

**PUBLICACION: 5° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO. APRUEBA ACUERDO EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE SERNAC Y SKY AIRLINES S.A. CONFORME AL ARTICULO 54 Q DE LA LEY N°19.496.** En procedimiento no contencioso caratulado “Servicio nacional del Consumidor”, Rol V-307-2021, seguida ante el 5° Juzgado Civil de Santiago, por sentencia definitiva de fecha 25 de marzo de 2022 -folio N°13-, rectificadora mediante resolución de fecha 29 de abril de 2022 -folio N°17-, en su parte resolutive se declaró: **I.-** Se aprueba el acuerdo alcanzado entre el SERNAC y SKY AIRLINES S.A, contenido en la Resolución Exenta N°793, de 21 de octubre de 2021, para todos los efectos legales, declarándose expresamente que el acuerdo cumple con los requisitos legales y en consecuencia, produce efectos erga omnes. **II.-** Una vez ejecutoriada la sentencia, un extracto de la misma, autorizado por el secretario del Tribunal, deberá ser publicado en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor. Asimismo, Publíquese por el Servicio solicitante en su página web institucional, de conformidad con lo dispuesto en el inciso cuarto del artículo 54 Q de la Ley N°19.496; y **III.-** Que, la aprobación efectuada mediante el presente fallo, no obsta a que los consumidores afectados puedan hacer valer sus derechos, de conformidad con los medios que la Ley N°19.496 establece. **En el mencionado acuerdo se establece I. En cuanto al cese de la conducta:** Para todas las situaciones de devolución de tasas de embarque que se generen desde la fecha de implementación del 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 ha propuesto los siguientes mecanismos activos, reales y sostenidos en el tiempo para cumplir con el imperativo legal de informar, sobre el derecho a solicitar la devolución de la tasa de embarque, contactando a cada pasajero que no haya abordado el vuelo: a) La línea aérea enviará una comunicación a la misma cuenta de correo electrónico que el pasajero registro en el proceso de compra, dentro de los 10 días hábiles administrativos siguientes a la fecha del viaje no realizado, informando sobre el derecho del comprador de pasaje a solicitar la devolución de la tasa de embarque. En la misma comunicación se incluirá un enlace en la sección “devoluciones” de su sitio web en donde se informe de los pasos a seguir para solicitar la devolución. Finalmente, solicitada la devolución, la línea aérea procesará internamente la solicitud y pondrá a disposición del pasajero el dinero en el medio de devolución registrado en el formulario correspondiente, dentro del plazo máximo de 15 días hábiles administrativos contados desde que el consumidor ingrese su solicitud de devolución; b.1) Adicionalmente, la línea aérea informará sobre el derecho a solicitar la devolución de las tasas de embarque en las diferentes etapas del proceso de compra. La línea aérea incluirá la frase “aunque tu pasaje no permita devolución, tienes derecho a devolución de tasa de embarque en caso que no viajes” u otra similar que contenga dicho contenido informativo en los siguientes canales: (i) comprobante de compra, (ii) contrato de transporte publicado en la página web de inicio de Sky/sección “contrato de transporte”, contrato de transporte disponible durante flujo de compra y contrato de transporte adjunto al comprobante de compra, (iii) página web de inicio de Sky/sección “términos y condiciones”, (iv) página web de inicio de Sky/sección “administra tu vuelo”, (v) página web de inicio de Sky/sección “centro de ayuda” y (vi) página web de inicio de Sky/Chat; b.2) Además, mantendrá un enlace denominado “devoluciones” ubicado en el footer de su sitio web en el que informara detalladamente sobre el derecho a solicitar todo tipo de devoluciones, incluida la devolución de tasas fiscales y pasos a seguir para dicha gestión y contendrá un enlace a los distintos formularios para tales efectos. En caso que existan modificaciones legales sobre la materia, la línea aérea ajustará su actuar en lo pertinente, conciliando el cumplimiento de la normativo con el acuerdo. **II. En cuanto a las compensaciones, devoluciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados:** 1.- **Determinación del subgrupo 1 y periodo.** A.1) a) Aquellos

consumidores cuyos boletos aéreos han quedado “no volados” -o cualquiera otra situación o denominación similar-, en el período que va desde los 6 meses anteriores a la entrada en vigor de la regulación legal de los PVC, esto es, desde el 14 de septiembre de 2018 y hasta la fecha de resolución administrativa que contiene los términos del acuerdo, en el periodo de tiempo que abarca los 6 meses anteriores a la entrada en régimen de la regulación legal de los Procedimientos Voluntarios, es decir desde el 14 de septiembre de 2018 y hasta la fecha de la resolución administrativa que tiene los términos del acuerdo; b) Se efectuará la devolución del mismo valor y moneda pagada por concepto de tasas de embarque correspondientes a boletos aéreos “No volados” 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. Se entenderán “No volados” aquellos boletos aéreos no utilizados, por cualquier motivo, para el transporte en un vuelo efectuado por la Línea Aérea. 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 por agencias de viajes presenciales o en línea (“Venta indirecta”); (iii) Tasas correspondientes a boletos aéreos de vuelos 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 satisfagan las condiciones indicadas en la sección I.2 del acuerdo.

