



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



**SUSPENDE CÁMPUTO DE PLAZO DEL
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO
COLECTIVO QUE INDICA, POR EL
TÉRMINO Y MOTIVOS QUE SEÑALA**

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 0180

SANTIAGO, 19 FEB 2020

VISTOS: Lo dispuesto en el DFL Nº 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley Nº 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley Nº 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto Exento Nº 387/2018 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo establece orden de subrogación del cargo de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Nº 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1º Que, por disponerlo así la resolución exenta **Nº 516 de 26 de julio de 2019**, se dio inicio al Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor, **IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA S.A.**

2º Que, el proveedor manifestó por escrito la aceptación sobre su participación en el Procedimiento Voluntario Colectivo materia de este procedimiento administrativo.

3º Que, en el procedimiento de que trata el considerando primero previo, se han celebrado audiencias con el proveedor y se ha requerido información, conforme a lo previsto en el artículo 54 M de la Ley Nº19.496.

4º Que, el artículo 54 J de la Ley Nº19.496 prescribe que la duración del Procedimiento Voluntario Colectivo será de 3 meses, contados a partir del tercer día de la notificación al proveedor de la resolución que le da inicio, el cual puede ser prorrogado por una sola vez, hasta por tres 3 meses, por resolución fundada, en la que se justifique la prórroga. Situación que se verificó a través de la resolución exenta **Nº 907** de fecha 18 de noviembre de 2019, la que fue remitida al proveedor mediante correo electrónico dispuesto para estos efectos el mismo día en conformidad al artículo R de la Ley 19.498.

5º Que, constituye un hecho notorio y público la circunstancia de que la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos fue creada por la ley Nº 21.081, que modificó la ley Nº 19.496, y cuya entrada en vigencia fue el 14 de marzo de 2019, lo que ha significado una





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

entre ellos, siete paralelos referidos a la misma materia, y que convoca el presente procedimiento con el proveedor **IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA**, los cuales detentan una complejidad en cuanto a la naturaleza de los asuntos tratados, esto es, lo referido al cumplimiento a las obligaciones contenidas en los artículos 3, 12, 16, 17, 23 y 32, todos de la Ley N° 19.496, en relación con las disposiciones de los artículos 127 inciso tercero y 133 C, del Código Aeronáutico, particularmente, en orden a informar eficazmente a cada pasajero los derechos que le asisten en los casos de cancelación del servicio o no presentación al embarque, como, del deber de restituir las sumas de dinero percibidas y retenidas por concepto de "tasas de embarque", que no fueron pagadas a la autoridad respectiva; agregado a la diversidad de los antecedentes proporcionados por cada uno de los proveedores involucrados, por lo que este Servicio requiere cumplir con establecer un tratamiento equitativo respecto de todos ellos.

6° Que, tal como se sostuvo en el considerando 3°, en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo, se han sostenido reuniones con el proveedor y entregado antecedentes, que resultan del todo indiciarios de la posibilidad real y seria de alcanzar un acuerdo, en los términos dispuestos en el artículo 54 P de la ley N° 19.496, lo cual, en caso de prosperar, se expresaría en una solución expedita, completa y transparente respecto de hechos que dieron origen a este procedimiento.

7° Que, la protección de los consumidores supone que la Administración, en este caso el SERNAC, adopte medidas indispensables y adecuadas en orden a privilegiar el interés de los consumidores potencialmente beneficiados por un eventual acuerdo, facilitando el ejercicio del derecho del consumidor, en armonía con el debido proceso y la indemnidad del consumidor, principios rectores contemplados en la tramitación de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, señalados en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496.

8° Que, considerando el principio de servicialidad consagrado en el inciso 4° del artículo primero constitucional, lo mismo que las potestades provisionales conferidas a la Administración del Estado en el inciso primero del artículo 32 de la Ley N° 19.880, en orden a tomar las medidas que se estimen oportunas para asegurar la eficacia de la decisión, este Servicio estima que existen elementos de juicios suficientes para suspender el cómputo del plazo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, del proceso administrativo de que trata el considerando primero previo.

