



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL TÉRMINO FAVORABLE DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y JETSMART AIRLINES SPA CONFORME RESOLUCIÓN EXENTA N° 74/2021.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 643

SANTIAGO, 20 DE AGOSTO 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, el objetivo del Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

2°. Que, con fecha **5 de febrero del año 2021**, la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor dictó la resolución de apertura del presente Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **JETSMART AIRLINES SpA**, en adelante **"JETSMART" o "el proveedor" o "la empresa"**, por las razones que en dicho acto administrativo se indicaron.

3°. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, **JETSMART**, oportunamente manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

4°. Que, con fecha **26 de febrero del 2021**, el **SERNAC** con **JETSMART**, iniciaron la etapa de audiencias,

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, a las cuales comparecieron los apoderados del proveedor, quienes acreditaron tener facultades para transigir.

5°. Que, el **SERNAC** mediante Resolución Exenta N° **383** de fecha **11 de mayo de 2021**, prorrogó a solicitud del proveedor, por una sola vez y por el plazo de tres meses, la duración del procedimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, fundándose para ello, en la causal de "**necesidad de mayor tiempo de revisión de los antecedentes**". Dicho acto administrativo, fue notificado al proveedor a través de correo electrónico, en conformidad al artículo 54 R de la Ley N° 19.496.

6°. Que, durante la tramitación de este Procedimiento Voluntario Colectivo, el **SERNAC** dio cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 54 L y 54 N, ambos de la Ley N° 19.496, publicándose en el sitio web de este Servicio Público la manifestación por la cual el proveedor aceptó someterse al procedimiento, el estado de éste y la solución ofrecida por el proveedor.

7°. Que, para efectos del acuerdo contenido en el considerando 8° a que se hará referencia en la presente Resolución, se tuvo en especial consideración la información intercambiada entre el SERNAC a través de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos y el proveedor, lo que se realizó hasta antes de la dictación del presente acto administrativo

8°. Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, los términos del acuerdo alcanzado entre el **SERNAC** y **JETSMART AIRLINES SpA**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

ACUERDO

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Y

JETSMART AIRLINES SPA

I. Consumidores comprendidos en el presente Acuerdo

El presente Acuerdo, en adelante "Acuerdo" alcanzado en el Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado por Resolución Exenta N° 74 de fecha 5 de febrero de 2021, en adelante "Acuerdo", beneficiará a todos aquellos consumidores que hayan adquirido pasajes aéreos en virtud de un contrato de transporte con **JetSmart Airlines SpA**, en adelante "**JetSmart**", y cuyas fechas de vuelos estaban comprendidas entre el día 18 de marzo de 2020 y, mientras se encuentre vigente la declaración del estado de excepción constitucional por la emergencia sanitaria por SARS COVID-2, por

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

calamidad pública, en el territorio de Chile, en adelante "estado de excepción constitucional" y que fueron cancelados o suspendidos y que no hayan volado en este lapso.

En resguardo de los principios consagrados en el artículo 54 H y las exigencias dispuestas por el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, los términos del Acuerdo son los que a continuación se expresan:

II. Del cese de la conducta.

El artículo 54 P, N°1 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "1. *El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.*".

Al respecto:

JetSMART Airlines SpA., se compromete a dar cuenta de las medidas y protocolos que a continuación se señalan, vinculadas/os con la adopción de diversas acciones destinadas a mejorar los mecanismos mediante los cuales sus pasajeros cuenten con acceso a una información veraz y oportuna respecto de los derechos que le asisten frente a una suspensión o cancelación de su vuelo.

Por lo tanto, para todas las situaciones de cancelación o suspensión que se generen desde la entrada en vigencia del presente acuerdo y, hasta el término del "estado de excepción constitucional", **JetSMART** reforzará el derecho que le asiste al consumidor para optar entre:

- a) Solicitar la emisión o mantención de una Gift Card que le permita volar en una fecha distinta, o
- b) La devolución del dinero efectivamente pagado por el pasaje aéreo, o,
- c) Cualquier otra alternativa adicional de interés para el consumidor que acepte de entre aquellas que le ofrezca la aerolínea.