**2.- Determinación subgrupo 2 y periodo.** considera aquellos consumidores cuyos boletos han quedado “No Volados” (o en cualquiera otra situación o denominación similar) en el período comprendido entre el 1° de mayo de 2015 y el día anterior a la fecha en que comienza el cómputo del tiempo para la determinación del subgrupo 1 (13 de septiembre de 2018), es decir, se excluye subgrupo 1. Asimismo, no se aplican las consideraciones señaladas en la sección III.A.1 letra b) del acuerdo, así como las letras a) a la d) del último párrafo de dicha sección.

**3.- Determinación subgrupo 3 y periodo.** Considera aquellos consumidores cuyos boletos han quedado “no volados” (o cualquiera otra situación o denominación similar) en el período comprendido entre el día siguiente a la resolución administrativa de SERNAC que contiene los términos del acuerdo y el día anterior al inicio del proceso de implementación de las medidas de cese de la conducta indicadas en la sección II del acuerdo. Considerando que la venta de pasajes y su caducidad de éstos es dinámica en el tiempo se hace necesario precisar que, para las tasas susceptibles de devolución en el período indicado, dado que es una situación transitoria respecto del Acuerdo integral, es que la línea aérea compromete las medidas que se indican más adelante.

Determinación del procedimiento de la devolución de tasas de embarque. El acuerdo contempla procedimientos diferenciados para consumidores pertenecientes al subgrupo 1, 2 y 3. Respecto al primero, el acuerdo distingue entre aquellos consumidores registrados y susceptibles de identificación por la empresa y aquellos consumidores no registrados susceptibles de identificación por la empresa. El detalle de este procedimiento se encuentra contenido en la Resolución Exenta N°793 del 21 de octubre de 2021. Monto de la restitución y compensación del Subgrupo 1. 1)

La empresa se obliga a restituir el monto ascendente a **USD\$4.475.214,31** por concepto de dineros retenidos por tasas de embarque no requeridas individualmente. La Línea Aérea ha informado que tiene en sus registros identificados a **295.294** pasajeros correspondientes al subgrupo 1 y a cuyo favor existen tasas por Pasajes Caducos. 2) Costo del reclamo. Adicionalmente, se ha integrado a la solución, la compensación por concepto costo de reclamo, equivalente a 0,15 UTM, que le corresponde a cada consumidor que reclamo ante el SERNAC 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.

**III. De la proporcionalidad de la solución ofrecida:** Es posible sostener fundadamente, que el monto que se restituirá al universo de consumidores afectados, es proporcional al daño causado, ya que, corresponde a la suma de

dinero que efectivamente en su momento la línea aérea recaudó por concepto de tasas de embarque y que, por 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. **IV. De la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuar las devoluciones, compensar o indemnizar a los consumidores afectados:** Al respecto, la Línea Aérea despachara 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 informara a los consumidores a través de avisos publicados en: la página del sitio [web www.skyairline.com](http://www.skyairline.com) y Twitter. 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 Relacionamento Institucional del SERNAC. **V. Procedimiento para cautelar el cumplimiento del Acuerdo:** La acreditación del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del Acuerdo, deberá realizarse a través de una empresa de auditoría externa inscrita en el registro de la Comisión para el Mercado Financiero que lleva al efecto seleccionada por la Línea Aérea, la auditoría deberá dar cuenta de la eventual indisponibilidad de datos por parte de la Línea Aérea para efectos de identificar a los consumidores del subgrupo 1. De encontrarse imposibilitada de restituir nominativamente a esos consumidores sus tasas, se formará un fondo a distribuir conforme a la sección XI del acuerdo, esto es, la formación de un eventual remanente, cuyos montos y destinos (tanto del fondo como del remanente) será acreditado a través del Informe Complementario referido en el literal f) de la sección VI emitido por la empresa auditora respectiva. La auditoría deberá dar cuenta de los hitos principales que reflejen que la Línea Aérea ha cumplido con las devoluciones del subgrupo 1, la puesta a disposición de 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 en el subgrupo 2 y el respeto del 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, excepciones y demás que puedan aplicar en la especie. La auditoría deberá también certificar la implementación de medidas contempladas como “cese de la conducta” indicadas en la sección II del acuerdo. Los términos del referido informe de auditoría se deberán coordinar previamente con el Departamento de Vigilancia e Investigación Económica de la Subdirección de Estudios Económicos y Educación del SERNAC. Finalmente, la Auditoría Externa deberá ser puesta a disposición del SERNAC a más tardar de 6 meses siguientes contados desde el término de la implementación de la solución objeto del PVC, sin perjuicio del informe de auditoría complementario que se entregará, luego de transcurrido 3 meses desde que se verifique el supuesto establecido en la sección XI del acuerdo. Se realiza esta publicación en cumplimiento del inciso cuarto del artículo 54 Q de la

Ley N 19.496. Mayores antecedentes del contenido del acuerdo en Resolución Exenta N°793 acompañada en estos autos y disponible en [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl). La Secretaria.



033543106753