9° Que, además, se hace necesario dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N y 54 H de la ley N° 19.496, para recibir los ajustes a la propuesta de solución propuesta por el proveedor, de parte de los consumidores potencialmente beneficiarios, de alcanzarse un acuerdo, y de esta forma dar cumplimiento al principio de publicidad que rige los Procedimientos Voluntarios Colectivos.

10° Las facultades que la Ley entrega a este

Director Nacional.





**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESUELVO:

1º. SUSPÉNDASE en forma excepcional, en atención a los fundamentos de hecho y derecho señalados en los considerandos del presente acto administrativo, el cómputo del plazo previsto en el artículo 54 J de la Ley N°19.496, respecto del procedimiento voluntario colectivo de que trata el considerando primero de este acto administrativo, por el término de 20 días hábiles administrativos, contados desde la notificación de la presente resolución.

2º. NOTIFÍQUESE personalmente por un funcionario del Servicio Nacional del Consumidor, la presente resolución exenta, adjuntándose copia íntegra de la misma, de acuerdo a lo prescrito en el artículo 46 de la Ley N° 19.880.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

Arturo

Firmado

Edgardo

digitalmente por

Araya

Arturo Edgardo

Rodriguez

Araya Rodriguez

Fecha: 2020.02.19

12:22:48 -04'00'

ARTURO ARAYA RODRÍGUEZ

DIRECTOR NACIONAL (S)

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

SUSPENDE CÓMPUTO DE PLAZO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO QUE INDICA, POR EL TÉRMINO Y MOTIVOS QUE SEÑALA

RESOLUCIÓN EXENTA N°

0180

SANTIAGO,

19 FEB 2020

VISTOS: Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó texto refundido, coordinado y sistematizado de 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; 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 Exento N° 387/2018 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo establece orden de subrogación del cargo de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1° Que, por disponerlo así la resolución exenta **N° 516 de 26 de julio de 2019**, se dio inicio al Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor, **IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA S.A.**

2° Que, el proveedor manifestó por escrito la aceptación sobre su participación en el Procedimiento Voluntario Colectivo materia de este procedimiento administrativo.

3° Que, en el procedimiento de que trata el considerando primero previo, se han celebrado audiencias con el proveedor y se ha requerido información, conforme a lo previsto en el artículo 54 M de la Ley N°19.496.

4° Que, el artículo 54 J de la Ley N°19.496 prescribe que la duración del Procedimiento Voluntario Colectivo será de 3 meses, contados a partir del tercer día de la notificación al proveedor de la resolución que le da inicio, el cual puede ser prorrogado por una sola vez, hasta por tres 3 meses, por resolución fundada, en la que se justifique la prórroga. Situación que se verificó a través de la resolución exenta **N° 907** de fecha 18 de noviembre de 2019, la que fue remitida al proveedor mediante correo electrónico dispuesto para estos efectos el mismo día en conformidad al artículo R de la Ley 19.498.

5° Que, constituye un hecho notorio y público la circunstancia de que la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos fue creada por la ley N° 21.081, que modificó la ley N° 19.496, y cuya entrada en vigencia fue el 14 de marzo de 2019, lo que ha significado una





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

reestructuración del Servicio Nacional del Consumidor. A raíz de ello, se han iniciado ante esta Subdirección diversos procedimientos voluntarios colectivos, entre ellos, siete paralelos referidos a la misma materia, y que convoca el presente procedimiento con el proveedor **IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA**, los cuales detentan una complejidad en cuanto a la naturaleza de los asuntos tratados, esto es, lo referido al cumplimiento a las obligaciones contenidas en los artículos 3, 12, 16, 17, 23 y 32, todos de la Ley N° 19.496, en relación con las disposiciones de los artículos 127 inciso tercero y 133 C, del Código Aeronáutico, particularmente, en orden a informar eficazmente a cada pasajero los derechos que le asisten en los casos de cancelación del servicio o no presentación al embarque, como, del deber de restituir las sumas de dinero percibidas y retenidas por concepto de "tasas de embarque", que no fueron pagadas a la autoridad respectiva; agregado a la diversidad de los antecedentes proporcionados por cada uno de los proveedores involucrados, por lo que este Servicio requiere cumplir con establecer un tratamiento equitativo respecto de todos ellos.