Para los efectos anteriores, en los eventos de cancelación o suspensión que se generen desde la entrada en vigencia del Acuerdo y, hasta el término del "estado de excepción constitucional", **JetSMART Airlines SpA** se compromete a:

Enviar un correo electrónico a la casilla que el pasajero hubiere registrado en el proceso de compra, informando sobre la posibilidad de:

- i) Reprogramar su vuelo a una fecha determinada,
- ii) El monto pagado le sea restituido mediante la entrega de una Gift Card, la cual podrá ser utilizada en pasajes o servicios **JetSMART**, para volar en un periodo posterior a determinar,
- iii) Solicitar la devolución del dinero efectivamente pagado por el pasaje aéreo o,



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

iv) cualquier otra alternativa adicional que sea de interés para el consumidor.

En el mismo e-mail se incluirá un link que lo redireccionará al proceso de selección de alternativas.

La misma información será incluida en la página web de la Línea Aérea, en la sección denominada "Solicitud de Cambios y Devoluciones", así como en las redes sociales utilizadas por la Compañía.

Adicionalmente a las medidas indicadas precedentemente, **JetSmart** se compromete a desarrollar las siguientes actividades que buscan reforzar la información y comunicación con los consumidores:

- 1.- Desarrollo de capacitaciones al personal para mejorar la comunicación y atención al cliente.
- 2.- Efectuar un aumento de dotación del personal en atención al aumento de demanda.
- 3.- Desarrollar un formulario web de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en donde la empresa propone un plazo de respuesta frente al ingreso del formulario de 48 horas.
- 4.- Desarrollar un formulario web de devoluciones, a fin de que los pasajeros afectados puedan acceder de manera más fácil a las opciones disponibles.
- 5.- Publicaciones para que los pasajeros estén informados de sus derechos.
- 6.- Emisión de un tríptico, para ser entregado en Aeropuerto, mediante el cual se informen y refuercen los derechos que pueden ejercer los pasajeros.
- 7.- Mejora general de plazos para devoluciones o emisiones de Gift Cards u otra alternativa de solución ofrecida por la Aerolínea: sobre este punto, se compromete un plazo concreto de 30 días hábiles desde el ingreso de la solicitud del pasajero, sujeto a que la información ingresada por el consumidor sea correcta.

Todas las actividades comprometidas en el presente **Acápite** se desarrollarán en un plazo de 60 días hábiles contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución que se pronuncia sobre el Acuerdo, y serán susceptibles de auditoría según lo previsto en el **Acápite VIII** del presente instrumento.

III. De las devoluciones, y alternativas que se ofrecerán a cada uno de los consumidores afectados.

El artículo 54 P, N° 2 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "2. *El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda*".



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Al respecto:

JetSmart Airlines SpA., se obliga implementar un mecanismo mediante el cual ofrecerá a los consumidores que no hayan volado, solicitar la devolución del dinero efectivamente pagado o que el monto pagado le sea restituido mediante la entrega de una Gift Card, la cual podrá ser utilizada en pasajes o servicios de **Jetsmart**, siempre que:

1. Se trate de pasajes aéreos efectivamente comprados y pagados por el consumidor, cuyas fechas de vuelos estaban programadas para verificarse a partir del día 18 de marzo de 2020 y, mientras se mantenga vigente la declaración del "estado de excepción constitucional".
- 2.- Que sus vuelos se hayan visto cancelados o suspendidos, a partir del día 18 de marzo de 2020 hasta el cese del "estado de excepción constitucional" y no hayan volado, ya sea que cuenten o no con una Gift Card emitida con anterioridad por la Compañía.

En este orden de ideas, se establecen en el presente Acuerdo, distintas alternativas para el consumidor, para efectos de solicitar la devolución del dinero efectivamente pagado o que el monto pagado le sea restituido mediante la entrega de una Gift Card, la cual podrá ser utilizada en pasajes o servicios de **Jetsmart**, todo lo cual se efectuará en las condiciones y conforme a los siguientes grupos de consumidores:

A. Determinación de Grupos.

A.1 Grupo 1: Pasajeros que no han volado y no cuentan con Gift Card emitida.

