



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 LA COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACIÓN S.A. AGENCIA CHILE (COPA) CONFORME RESOLUCIÓN EXENTA N°514/2019.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 791

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 la **COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACIÓN S.A. AGENCIA CHILE (COPA)**, en adelante también, "**La Línea Aérea**", "**COPA**" 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 Subdirección, existirían indicios de afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3°. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, la **COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACIÓN S.A. AGENCIA CHILE (COPA)**, oportunamente, manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

4°. Que, con fecha **1° de octubre del 2019**, el SERNAC con la **COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACIÓN S.A. AGENCIA CHILE (COPA)** 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, se ha sustanciado el presente procedimiento conforme a derecho.

5°. Que, el SERNAC mediante **Resolución Exenta N° 985 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° 865 del 05 de noviembre de 2019, N° 255 del 16 de marzo de 2020, N° 351 del 14 de abril de 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 la COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACIÓN S.A. AGENCIA CHILE (COPA)**, 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 **COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACIÓN S.A. AGENCIA CHILE (COPA)**, RUT N° **59.063.490-5**, (en adelante también, "La Línea Aérea", "COPA", "el proveedor" o "la empresa") por **pasajes vendidos directamente** por el proveedor, ya sea en sus oficinas **físicas, vía contact**



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

o call center y/o página web de la empresa, y que corresponden 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 expresarán:

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 del presente Acuerdo:

- 1.** Consumidores que hayan comprado su pasaje directamente al proveedor en sus **oficinas físicas, a través de su contact o call center, y/o página web.**
- 2.** Que se trate de tasas correspondientes a boletos aéreos que han quedado caducos, es decir, no están vigentes (en adelante los **"Pasajes Caducos"**), entre el 1º de mayo de 2015 y la fecha de la resolución que contiene los términos del Acuerdo, respecto de los cuales los consumidores no han solicitado u obtenido la devolución de las respectivas tasas de embarque.
- 3.** Consumidores 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 230), 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 pasaje.
 - b) Una vez ingresado al territorio chileno no debe haber utilizado el boleto de regreso (original o remitido) a su país o a otro destino.
- 4.** Consumidores cuyos pasajes sean Pasajes Caducos, en el período comprendido entre 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.
- 5.** Consumidores que iniciado el periodo de implementación del presente Acuerdo se encuentren en las hipótesis de los numerales 1 y 3 anteriores.

II. Del cese de la conducta.

Con el propósito de dar cumplimiento con 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:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Se torna indispensable reforzar el derecho del consumidor a la información veraz y oportuna respecto del derecho sobre la devolución de tasas de embarque, según lo establece en 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 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.

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 informándole de su derecho a solicitar la devolución y consecuentemente proceder con ella, es decir:

- 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 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 se realizó el 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 sobre el derecho a solicitar la devolución de las tasas de embarque, incluirá la misma información durante diferentes etapas del proceso de compra que se indican más adelante. De esta manera, la Línea Aérea incluirá la frase "**Aunque tu pasaje no permita devolución, tienes derecho a devolución de las tasas de embarque por servicios aeroportuarios en Chile en caso que no**

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

viajes", u otra similar que contenga dicho contenido informativo, en las etapas del proceso de compra incluyendo **i)** Página de confirmación de compra, **ii)** Términos y Condiciones, y **iii)** 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 y, adicionalmente en los siguientes documentos: **i)** en el Comprobante de Compra, y **ii)** Correo electrónico de confirmación.

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 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 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 **primer subgrupo** y su posterior restitución, considerar a los consumidores cuyo boletos aéreos sean Pasajes 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.**

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 Pasajes 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:

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

1.1 "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.

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 acuerdos interlineales con otras líneas aéreas en donde los pasajes no fueron vendidos por COPA y/o 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 subgrupo 2 y período. Para efectos del segundo subgrupo de consumidores del Procedimiento Voluntario en comento, se debe considerar a aquellos cuyos boletos aéreos sean Pasajes 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 periodo de tiempo para la determinación del subgrupo 1** (es decir, se excluye el subgrupo 1). Para este Subgrupo se aplica lo señalado en el **numeral A.1.b) anterior**.

3. Determinación subgrupo 3 y período. Tasas que dan derecho a la devolución por Pasajes Caducos, 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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 desarrollará el siguiente proceso:

b.1.1 Consumidores registrados susceptibles de identificación por la empresa.

