



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### RESOLUCIÓN EXENTA N° 570

SANTIAGO, 04 DE SEPTIEMBRE 2023

#### **RESOLUCIÓN QUE DISPONE EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR EMPRESA DE TRANSPORTES TRANSVIP SpA Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**VISTOS:** Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N°3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el 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; la Resolución Exenta N° 467 del 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega facultades en funcionarios que indica; la Resolución Exenta N° 1062 del 14 de diciembre de 2022 del SERNAC; la Resolución Exenta N° 105 del 10 de febrero de 2023 del SERNAC, que modifica Resoluciones y delega facultades en funcionarios que indica; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023, que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC, que establece organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; el Decreto Supremo N° 91 del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombró a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República y,

#### **CONSIDERANDO:**

**1°.** Que, conforme dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

adelante, indistintamente el **SERNAC**, 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 2020**, publicada en el Diario Oficial el día 30 de junio de 2020, se delegó, en lo que aquí incumbe, la facultad de dictar las resoluciones de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante, e indistintamente "PVC", con independencia de la identidad, calidad jurídica o denominación del cargo de quien ejerza dicha función, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, actual, Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos de SERNAC, conforme lo establece la Resolución Exenta N° 222 y 357 de abril y mayo, respectivamente, ambas de 2023.

**3°.** Que, conforme al mandato legal establecido en los artículos 58 inciso 2° letra f) y 54, letra H de la Ley N° 19.496, corresponde al Servicio velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que incluye, la facultad de iniciar Procedimientos Voluntarios Colectivos para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, los que tienen por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

**4°.** Que, según expresa el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, en relación al artículo 58, inciso 10°, del mismo cuerpo normativo, la gestión de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, estará a cargo de una Subdirección independiente y especializada dentro del Servicio que, para estos efectos, es la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del SERNAC.

**5°.** Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496, este procedimiento tiene el carácter de voluntario para sus participantes por lo que es indispensable, que el proveedor señale expresamente su voluntad en participar en el mismo, en el plazo de **5 días hábiles administrativos**, en





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

conformidad a lo establecido en el artículo 54 K, del mencionado cuerpo legal.

**6°.** Que, se advierte que este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario, se inicia de oficio por el Servicio Nacional del Consumidor y se encuentra condicionado a la aceptación del proveedor, según lo indicado en el considerando anterior, y está reglado por las normas de la Ley de Protección al Consumidor y el Reglamento contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección de Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021.

**7°.** Que, este procedimiento se rige bajo determinados principios básicos que lo infunden y regulan, tales como: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso, además de aquellos propios de su naturaleza, como la preeminencia de la eficacia del proceso en beneficio del resguardo de los intereses de los consumidores afectados, la reserva y el estricto resguardo la información y antecedentes sensibles o reservados que sean proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.

**8°.** Que, el **SERNAC**, en virtud de los antecedentes que obran en este Servicio, en relación al proveedor **EMPRESA DE TRANSPORTES TRANSVIP SpA**, Rol Único Tributario **N°76.102.176-1**, representado legalmente por don **Santiago Caicedo Callejas**, con domicilio en **Av. Apoquindo 2930, oficina 201, comuna de Las Condes, Región Metropolitana**, ha tomado conocimiento, mediante el resultado de una investigación realizada por el área especializada del SERNAC, y los reclamos ingresados por consumidores a través de nuestras plataformas de atención de público, entre otros antecedentes, de eventuales incumplimientos por parte del citado proveedor para con los consumidores en lo que dice relación con el servicio de transporte terrestre de pasajeros, previamente contratado por los consumidores y, con dirección a los aeropuertos de las ciudades de Santiago, Calama y Antofagasta, los que, y sin que la siguiente enumeración deba considerarse de manera taxativa, serían los siguientes: **i)** No prestación del servicio de transporte terrestre de pasajeros y prestación del servicio con retraso; **ii)** Falta de información veraz y oportuna en relación con el estado del servicio de transporte contratado, cuando, por





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

circunstancias no imputables a los consumidores, el proveedor no cumple con los términos pactados para su prestación debido al retraso en el otorgamiento del servicio, o bien, por la no prestación del servicio de transporte en el día y hora acordada; **iii)** Incorporación de cláusulas contrarias a la legislación protectora de los derechos de los consumidores, integradas en el contrato de adhesión del proveedor, denominado **"Términos de uso"**, y que, para efectos de este procedimiento, dicen relación con la limitación de responsabilidad del proveedor, únicamente al valor del ticket pagado por los consumidores frente a incumplimientos en la prestación del servicio antes referido, y otros, que en el futuro pudieran ocurrir. Lo expuesto, se manifiesta en las siguientes cláusulas del referido contrato de adhesión **"Términos de uso"**: **cláusulas 1.1 y 1.3 del apartado "1. Condiciones Generales"**; **cláusulas 3.3.5 y 3.3.6 del apartado "3.3 Derecho a retracto y devoluciones"**; y en las **cláusulas 5.2 y 5.3 del apartado "5. Condiciones de Equipaje"**, las que en su conjunto no sólo establecen un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes derivan del respectivo contrato, sino que, además, contemplan una renuncia anticipada de los derechos consagrados en favor de los consumidores, puesto que establecen limitaciones absolutas de responsabilidad, ya que significan que el proveedor responderá únicamente por el valor pagado por el ticket de transporte, desconociendo así el derecho de los consumidores de ser indemnizados por todos los perjuicios que con ocasión a los referidos incumplimientos se produzcan, u otros que en el futuro pudieran ocurrir, conforme con lo establecido en los artículos 3º inciso primero letra e) y 4º de la Ley N° 19.496; y, **iv)** La negativa general de indemnizar los perjuicios derivados de los incumplimientos relacionados con la prestación del servicio contratado por los consumidores. En dicho contexto, se evidencia un alejamiento de la regulación establecida en el párrafo 4º de la Ley N° 19.496 sobre "Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión" lo que conlleva, a una abierta vulneración a los derechos de los consumidores.