Respecto de aquellos pasajeros cuyos vuelos fueron suspendidos o cancelados, y que a la fecha de entrada en vigencia de los términos del Acuerdo no hayan volado, se les ofrecerán las siguientes alternativas:

- a) Que el monto efectivamente pagado le sea restituido mediante la entrega de una Gift Card, la cual se verá beneficiada con un 10% adicional, y podrá ser utilizada en pasajes o servicios **Jetsmart**, o
- b) La devolución del monto original pagado por su pasaje aéreo.

En el marco de este Acuerdo y para efectos del ejercicio de la opción indicada precedentemente, ésta deberá ser ejercida por el comprador del pasaje aéreo¹ en el plazo de 30 días, que se contabilizarán desde el envío de la comunicación que efectuará **JetSmart Airlines SpA.**, al correo electrónico que el pasajero tiene registrado en el sistema de la citada empresa, adjuntando el link de acceso a la plataforma que se habilitará especialmente en la página web de la compañía para estos efectos.

¹ Se deja constancia que un consumidor puede haber comprado más de un pasaje. En tal caso, podrá ejercer la opción respecto de cada uno de ellos.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Cronograma: Es así que, para el envío de estas comunicaciones, se agrupará a los pasajeros conforme a los meses correspondientes a la fecha original del vuelo suspendido o cancelado, enviando la comunicación a cada grupo dentro del mes respectivo, a contar del tercer mes de la entrada en vigencia del Acuerdo, comenzando por las fechas más antiguas.

De esta forma, y como vía ejemplar, los pasajeros cuya fecha de viaje original fue en el mes de marzo de 2020, recibirán el correo electrónico dentro del tercer mes contado desde la entrada en vigencia del presente Acuerdo; aquellos consumidores cuyo viaje original fue en el mes de abril de 2020, recibirán el correo electrónico dentro del cuarto mes contado desde la entrada en vigencia del presente Acuerdo y así sucesivamente, hasta finalizar con el último mes de vigencia en que se mantenga el “estado de excepción constitucional”.

Respecto de aquellos pasajeros que manifiesten expresamente su intención de ser restituido mediante la entrega de una Gift Card, ésta será equivalente al valor efectivamente pagado, más un 10% adicional, la cual, podrá utilizarse una o más veces en servicios **Jetsmart** dentro del plazo de 12 meses contados desde su emisión, prorrogables por 12 meses más, contados desde el vencimiento del plazo primitivo, prórroga que se verificará en forma automática, en caso de existir un saldo a su favor. Los pasajeros de este grupo podrán solicitar a la compañía la emisión de la Gift Card en cualquier tiempo, es decir, la podrán requerir, incluso, previo al envío de la comunicación que les correspondería en virtud del cronograma de contacto que se indicó en los párrafos precedentes.

Tratándose de pasajeros que opten por la devolución en dinero del valor pagado, éste se efectuará al mismo medio de pago original, o al medio que el consumidor indique para tal efecto. Dicho pago será realizado por grupos según la fecha original del vuelo, dentro de un plazo máximo de 150 días, contados desde que el consumidor sea contactado para el ejercicio de la opción y el pasajero concrete esta solicitud y confirme la información en la plataforma que se habilitará al efecto.

A.2 Grupo 2: Pasajeros que no han volado y que cuentan con Gift Card emitidas no utilizadas.

Respecto de aquellos pasajeros cuyos vuelos fueron suspendidos o cancelados, y que a la fecha de la implementación de los términos del presente Acuerdo cuentan con una Gift Card emitida, pero no utilizada, o utilizada parcialmente, se les ofrecerá la opción de mantener dicha Gift Card, más un incremento del 10% del valor original o, solicitar, por única vez, la devolución del monto original pagado por su pasaje aéreo.