- a) La Línea Aérea enviará a la misma cuenta de correo electrónico registrado por el pasajero al momento de la compra y que se encuentre en sus registros, un mensaje informándole que tiene a su disposición la restitución de las "Tasas Sujetas a Devolución", incluyendo un link de acceso a una plataforma web (el "Formulario") que deberá remitir a través del sitio web de la compañía o en sus oficinas, según se expresa más adelante.
- b) El pasajero deberá completar el formulario con sus datos: su nombre, RUT o Pasaporte, correo electrónico, número de reserva (este último como campo opcional, que podrá completar el consumidor en el caso que cuente con esta información) y los datos de la cuenta bancaria personal del banco en el cual desea que se le haga la devolución.

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.

- c) Para una mayor agilidad, orden, seguridad y eficiencia, el proceso de solicitud de devolución se hará a través de la página web de la empresa.

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

Para los consumidores que no sea posible contactar, el proveedor se compromete a incluir en su página web durante dos años a partir de la fecha de implementación del presente Acuerdo, un recordatorio sobre el derecho de devolución de la tasa de embarque y su reembolso. En estos casos, se solicitará al pasajero la siguiente información con el objeto de proceder a la devolución de sus tasas de embarque:

1. Nombre Completo
2. RUT Nacional
3. Número de cuenta
4. Banco
5. Tipo de Cuenta (ahorro, vista, corriente, RUT)



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

6. Número de Boleto
7. Fecha de viaje
8. Correo electrónico
9. Número de contacto

El proceso total de devolución no será superior a **15 días hábiles administrativos** siguientes a dicha solicitud, contado desde que el consumidor ingresa su solicitud de devolución.

Con todo, en el evento que existan aún saldos pendientes de devolución, por cualquier causa, aplicará para el Subgrupo 1, lo previsto en el numeral XI de este Acuerdo.

b.2) Para el subgrupo 2, la Línea Aérea deberá desarrollar el siguiente proceso:

- La Línea Aérea agotará las vías de contacto de los consumidores que haya sido posible identificar a través de sus registros históricos, esto es recurriendo a aquellos correos electrónicos entregados por cada consumidor al momento de comprar el boleto, todo ello en la medida que haya sido posible su identificación, siendo susceptible de auditoría externa la revisión del proceso de contacto y el proceso de devolución.

- Respecto de aquellos consumidores que haya sido posible identificar y asimismo se haya podido obtener su cuenta de correo por encontrarse en los registros de la empresa, se le enviará a los mismos un mensaje comunicándole que tiene disponible la devolución de tasas de embarque por vuelos no efectuados, incluyendo un link que al ingresar lo derivará al sitio de proceso de devolución.

- En dicho formulario, el pasajero deberá ingresar los datos de la cuenta bancaria personal de un banco, en la cual desea que se le haga la devolución.

- El proceso de devolución se hará a través de la página web de la empresa, oficina física del proveedor y call center.

- Para los consumidores que no sea posible contactar, el proveedor se compromete a incluir en su página web un recordatorio sobre la posibilidad de solicitar el reembolso de tasas de embarque.

- Con todo, en cualquier tiempo, los consumidores comprendidos en este subgrupo tendrán la disponibilidad de la devolución de los dineros cobrados por tasas, en cuyo caso deberán ingresar en el formulario de devoluciones correspondiente, llenando la siguiente información:

1. Nombre
2. RUT Nacional
3. Número de cuenta
4. Banco
5. Tipo de Cuenta
6. Número de Boleto



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

7. Fecha de viaje
8. Correo electrónico
9. Número de contacto

- El proceso total de devolución no será superior a **15 días hábiles administrativos** (de lunes a viernes), contado desde que el consumidor ingresa su solicitud de devolución.

- Para este Subgrupo 2 no aplicará lo dispuesto en las letras **B.b.1.1. letra d) y B.b.1.2 párrafo final** del numeral anterior.

- En efecto, las partes acuerdan que, 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, en cualquier tiempo conforme al artículo 133 C del Código Aeronáutico, se deja constancia que dicha devolución se realizará conforme al proceso general de devoluciones de la Línea Aérea en su sitio web para el Subgrupo 2.

b.3) Para el subgrupo 3, la Línea Aérea desarrollará el siguiente proceso:

Para este subgrupo se aplicará lo convenido en el numeral II precedente (Del Cese de la Conducta), esto es el envío de un correo personalizado, informándole 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) La COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACIÓN S.A. AGENCIA CHILE (COPA), se ha obligado por medio del presente Acuerdo a restituir para los **consumidores del subgrupo 1** el monto ascendente a **USD\$ 531,500.35**, por concepto de dineros retenidos por tasas de embarque no requeridas individualmente por dicho subgrupo.