Los incumplimientos descritos en los literales i), ii) y iii) se estiman haberse manifestado desde el 1 de enero de 2021, hasta la fecha de la presente Resolución.

Todo lo anterior, conlleva a una vulneración de la normativa de los derechos de los consumidores expresamente establecidos en el citado cuerpo legal.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**9°.** Que, los hechos que dan origen al presente procedimiento, son aquellos que se encuentran descritos en el considerando precedente y, configuran una eventual vulneración a los derechos de los consumidores, a lo menos, prescritos en los artículos 3° inciso primero letras b) y e), 4, 12, 16 letras a), b), e) y g), 23 inciso primero, todos de la Ley N° 19.496, sin perjuicio de otras normas protectoras de los derechos de los consumidores que resulten aplicables a los hechos descritos.

**10°.** Que, mediante este procedimiento de carácter voluntario, el **SERNAC** persigue obtener la devolución, compensación o indemnización que corresponda a los consumidores que hayan sido afectados por los hechos descritos, con reajuste, a través de una solución que sea proporcional al daño o afectación causados en resguardo del principio de indemnidad del consumidor, basándose en elementos de carácter objetivo. Asimismo, se busca que a través de la presentación e implementación de medidas de cese de conducta necesarias y de un plan de cumplimiento, el proveedor pueda disponer de mecanismos que permitan evitar en el futuro la ocurrencia de hechos similares a los que motivaron el inicio de este procedimiento, así como de mitigar sus consecuencias y perjuicios para los consumidores. Finalmente, se busca el ajuste de cláusulas contrarias a la regulación de fondo establecida en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y, respecto de las cuales, se ha realizado precedentemente su referencia. Todo lo anterior, en armonía con las menciones mínimas que contempla el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, que debería contener un eventual Acuerdo, en el caso de prosperar la negociación, debiendo así, el proveedor **EMPRESA DE TRANSPORTES TRANSVIP SpA**, acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios para su análisis y calificación por parte de este Servicio.

**11°.** Que, en este estado de cosas, el **SERNAC** ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática de consumo, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con **EMPRESA DE TRANSPORTES TRANSVIP SpA**, en los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**12°.** Que, conforme a lo previsto en el artículo 7° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

en el Diario Oficial el 5 de febrero del año 2021, se requiere al proveedor **"informe acerca de la existencia de causas judiciales pendientes por los mismos hechos"**.

Asimismo, y según lo previsto en la misma disposición, **se insta en este acto administrativo, en el evento de la aceptación de participar en el procedimiento, a la entrega por parte del proveedor de una propuesta de solución** que contenga **i)** un modelo de cálculo de devoluciones, compensaciones, o indemnizaciones, por cada uno de los consumidores afectados; **ii)** la presentación e implementación de un plan de cumplimiento ante esta repartición pública, conforme a la normativa vigente en la materia; **iii)** medidas de cese de conducta, y **iv)** el ajuste de las cláusulas contenidas en sus contratos de adhesión, todo lo anterior, habida cuenta de los hechos descritos en los **considerandos 8° y 9°**, principalmente, y sin perjuicio de la circunstancia de considerar en la formulación de una propuesta, los aspectos mínimos mandatados en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, y los principios formativos del procedimiento y de las normas protectoras de los derechos de los consumidores.

**13°.** Que, se deja constancia que los reclamos formulados por los consumidores relacionados o que inciden en los hechos que comprende el procedimiento que por este acto se apertura, son indiciarios de parte del universo de consumidores afectados más, el universo total no se agota en ellos.

En consecuencia, un eventual Acuerdo ha de considerar a dichos consumidores y a todos aquellos que corresponda, según sea definido en aquel, con ocasión de los hechos que el procedimiento en referencia, involucra, y con independencia de la circunstancia de haber o no formulado un reclamo. Por lo anterior, lo previsto, es sin perjuicio de la compensación específica que se estime aplicable, por concepto de "costo del reclamo".