En el marco de este Acuerdo y para efectos del ejercicio de la opción indicada precedentemente, ésta deberá ser ejercida por el comprador del



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

pasaje aéreo² en el plazo de 30 días, que se contabilizarán desde el envío de la comunicación que efectuará **JetSmart Airlines SpA.**, al correo electrónico que el pasajero tiene registrado en el sistema de la citada empresa, conforme a lo previsto en el **Acápito V N°1** de este Acuerdo, adjuntando el link de acceso a la plataforma que se habilitará especialmente en la página web de la compañía para estos efectos.

Cronograma: Es así que, para el envío de estas comunicaciones, se agrupará a los pasajeros conforme los meses correspondientes a la fecha original del vuelo suspendido o cancelado, enviando la comunicación a cada grupo dentro del mes respectivo, a contar del tercer mes de la entrada en vigencia del Acuerdo, comenzando por las fechas más antiguas.

De esta forma, y como vía ejemplar, los pasajeros cuya fecha de viaje original fue en el mes de marzo de 2020, recibirán el correo electrónico dentro del tercer mes contado desde la entrada en vigencia del presente Acuerdo; aquellos consumidores cuyo viaje original fue en el mes de abril de 2020, recibirán el correo electrónico dentro del cuarto mes contado desde la entrada en vigencia del presente Acuerdo y así sucesivamente, hasta finalizar con el último mes de vigencia en que se mantenga el " estado de excepción constitucional" .

Respecto de aquellos pasajeros que manifiesten expresamente su intención de mantener la Gift Card emitida, ésta será equivalente al valor pagado, por cada consumidor, más un 10% adicional, la cual, podrá utilizarse una o más veces en pasajes o servicios **JetSmart Airlines SpA.**, dentro del plazo de 12 meses contados desde su emisión, prorrogables por 12 meses más contados desde el vencimiento del plazo primitivo, prórroga que se verificará en forma automática, en caso de existir un saldo a su favor.

Tratándose de pasajeros que opten por la devolución en dinero del valor pagado, éste se efectuará al mismo medio de pago original, o al medio que el consumidor indique para tal efecto. Dicho pago será realizado por categorías según la fecha original del vuelo, dentro de un plazo máximo de 150 días, contados desde que sea contactado para el ejercicio de la opción y el pasajero concrete esta solicitud y confirme la información en la plataforma que se habilitará al efecto.

En el evento de que el consumidor perteneciente al presente Grupo no manifieste opción dentro del plazo de 30 días contados desde el envío de la primera comunicación que efectuará **JetSmart**, al correo electrónico del pasajero, se entenderá que el consumidor mantiene la Gift Card ya emitida.

² Se deja constancia que un consumidor puede haber comprado más de un pasaje. En tal caso, podrá ejercer la opción respecto de cada uno de ellos.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

B. Número de consumidores beneficiados por el presente Acuerdo.

Considerando que este Acuerdo regula una situación dinámica desde el punto de vista temporal y es aplicable mientras se encuentre vigente la declaración del "estado de excepción constitucional" el número de pasajeros afectos al presente Acuerdo puede variar, de esta manera, conforme a la información proporcionada por **Jetsmart Airlines SpA.**, a agosto del 2021, en el presente procedimiento, sin perjuicio de que las cifras en definitiva serán susceptibles de auditoría, tal como describe el Acápito VIII del presente instrumento, la cantidad de consumidores que serían beneficiados por el presente Acuerdo es el siguiente:

Grupo 1: 53.257 consumidores.

Grupo 2: 100.935 consumidores.

En consecuencia, el Acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo beneficiará, a la fecha indicada, a un total de **154.192** consumidores y, considera un monto total referencial en pesos de a lo menos **\$6.917.593.271.-** (seis mil novecientos diecisiete millones quinientos noventa y tres mil doscientos setenta y un pesos chilenos).

Se hace presente, desde ya, que las cifras mencionadas, en cuanto al universo de consumidores beneficiados y los montos totales indicados, son meramente referenciales, según lo informado por **Jetsmart Airlines SpA.**, a lo largo de la tramitación del presente Procedimiento Voluntario Colectivo. Las cantidades definitivas en cuanto a universo y montos totales por cada grupo serán determinados por el informe de auditoría descrito en el **Acápito VIII** de este instrumento.