Asimismo, la Línea Aérea ha informado en este Procedimiento Voluntario Colectivo que tiene en sus registros identificados **18.626 pasajeros** correspondientes al **subgrupo 1** y a cuyo favor existen tasas por Pasajes Caducos.

Estos montos son referenciales según lo informado por la Línea Aérea en el presente procedimiento a **octubre de 2021**, cuyos montos totales definitivos serán auditados por el informe de auditoría descrito 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 **6** consumidores y, el monto total que **COPA** pagará por tal concepto, ascenderá a la suma referencial total de **\$47.558 (cuarenta y siete mil quinientos cincuenta y ocho pesos)**.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

El pago del costo del reclamo deberá comenzar a realizarse transcurridos **240 días corridos** desde la fecha de la última publicación que se realice, del extracto de la resolución que se pronuncie sobre el Acuerdo, en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional.

En consecuencia, el Acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo beneficia a un total de por lo menos **18.626 pasajeros** Consumidores y considera un monto total en **USD 531,500.35** respecto del Subgrupo N°1.

Todo lo descrito y señalado en el número III del presente Acuerdo será susceptible 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:

Es posible sostener, fundadamente, que 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 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.

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 "*Durante la*



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

tramitación del procedimiento las 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 empresa 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:

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.copa.com; **b)** redes sociales de Copa Airlines; 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 SERNAC, previo a su despacho y/o publicación, para la validación correspondiente del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamiento Institucional del SERNAC.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

VI. 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 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** deberá comenzar a realizarse transcurridos **240 días corridos** desde la fecha de la última publicación que se realice, del extracto de la resolución que se pronuncie sobre el Acuerdo, en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional.
2. El proceso de identificación y devolución de tasas del **subgrupo 2** deberá comenzar a realizarse transcurridos **240 días corridos** desde la fecha de la última publicación que se realice, del extracto de la resolución que se pronuncie sobre el Acuerdo, en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional.
3. El proceso de identificación e información sobre devolución de tasas del **subgrupo 3** deberá comenzar a realizarse transcurridos **240 días corridos** desde la fecha de la última publicación que se realice, del extracto de la resolución que se pronuncie sobre el Acuerdo, en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional.
4. El proceso de implementación de las medidas de cese de la conducta no comprendidas en los puntos anteriores, deberán comenzar a ejecutarse transcurridos **240 días corridos** desde la fecha de la última publicación que se realice, del extracto de la resolución que se pronuncie sobre el Acuerdo, en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional.
5. La Línea Aérea deberá entregar informes parciales de cumplimiento cada **6 meses** desde que comienza la implementación en los que dará cuenta de todas las medidas comprometidas, incluidas las restituciones que ha llevado a efecto.
6. Deberá entregar también un informe complementario de auditoría de carácter final, que acredite el cumplimiento del destino y monto, de los fondos no distribuidos y eventual Remanente del subgrupo 1, dentro del plazo de **3 meses** contado desde el vencimiento del plazo contemplado en el numeral que trata sobre el "De los fondos no distribuidos y del Remanente".
7. La ejecución de este Procedimiento Voluntario Colectivo en lo que diga relación con las actividades auditables, terminará una vez transcurridos **22 meses** contados desde la fecha de inicio de la implementación del Acuerdo, sin perjuicio de la obligación de la Línea Aérea de entregar al SERNAC el respectivo informe complementario de auditoría y que dice relación con la formación de los fondos no distribuidos y del eventual Remanente del Subgrupo 1 y respecto del cual se hará referencia en el numeral respectivo del presente Acuerdo.

VII. De la acreditación de la implementación del acuerdo.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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:

Auditoría externa. La acreditación del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del Acuerdo, deberá realizarse a través de reportes presentados por la Línea Aérea al Sernac y, por los respectivos informes emitidos por una empresa de auditora externa de reconocido prestigio nacional seleccionada por la Línea Aérea a la finalización del proceso dentro del **plazo indicado en el párrafo final de este número VII.**

Adicionalmente, la referida auditoría deberá dar cuenta de la eventual indisponibilidad de datos por parte de la Línea Aérea 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 **eventual remanente**, cuyos montos y destinos (tanto del fondo como del remanente) serán acreditados a través de un informe complementario emitido por la empresa auditora respectiva.

