



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**APRUEBA MEDIDA PROVISIONAL QUE  
SEÑALA.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 0264**

**SANTIAGO, 17 MAR 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 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 N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**


1° Que, por disponerlo así la resolución exenta **N° 517 del 26 de julio de 2019**, se dio inicio al Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor, **SKY AIRLINES**.


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 ya se ha verificado en la especie.

5° 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 sería 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.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

6° 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.

7° 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.

8° Que, a mayor abundamiento, y constituyendo una **circunstancia nueva** en este proceso el proveedor ha expresado en comunicación de fecha 16 de marzo de 2020, estar realizando acciones de diversa índole en relación con medidas que estaría implementando, lo que le impediría *“estudiar vuestras sugerencias y comentarios con detención y efectuar una propuesta para recogerlas”* por disponer a su personal a la aplicación de medidas prioritarias, comunicando a este Servicio que *“Como es un hecho público y notorio, el Gobierno recientemente comunicó que Chile avanzó a la fase 4 de la emergencia sanitaria asociada a la pandemia global del Coronavirus (Covid-19). Entre otras medidas, ello implica el cierre de las fronteras terrestres, marítimas y aéreas, con efecto a partir del próximo miércoles. Otros países desde y hacia los cuales vuela Sky también están implementando medidas similares para afrontar esta emergencia.*

*En consecuencia, las compañías aéreas deben adoptar, de manera prioritaria, una serie de medidas para cumplir con las disposiciones sanitarias y de la autoridad aeronáutica, e informar a sus usuarios de todas ellas. Sky se encuentra trabajando activamente en la implementación de estas medidas.*

10° En este mismo orden de ideas, se tiene presente que es un hecho público y notorio el establecimiento de ciertas medidas gubernamentales relacionadas con el Covid-19, como por ejemplo, evitar desplazamientos. En ese contexto no sería posible que un administrado interviniente en el PVC realice, entre otras, las acciones de aislamiento domiciliario o distanciamiento personal, al mismo tiempo que -como podría ser el caso- deba, por ejemplo, asistir a dependencias del SERNAC a reuniones con agentes del Servicio a fin de sustanciar adecuadamente el presente procedimiento.

11° En consideración a las facultades que la Ley entrega a este Director Nacional.

### RESUELVO:

1°. **APRÚEBASE LA MEDIDA PROVISIONAL DE SUSPENSIÓN DEL PROCESO INICIADO POR LA**





**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 517 DE 2019 DE SERNAC**, en atención a los fundamentos de hecho y derecho señalados en los considerandos del presente acto administrativo, y considerando la presentación del proveedor de fecha 17 de marzo de 2020, por el término de **20 días hábiles administrativos**, contados desde la fecha de la presente resolución

**2°. NOTIFÍQUESE**, por correo electrónico al proveedor, la presente resolución, adjuntándose copia íntegra de la misma.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE**

Lucas  
Ignacio Del  
Villar Montt

Firmado  
digitalmente por  
Lucas Ignacio Del  
Villar Montt  
Fecha: 2020.03.17  
16:07:57 -03'00'

**LUCAS DEL VILLAR MONTT  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

