



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**MEDIDA PROVISIONAL QUE SE INDICA EN LOS PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS INICIADOS CONFORME A LAS RESOLUCIONES EXENTAS, N°s 511; 512; 514; 515; 517, TODAS DE FECHA 26 DE JULIO DE 2019, ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y LOS PROVEEDORES DE LÍNEAS AÉREAS QUE EN ELLAS SE INDICAN.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 750**

**SANTIAGO 29 DE SEPTIEMBRE 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, conforme lo dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N°19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante indistintamente SERNAC o Servicio, es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, representado judicial y extrajudicialmente por su Director Nacional, quien es el Jefe Superior del Servicio.

**2°.** Que, mediante Resolución Exenta N° 467 de fecha 24 de junio de 2020, publicada en el Diario Oficial el día 30 de junio de 2020, se delegó, la facultad de dictar las resoluciones que decreten o rechacen, total o parcialmente, medidas provisionales para los procedimientos voluntarios, o simplemente PVC, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del SERNAC.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**3°.** Que, con fecha 26 de julio de 2019, el SERNAC inició diversos Procedimientos Voluntarios Colectivos con proveedores de líneas aéreas, mediante las **Resoluciones Exentas N° 511; 512; 514; 515 y 517**, en todos los cuales, los distintos proveedores aceptaron participar oportunamente.

**4°.** Que, mediante las **Resoluciones Exentas N° 912, 913, 921, 980 y 985**, todas ellas del año 2019 y de este origen, la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, prorrogó la duración de los procedimientos indicados más arriba, por el término de 3 meses a que se refiere el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, por darse en la especie, la causal de prórroga contenida en la norma antes descrita, cual es, la **"necesidad de mayor tiempo de revisión de los antecedentes"**

**5°.** Que, mediante resolución N°396 se instruyó la suspensión del cómputo del plazo de duración de los respectivos procedimientos renovándose dicha medida provisional con fecha 6 de mayo del año 2021. Adicionalmente, se dispuso en la citada resolución que, una vez finalizado el plazo de suspensión regulado en la misma, se extendería el plazo de duración de los procedimientos en **20 días hábiles administrativos**, con el objeto de dar cumplimiento a los trámites involucrados y que estuvieren pendientes al efecto.

**6°.** Que, la finalidad del Procedimiento Voluntario Colectivo es obtener una solución expedita, completa y transparente respecto de conductas que afectan el interés colectivo o difuso de los consumidores y que, en la especie, dieron origen a los presentes procedimientos.

**7°.** Que, en los Procedimientos Voluntarios Colectivos, cuyas resoluciones de inicio se citaron en el considerando N° 4 precedente, se han sostenido numerosas audiencias con los proveedores y, asimismo, se han recibido antecedentes que resultan del todo indiciarios de la posibilidad real y seria de alcanzar acuerdos 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 los hechos que dieron origen a estos procedimientos.

**8°.** Que, conforme lo dispone el artículo 54 N de la Ley N° 19.496: *"Durante la 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."* Por su parte, el artículo 54 L del citado cuerpo legal, dispone: *"La manifestación por la que el proveedor acepte someterse al procedimiento será informada en el sitio web del Servicio en el plazo de cinco días contado desde que ella hubiere tenido lugar. A través del mismo medio se informará el estado en que se encuentra el procedimiento y se publicará la solución ofrecida por el proveedor"*.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**9°.** Que, asimismo, la protección de los consumidores supone que la Administración, en este caso el **SERNAC**, adopte todas las 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 los que, para este caso particular, suponen relevar la importancia de recibir adecuadamente los ajustes a la propuesta de solución que eventualmente hagan los proveedores, por parte de los consumidores afectados, en los términos referidos en el considerando precedente.

**10°.** Que, atendido al estado de avance de los Procedimientos Voluntarios Colectivos cuyas resoluciones de inicio se citaron en el considerando N°3 precedente, esta Subdirección, de manera excepcional y para dar cumplimiento a lo prevenido en las normas antes transcritas, no computará para los efectos del plazo de duración de aquellos, los días que transcurran desde el día de la dictación del presente acto administrativo, esto es, el **29 de septiembre de 2021 y por el transcurso de 15 días hábiles administrativos** ello, para efectos de proceder a realizar la publicación en el sitio web del SERNAC del formulario de sugerencias a la propuesta de solución que dispone el artículo 54 N de la Ley N° 19.496, y, para la realización de todas aquellas gestiones pertinentes relacionadas con la misma, tal como se describe en el considerando N° 11 de la presente Resolución, continuándose, en consecuencia, el cómputo del plazo una vez vencido el día indicado precedentemente, todo lo cual es sin perjuicio de lo prevenido en la parte final del considerando 14 consecuente.