C) Costo del reclamo. Adicionalmente, se ha integrado a la solución alcanzada por medio del presente Acuerdo, una compensación por concepto "*costo de reclamo*", que le corresponderá a cada consumidor que presentó un reclamo ante el SERNAC en relación a los hechos que motivaron el presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

La compensación por concepto "costo de reclamo" será la suma equivalente a la cantidad de:

- **0.021 UTM:** para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal Call Center.
- **0.023 UTM:** para reclamos realizados por canal Web.
- **0.15 UTM:** para reclamos realizados por canal presencial.

El costo del reclamo le corresponderá a cada consumidor que reclamó ante el SERNAC, por hechos materia del Procedimiento Voluntario Colectivo en cuestión, **hasta el 12 de agosto del presente año**, el cual corresponde al día previo de la publicación de la propuesta de solución a que se refiere el artículo 54 L, efectuada por SERNAC, en su web institucional, para los efectos del artículo 54 N de la Ley N°19.496.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Dicha compensación alcanzará a **2.939** consumidores y, el monto total que **Jetsmart Airlines SpA.** pagará este concepto ascenderá a la suma total de **\$3.961.270**. Lo anterior, es sin perjuicio de los posibles ajustes que pudieren reflejarse en la auditoría o en el proceso de implementación del Acuerdo.

SERNAC, remitirá a **Jetsmart Airlines SpA.**, dentro de los **10 días hábiles administrativos contados desde la última publicación del extracto de la resolución que se pronuncia sobre el Acuerdo**, en conformidad del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, un archivo excel que contendrá los reclamos que hubieren sido interpuestos por consumidores hasta la fecha indicada en los párrafos anteriores.

El pago del costo del reclamo se efectuará transcurridos 150 días contados desde la fecha señalada en el **Acápito VI** del presente documento, la cual se realizará mediante un depósito en la cuenta bancaria del consumidor beneficiado el cual correspondería al mismo medio de pago original de los pasajes, o al medio que el consumidor indique para tal efecto en la comunicación que se le enviará solicitando la confirmación de sus datos, conforme los criterios indicados precedentemente.

Para los efectos del cálculo de la Unidad Tributaria Mensual o (UTM), se considerará el valor correspondiente al mes del pago del "costo del reclamo".

Todo lo descrito y señalado en el presente acuerdo será susceptible de auditoría según lo previsto en el **Acápito VIII** del presente instrumento.

En consecuencia, el Acuerdo objeto del Procedimiento Voluntario Colectivo a que se ha referido este acto administrativo, integrando todos los conceptos que contempla, beneficiará a un total de **154.192** consumidores y, considera un monto total referencial en pesos de a lo menos **\$6.921.554.541.-** (seis mil novecientos veintiún millones quinientos cincuenta y cuatro mil quinientos cuarenta y un pesos chilenos).

En virtud de todo lo descrito, a continuación se adjunta un cuadro resumen referencial sobre el universo total de beneficiados y, los montos totales asociados al presente Acuerdo, en virtud de los subgrupos identificados.

N° de consumidores que integran el colectivo beneficiado por el Acuerdo descrito como Grupo 1	53.257 consumidores
Monto referencial a pagar en relación al colectivo beneficiado por el	\$3.231.095.851.-

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Acuerdo descrito como Grupo 1	
N° de consumidores que integran el colectivo beneficiado por el Acuerdo descrito como Grupo 2	100.935 consumidores
Monto referencial a pagar en relación al colectivo beneficiado por el Acuerdo descrito como Grupo 2	\$3.686.497.420.-
N° de reclamos costo reclamo Sernac	2.939
Monto total a pagar por costo reclamo Sernac	\$ 3.961.270
Total en \$ en monto de compensación	\$ 6.921.554.541

La verificación del número de consumidores beneficiados y los montos indicados, tal como se ha mencionado, serán susceptibles de auditoría, en los términos del **Acápito VIII** del presente Acuerdo.