**14°.** Que, en atención a todo lo señalado precedentemente,

### **RESUELVO:**

**1°.** **DÉSE INICIO** al Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección de los Intereses Colectivos o Difuso de los Consumidores, con el proveedor **EMPRESA DE TRANSPORTES TRANSVIP SpA**, Rol Único Tributario **N° 76.102.176-1**, representado







## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

legalmente por don **Santiago Caicedo Callejas**, con domicilio en Av. **Apoquindo 2930, oficina 201, comuna de Las Condes, Región Metropolitana**, con la finalidad de llegar a un Acuerdo compensatorio o reparatorio, universal y objetivo para los consumidores, respecto a los hechos indicados en el cuerpo de esta Resolución, considerando adecuadas compensaciones, la adopción de medidas de cese de la conducta, la presentación e implementación de un plan de cumplimiento y, el ajuste de las cláusulas descritas en el presente instrumento, conforme a lo prevenido en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**2°. TÉNGASE PRESENTE** que, el proveedor notificado, deberá manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al procedimiento voluntario colectivo que por este acto se inicia, dentro del plazo de **5 días hábiles administrativos**, susceptibles de prórroga conforme lo previene el artículo 54 K de la Ley 19.496. Asimismo, deberá señalar una dirección o casilla de correo electrónico para los efectos del artículo 54 R de la Ley N° 19.496, sin perjuicio de lo prevenido respecto de la notificación de la presente Resolución. Deberá, además precisar, que no ha sido notificado de acciones colectivas conforme lo dispone el artículo 54 H de la Ley N° 19.496.

**3°. TÉNGASE PRESENTE** que, el plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día hábil de la notificación de la presente Resolución, el que sólo podrá ser prorrogado por una vez, hasta por tres meses, por Resolución debidamente fundada.

**4°. TÉNGASE PRESENTE** que, el artículo 4 del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021 establece que: *"Todos los plazos de días establecidos en este reglamento son de días hábiles administrativos, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, domingos y festivos."* y, respecto de los plazos de meses señala: *"Si el mes en que ha de principiarse un plazo de meses constare de más días que el mes en que ha de terminar el plazo, se entenderá que expira el último día del mes de término de plazo. Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente"*.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### 5°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA

que, de acuerdo al artículo 54 H, inciso 5°, de la Ley N° 19.496, se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en el referido cuerpo legal, durante el tiempo que medie entre la notificación al proveedor de la Resolución que da inicio a este procedimiento, y la notificación de la Resolución de término del mismo.

### 6°. TÉNGASE PRESENTE

que, la comparecencia del proveedor a las audiencias que se fijen, deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir en esta clase de procedimientos administrativos. Por lo anterior, en respuesta a la presente Resolución, el proveedor deberá individualizar al/los apoderado(s), acompañando el respectivo mandato e indicando a esta Subdirección, la cláusula (s) respectiva (s) en virtud de la cual, consta expresamente la citada facultad para transigir, obligando por tanto, al mandante. Lo anterior, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496 y el artículo 11 inciso 2° del Reglamento precedentemente citado.

### 7°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA

que, el **SERNAC** no ha ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos materia de esta presentación.

### 8°. TÉNGASE PRESENTE

que, en relación a las demás cláusulas contenidas en el contrato de adhesión "**Términos de Uso**" del proveedor **EMPRESA DE TRANSPORTES TRANSVIP SpA**, no referidas en el presente instrumento, el SERNAC, en este acto, hace plena reserva de las acciones que, en el ejercicio de sus facultades legales, pudiere ejercer en el futuro, toda vez que, no serán materia ni objeto del Procedimiento Voluntario Colectivo que mediante la presente Resolución se apertura.

### 9°. NOTIFÍQUESE

la presente Resolución al proveedor, **EMPRESA DE TRANSPORTES TRANSVIP SpA**, Rol Único Tributario **N°76.102.176-1**, representado legalmente por don **Santiago Caicedo Callejas**, en virtud de lo dispuesto en el inciso primero del artículo 9° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, esto es, **por carta certificada**, enviada al domicilio que sea de conocimiento del Servicio respecto del proveedor, entendiéndose practicada al tercer día hábil del despacho de correos, conforme lo previsto en la norma citada precedentemente.

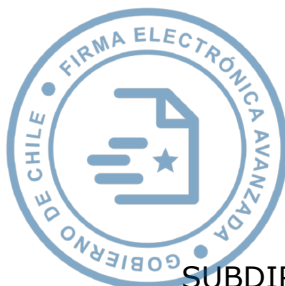




# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

## ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Firmado por:  
Carolina Paz Norambuena  
Arizabalos  
Subdirectora (s) de Procedimientos  
Voluntarios Colectivos  
Fecha: 04-09-2023 17:21 CLT  
Servicio Nacional del Consumidor

**CAROLINA NORAMBUENA ARIZÁBALOS**

SUBDIRECTORA (S)

SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE RESOLUCIÓN  
DE CONFLICTOS COLECTIVOS

**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

### CNA/cca

Distribución: Destinatario; Dirección Nacional; Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos; Oficina de Partes



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/YYALGK-980>