento del Acuerdo en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo en relación con el Subgrupo 1.

El informe final de auditoría deberá acreditar el monto y destino de estos dineros.

XII. De la Reserva de Acciones.

En caso que el Acuerdo tenga el efecto *erga omnes*, y conforme lo dispone el inciso 5° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta, deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el Acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace.

XIII. Del incumplimiento del Acuerdo.

Se deja constancia de que el SERNAC hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial de este Acuerdo y/o de su falta de aprobación.

Asimismo, el incumplimiento de los términos del Acuerdo constituye una infracción de la Ley N° 19.496, según lo expuesto en el artículo 54 Q inciso 6° de la misma.

XIV. Publicidad.

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa escrita, comunicación escrita u otros) que se disponga realizar respecto del presente Acuerdo, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, sigla y/o iconografía del SERNAC, ni realizar cualquier referencia en relación al mismo. Lo anterior, salvo que sea previamente validada para su difusión y por escrito, por la Jefatura del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional del Servicio Nacional del Consumidor.

Se deja constancia que conforme a lo previsto en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496 el Procedimiento Voluntario Colectivo está infundado por el principio de publicidad. En este orden de ideas, el Proveedor consiente expresamente en el presente Acuerdo en incluir en el texto del mismo los datos e información que este Acuerdo contempla y que son necesarios para su acertada inteligencia. Lo anterior, es sin perjuicio de reservas de información que se han decretado en conformidad con el artículo 54 O de la Ley N° 19.496 en este procedimiento, las que quedan a salvo conforme a lo establecido en las resoluciones que se hubieren dictado al efecto, en la medida que dicha información, no sea la contenida expresamente en el presente texto, y sin perjuicio de lo prevenido en las normas contenidas en las Leyes N° 20.285, N° 19.628 y cualquiera otra norma que resulte aplicable en la especie.

XV. Del Tratamiento de Reclamos y de Datos Personales.

La Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del SERNAC, remitirá los reclamos a la Línea Aérea, con la única y exclusiva finalidad de abonar a los consumidores todos los montos que incluirá este Acuerdo.

La información que se le proporcionará constituye datos personales, los que sólo podrán ser utilizados, en forma exclusiva y restrictiva por la Línea Aérea y únicamente para la implementación del Acuerdo, por lo que no se podrá divulgar y/o entregar a terceros, por cualquier causa, los datos transmitidos por la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos. Será, en consecuencia, de absoluta responsabilidad de la Línea Aérea, disponer de todos los



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

medios necesarios para impedir que otra persona o entidad acceda y/o utilice los datos proporcionados o haga un uso distinto al previsto en el presente documento. Esta prohibición no cesa con el término del Procedimiento Voluntario Colectivo.

Sin perjuicio de lo anterior y utilizada la base de datos para los fines que da cuenta este numeral, la Línea Aérea deberá proceder a la destrucción de la misma, lo que deberá en consecuencia ser acreditado mediante la auditoría externa indicada en el presente Acuerdo.

XVI. Leyes Complementarias: Ley N° 20.285 y Ley N° 19.628.

Se deja constancia que el SERNAC se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos establecidos en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública y su Reglamento, como asimismo por las normas contenidas en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, por lo que las peticiones de información que se le formulen sobre antecedentes de relativos a este Acuerdo, se resolverán con sujeción a las normas contenidas en ambos textos legales, todo ello sin perjuicio de la reserva de antecedentes decretados por el SERNAC, conforme a lo dispuesto en el artículo 54 O de la Ley N° 19.496.

XVII. Orientación para los Consumidores.

Se deja constancia que el SERNAC, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo, a través de todos sus canales de atención, tanto en sus oficinas de atención presencial, como en su *call center*: 800 700 100, y en su página web www.sernac.cl.

En el mismo orden de ideas, el SERNAC enviará información a los consumidores afectados a través de los medios que estime más idóneos para tales efectos, a fin de que los consumidores tomen conocimiento de los términos del Acuerdo y de sus derechos.

Adicionalmente y, en el contexto de lo expuesto en el párrafo anterior, el proveedor quedará disponible para atender las consultas o reclamos que pudieran presentarse con ocasión de la implementación del presente Acuerdo y, del Acuerdo en sí mismo. De ocurrir aquello, podrán existir coordinaciones particulares entre el SERNAC y el proveedor.

Por todo lo anteriormente expuesto,

RESUELVO:

1°. TÉNGASE PRESENTE, los términos del acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. ("AVIANCA")** en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

2°. DECLÁRESE, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según **Resolución Exenta N° 512 de fecha 26 de julio de 2019.**



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3°. TÉNGASE PRESENTE que el acuerdo contenido en la presente resolución, para que produzca efecto *erga omnes*, se someterá a la aprobación del Juez de Letras en lo Civil, conforme lo dispone el artículo 54 Q inciso 1° de la Ley N° 19.496.

4°. PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto *erga omnes* del acuerdo contenido en la presente resolución administrativa, un extracto, en el Diario Oficial y, en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

5°. PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que quede ejecutoriada, la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto *erga omnes* del acuerdo contenido en la presente resolución administrativa, un extracto, en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

6°. TÉNGASE PRESENTE que, el Servicio Nacional del Consumidor hace expresa reserva, respecto del ejercicio de cualquier acción que podría corresponder, en virtud de las atribuciones y funciones legales, respecto de todo tipo de empresa, proveedores, intermediarios o cualquiera sea su denominación, que directa o indirectamente, **incida en la recaudación, retención, pago o cualquier actuación respecto del dinero por concepto de tasas de embarque susceptibles de devolución**, en cualquier tiempo y circunstancia, acciones que, por tanto, quedan a salvo.

7°. TÉNGASE PRESENTE que, los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada contenida en el Acuerdo, para no quedar sujetos a ésta deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que apruebe el acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o, ingresando a la Oficina Judicial del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace conforme lo establece el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

8°. TÉNGASE PRESENTE que, una vez realizada las publicaciones mencionadas, el acuerdo tendrá efecto de una transacción extrajudicial respecto de todos aquellos consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de acciones.

9°. TÉNGASE PRESENTE que, el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye infracción a la Ley N° 19.496.

10°. TÉNGASE PRESENTE que, el SERNAC hace plena reserva en este acto de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial de éste y/o su falta de aprobación.

11°. TÉNGASE PRESENTE que la impugnación de la presente resolución se encuentra regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

12°. NOTIFÍQUESE la presente resolución por correo electrónico al proveedor **AEROVIAS DEL**



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

CONTINENTE AMERICANO S.A. ("AVIANCA"), adjuntándole copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE

**DANIELA AGURTO GEOFFROY
SUBDIRECTORA
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS
COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

DAG/FSA/CNA/MEO

Distribución: Destinatario (por correo electrónico) - Gabinete - SDPVC
- Oficina de Partes