Asimismo, deberá establecerse en la auditoría, los hitos principales que reflejen que la Línea Aérea 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 correspondiente boleto, a fin de agotar la posibilidad de contactar y devolver a los consumidores involucrados las tasas referidas al Subgrupo 2, respetando siempre el derecho del consumidor de requerir en cualquier tiempo, la restitución de las tasas del Subgrupo 2, sin perjuicio de las normas generales sobre obligaciones, acciones y excepciones y demás que puedan aplicar en la especie.

La auditoría deberá certificar la implementación de las medidas para el Subgrupo 3 y las medidas contempladas como "cese de la conducta" que según se ha establecido en el presente Acuerdo, sean 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 la implementación de la solución objeto del presente procedimiento sin perjuicio del informe de auditoría complementario que se entregará, luego



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

de transcurrido **3 meses** desde que se verifique el supuesto establecido en el Párrafo que trata sobre el "De los fondos no distribuidos y del 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.

X. De las publicaciones.

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 Q inciso 4º 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"*



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 anteriormente dentro de décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1°.

XI. De los fondos no distribuidos y del Remanente.

1. Los fondos no distribuidos que resulten después de transcurridos los plazos y agotadas las actividades establecidas en este instrumento para la ejecución de las acciones de identificación y restitución de tasas, respecto de aquellos pasajeros del Subgrupo 1 del presente Acuerdo serán transferidos íntegramente a una institución de beneficencia u otra afín, para fines propios de sus actividades, conforme a los criterios establecidos en la Circular Interpretativa sobre mecanismos alternativos de distribución de indemnizaciones, reparaciones, devoluciones, compensaciones por afectaciones a los intereses colectivos o difusos, contenida en la Res. Exenta N° 759 de fecha 6 de noviembre de 2020 del SERNAC.

2. La selección de dicha entidad, el plazo y procedimiento en virtud del cual se hará dicha transferencia, sus formas o modalidades de verificación de la transferencia, documentos y/o instrumentos que hayan de ser elaborados para tales efectos (como, por ejemplo, la suscripción de un convenio con la entidad seleccionada), así como todos los aspectos operativos que sean necesarios, serán acordados oportunamente entre el SERNAC y el proveedor.

Con todo, se aplicará subsidiariamente la regulación legal del remanente conforme a lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B de la Ley N°19.496 en el improbable evento que:

- a) existan impedimentos materiales o jurídicos debidamente calificados para realizar la transferencia en la forma señalada en los numerales 1 y 2 precedentes (cuestión que deberá ser certificada por SERNAC de oficio o a petición del proveedor); o bien,
- b) una vez efectuada la transferencia conforme a los numerales 1 y 2 precedentes, aun queden saldos sin distribuir.

Se procederá conforme a la norma contenida en el artículo 53 B antes citado, en los siguientes plazos:

- a) en el caso de la letra a) precedente, transcurridos 2 años desde el vencimiento del plazo dispuesto en el presente Acuerdo para que se ejecuten, de cargo del proveedor, las acciones descritas para la identificación y pago de los consumidores del Subgrupo 1;



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

b) en el caso de la letra b) precedente, transcurridos 2 años desde la última actividad de distribución de fondos a la respectiva institución.

En dicha oportunidad, terminarán para todos los efectos, las actividades de la Línea Aérea relacionadas con el cumplimiento del presente Acuerdo en relación con el Subgrupo 1, sin perjuicio del 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 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 que, el SERNAC hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial de éste 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 hubiesen 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 dictadas al efecto, en lo que no diga relación con la información contenida 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 que resulte aplicable en la especie.

XV. Del Tratamiento de Reclamos y de Datos Personales.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 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,



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESUELVO:

1°. TÉNGASE PRESENTE, los términos del acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y la **COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACIÓN S.A. AGENCIA CHILE (COPA)** en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

2°. DECLÁRESE, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según **Resolución Exenta N°514 de fecha 26 de julio de 2019**.

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 cualquiera 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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 **COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACIÓN S.A. AGENCIA CHILE (COPA)**, 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