IV. La solución es proporcional, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos.

El artículo 54 P, N° 3 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "3. *Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos.*".

Al respecto:

Es posible sostener, fundadamente, que los mecanismos propuestos referidos al universo de consumidores que se han visto afectados por las cancelaciones y suspensiones resultan adecuadas y proporcionales habida consideración del contexto de emergencia sanitaria por Covid 19.

Adicionalmente, se cumple con los estándares de universalidad por cuanto alcanza a todos los consumidores comprendidos de acuerdo a los criterios definidos objetivamente en la determinación de los grupos 1 y 2 establecidos en el **Acápito III** precedente.

En consecuencia, las medidas **acordadas están basadas en elementos objetivos** por cuanto para su determinación, se cumple con todos los estándares jurídicos, técnicos y metodológicos para la evaluación de perjuicios de carácter colectivo, en sede administrativa. En este sentido, el acuerdo contempla la devolución de los dineros desembolsados en vuelos

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

cancelados afectados por la emergencia sanitaria del COVID 19 o la restitución de éstos en forma de gift card por una cifra mayor a lo desembolsado pero proporcional a éste, según la voluntad del consumidor y considerando además plazos de restitución de acuerdo a las fechas de dichos vuelos cancelados.

Se deja constancia que, durante la tramitación del procedimiento voluntario colectivo en referencia, se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496 que establece: "*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*".

En efecto, la propuesta de la empresa fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas observaciones y sugerencias fueron recepcionadas y procesadas por el Servicio Nacional del Consumidor. En tal sentido, las observaciones y sugerencias recogidas de los consumidores afectados fueron tenidas en consideración para el resultado final del procedimiento en cuestión.

Finalmente, se establece expresamente que los términos establecidos en este acuerdo responden únicamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

V. De la forma en que se harán efectivos los términos del Acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones y comunicará a los consumidores afectados.

El artículo 54 P, N° 4 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "*4. La forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados.*"

Al respecto:

1.- Comunicación. JetSmart Airlines SpA informará, una vez transcurridos los 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución que se pronuncia sobre el Acuerdo, conforme a lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, de los términos del presente Acuerdo a través de avisos publicados en: **a)** la página del sitio web de JetSmart, www.jetsmart.com; **b)** redes sociales de JetSmart, a través de Twitter @VuelajetSMART y Facebook @JetSMARTChile; y **c)** los módulos de información a clientes.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Los avisos publicados permitirán a los consumidores informarse respecto de la solución, procedimiento y plazos en los cuales se implementará el Acuerdo, motivo por el cual, dichas publicaciones se mantendrán vigentes mientras dure la implementación del presente Acuerdo.

Lo precedente, es sin perjuicio de la comunicación que **Jetsmart Airlines SpA.**, implementará en relación al correo electrónico que enviará con posterioridad y en la oportunidad correspondiente – en atención al cronograma de implementación- a cada uno de los consumidores beneficiados, comunicándoles el inicio de su derecho de opción descritos para el grupo N°1 y N°2, todo ello en conformidad al **Acápito VII** del presente Acuerdo.

Adicionalmente, y sin perjuicio de la comunicación indicada en el párrafo precedente, **JetSmart Airlines SpA**, remitirá al correo electrónico que el pasajero tiene registrado en el sistema de la empresa, un recordatorio de las opciones descritas para el grupo N°1 y N°2. Dicha comunicación será enviada al día 15 contado desde el envío de la comunicación original que realice la empresa a cada uno de los consumidores beneficiados.

El contenido y forma de todos los textos de las referidas comunicaciones, correos y avisos, deberán ser enviados por el proveedor al SERNAC, previo a su despacho y/o publicación, para la aprobación correspondiente de parte del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional del SERNAC.

2.- Mecanismo de implementación del Acuerdo: Determinación del procedimiento de restitución a los Grupos contemplados en el presente Acuerdo.

Jetsmart Airlines SpA., se compromete a que el pago de las restituciones de los consumidores que hayan ejercido su opción en los términos del presente Acuerdo se efectuará de conformidad al mecanismo descrito en la letra A del **Acápito III**. El mismo mecanismo de pago será aplicable también al costo del reclamo Sernac.