**11°.** Que, se ha considerado el principio de servicialidad consagrado en el inciso cuarto del artículo primero constitucional, lo mismo que las potestades provisionales conferidas a la Administración del Estado, de acuerdo a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 32 de la Ley N° 19.880, en orden a que *"un órgano administrativo, podrá adoptar, de oficio o a petición de parte, las medidas que estimen oportunas para asegurar la eficacia de la decisión que pudiera recaer, si existiesen elementos de juicio suficientes para ello."* La norma citada, analizada en armonía con el artículo 54 N de la ley 19.496, reflejan que resulta imperativo para este Servicio recoger adecuadamente las sugerencias de los consumidores a las propuestas de solución ofrecidas por los proveedores, procesarlas, analizarlas en su debido mérito y, eventualmente, solicitar a los proveedores la introducción de modificaciones en sus respectivas propuestas definitivas. Lo anterior, implica el uso de recursos humanos y materiales, entre ellos, el tiempo oportuno y adecuado para este fin en aras a beneficiar a los potenciales consumidores alcanzados por estos Procedimientos Voluntarios Colectivos.

En consecuencia, existen elementos de juicios suficientes para no computar en el plazo de duración de los presentes Procedimientos Voluntarios Colectivos, el término dispuesto para la publicación de las soluciones ofrecidas por los proveedores en el sitio web del **SERNAC**, y para la recepción de las sugerencias



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

de ajustes a las propuestas de solución ofrecidas por los proveedores, y gestiones posteriores pertinentes.

**12°.** Que, de lo anterior, se manifiesta que la norma sanciona el fin o propósito que la medida provisional debe satisfacer, cuál es, la eficacia de la decisión de que se trate. Así las cosas, atendiendo a que la eficacia debe concebirse como la capacidad de lograr el efecto que se desea, el propósito de la medida provisional que se adopte, debe promover el logro de tal propósito, cual es – como ya se expresó – el aseguramiento de la decisión de este proceso y que el SERNAC disponga del plazo señalado en el considerando 10°, y de esta forma, dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 N en armonía con el artículo 54 L, ambos de la Ley N° 19.496, como así también, todas aquellas gestiones posteriores pertinentes, continuando, en consecuencia, el cómputo del plazo de vigencia de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, una vez vencido el plazo señalado en el considerando 10° anterior, todo lo cual, favorece el aseguramiento de la decisión del proceso.

**13°.** Que, a mayor abundamiento, lo señalado precedentemente en orden a disponibilizar un plazo adecuado para la ejecución de lo prevenido en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496, se considera el único medio actualmente disponible para cumplir el imperativo legal que aparece en la norma contenida en el ya citado artículo 54 H de la LPC, a saber, obtener una solución expedita, completa y transparente, sin causarle, por ello, perjuicio alguno a los administrados intervinientes en el proceso administrativo, ni a ningún sujeto de derechos.

**14°.** Que, no obstante lo señalado en los considerandos anteriores, cabe tener presente lo dispuesto en el inciso 5° y 6° del artículo 32 de la ley N° 19.880, que dispone:

*"Las medidas provisionales podrán ser alzadas o modificadas durante la tramitación del procedimiento, de oficio o a petición de parte, en virtud de circunstancias sobrevinientes o que no pudieron ser tenidas en cuenta en el momento de su adopción.*

***En todo caso, las medidas de que trata este artículo, se extinguirán con la eficacia de la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento correspondiente."***

### **RESUELVO:**

**1°.** **APLÍQUESE**, de forma excepcional, la medida provisional consistente en no computar en el plazo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, los días que van desde el día de la dictación del presente acto administrativo, esto es, el **29 de septiembre de 2021 y los siguientes 15 días hábiles administrativos** para los efectos de dar cumplimiento a las gestiones y actuaciones establecidas en el 54 N, en armonía con el artículo 54 L, ambos de la Ley N° 19.496, y todas aquellas gestiones posteriores pertinentes, continuando la tramitación de los Procedimientos Voluntarios Colectivos iniciados a través de las resoluciones exentas referidas en el considerando 3° precedente, de fecha 26 de julio de 2019, una vez finalizado el plazo señalado.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**2°. TÉNGASE PRESENTE** que la impugnación de la presente resolución se encuentra regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

**3°. NOTIFÍQUESE,** la presente resolución por correo electrónico a los proveedores, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 R de la ley N° 19.496, adjuntándose copia íntegra de la misma.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE**

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

DAG/FSA/cna/meo

Distribución: Destinatario (notificación por correo electrónico); Gabinete; SDPVC; Subdirección de Estudios Económicos y Educación