6° Que, tal como se sostuvo en el considerando 3°, en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo, se han sostenido reuniones con el proveedor y entregado antecedentes, que resultan del todo indiciarios de la posibilidad real y seria de alcanzar un acuerdo, en los términos dispuestos en el artículo 54 P de la ley N° 19.496, lo cual, en caso de prosperar, se expresaría en una solución expedita, completa y transparente respecto de hechos que dieron origen a este procedimiento.


7° Que, la protección de los consumidores supone que la Administración, en este caso el SERNAC, adopte medidas indispensables y adecuadas en orden a privilegiar el interés de los consumidores potencialmente beneficiados por un eventual acuerdo, facilitando el ejercicio del derecho del consumidor, en armonía con el debido proceso y la indemnidad del consumidor, principios rectores contemplados en la tramitación de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, señalados en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496.

8° Que, considerando el principio de servicialidad consagrado en el inciso 4° del artículo primero constitucional, lo mismo que las potestades provisionales conferidas a la Administración del Estado en el inciso primero del artículo 32 de la Ley N° 19.880, en orden a tomar las medidas que se estimen oportunas para asegurar la eficacia de la decisión, este Servicio estima que existen elementos de juicios suficientes para suspender el cómputo del plazo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, del proceso administrativo de que trata el considerando primero previo.

9° Que, además, se hace necesario dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N y 54 H de la ley N° 19.496, para recibir los ajustes a la propuesta de solución propuesta por el proveedor, de parte de los consumidores potencialmente beneficiarios, de alcanzarse un acuerdo, y de esta forma dar cumplimiento al principio de publicidad que rige los Procedimientos Voluntarios Colectivos.

10° Las facultades que la Ley entrega a este

Director Nacional.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESUELVO:

1º. SUSPÉNDASE en forma excepcional, en atención a los fundamentos de hecho y derecho señalados en los considerandos del presente acto administrativo, el cómputo del plazo previsto en el artículo 54 J de la Ley N°19.496, respecto del procedimiento voluntario colectivo de que trata el considerando primero de este acto administrativo, por el término de 20 días hábiles administrativos, contados desde la notificación de la presente resolución.

2º. NOTIFÍQUESE personalmente por un funcionario del Servicio Nacional del Consumidor, la presente resolución exenta, adjuntándose copia íntegra de la misma, de acuerdo a lo prescrito en el artículo 46 de la Ley N° 19.880.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE



Arturo
Edgardo
Araya
Rodríguez

Firmado
digitalmente por
Arturo Edgardo
Araya Rodríguez
Fecha: 2020.02.19
12:21:54 -04'00'

ARTURO ARAYA RODRÍGUEZ
DIRECTOR NACIONAL (S)
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

CDN/RZG/JCB/LSC/MEO

Distribución:

- Destinatario
- Gabinete
- SDPVC
- Oficina de Partes



**Servicio Nacional
del Consumidor**


Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Acta Notificación por Funcionario del Servicio Nacional del Consumidor

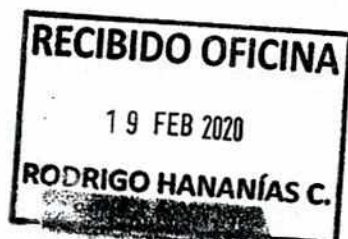
Con fecha **19 de febrero del año 2020**, en la dirección **calle Santa Magdalena 75, oficina 204, comuna de Providencia, región Metropolitana**, siendo las 16:00 horas procedí a notificar en mi calidad de funcionario/a del Servicio Nacional del Consumidor, al proveedor **IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA S.A.**, mediante don/doña **RODRIGO HANANÍAS CASTILLO**, la **Resolución Exenta N° 0100** del Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 19 de febrero del presente año, dejándose una copia íntegra, según lo dispone el artículo 46 inciso tercero de la Ley N° 19.880, en los siguientes términos:

- + Recibió la copia íntegra del acto notificado, la persona adulta que se encontraba en el lugar y se identificó como RODRIGO HANANÍAS C., o ABOGADO IBERIA
- + Se dejó copia íntegra del acto notificado en el acceso al domicilio.

Observaciones:

RODRIGO HANANÍAS C., RUT 15.401.081-5 

Nombre, RUT y firma de la persona que recibe





Funcionario SERNAC