El plazo de implementación integral de los términos del Acuerdo no podrá exceder de 60 días una vez verificada la última actividad de implementación del presente Acuerdo.

VI. Cómputo de los plazos del Acuerdo.

Los plazos señalados en el presente instrumento para la implementación del acuerdo serán de **días corridos, salvo que se indique lo contrario, o de meses** según se ha definido en el mismo, y comenzarán a computarse, transcurridos **30 días** desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución que se pronuncia sobre el Acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N° 19.496. salvo lo que dice relación con el Informe Complementario del remanente del punto XIII del presente acuerdo.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

VII. Plazo de implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con la misma y con el procedimiento propiamente tal.

1. El proceso de implementación del presente acuerdo comenzará a los 31 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución que se pronuncie sobre el Acuerdo, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N°19.496.
2. El proceso de comunicación de los términos del presente Acuerdo a través de avisos publicados en: **a)** la página del sitio web de **JetSmart**, www.jetsmart.com; **b)** redes sociales de **JetSmart**, a través de Twitter @VuelaJetSMART y Facebook @JetSMARTChile; y **c)** los módulos de información a clientes, comenzarán una vez transcurridos los 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución que se pronuncia sobre el Acuerdo, conforme a lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 y se mantendrán vigentes mientras dure el proceso de implementación del mismo.
3. El proceso de despacho de correos a los consumidores por parte del proveedor informando a cada consumidor el comienzo del plazo que éste tendrá para ejercer su derecho a opción, comenzará a ejecutarse a partir del tercer mes de entrada en vigencia del Acuerdo, y en la oportunidad dispuesta en el **Acápite III** del Acuerdo, en conformidad a la fecha original de vuelo.
4. El proceso del ejercicio de la opción indicada en el **Acápite III**, deberá ser ejercida por el comprador del pasaje aéreo en el plazo de 30 días, que se contabilizarán desde el envío de la comunicación que efectuará **JetSmart Airlines SpA.**, al correo electrónico que el pasajero tiene registrado en el sistema de la citada empresa.
5. El proceso de pago de la devolución a aquellos consumidores que ejercieron este derecho se implementará en un plazo máximo de 150 días contados desde que el pasajero concrete esta solicitud y confirme la información en la plataforma que se habilitará al efecto.
6. El proceso de emisión de Gift Cards a aquellos consumidores que ejercieron esta opción, se concretará en un plazo máximo de 30 días contados desde que el consumidor ejerció aquella.
7. El proceso de pago del costo del reclamo se realizará a los **150** días siguientes contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución que se pronuncie sobre el Acuerdo, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N°19.496.
8. El proceso de implementación de las medidas de cese de la conducta se desarrollarán en un plazo de 60 días hábiles contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución que se pronuncia sobre el Acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

9. El proveedor deberá entregar a SERNAC informes parciales de cumplimiento cada **3** meses contados desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo, en dichos informes **JetSmart Airlines SpA.**, dará cuenta del proceso de cumplimiento de las medidas comprometidas en aquel, incluidas las restituciones que ha llevado a efecto y el número de consumidores alcanzados.

10. El proveedor deberá entregar al SERNAC un informe de auditoría externa que dé cuenta del cumplimiento integral de los términos y condiciones contenidos en el presente Acuerdo en conformidad a lo dispuesto en el **Acápito VIII** del presente. El informe final de auditoría deberá ser entregado al SERNAC transcurrido un plazo no superior a **90 días** contados desde la verificación de la última actividad de implementación del presente Acuerdo, la cual consistirá en la devolución del dinero a aquellos consumidores que optaron por dicha alternativa y correspondan al último grupo que será contactado por el proveedor de acuerdo al cronograma descrito en el Acápito III.

11. El proveedor deberá entregar un informe complementario de carácter final, que acredite el cumplimiento del destino y monto del remanente, si procediere, dentro del plazo de **1 mes** contado desde el vencimiento del plazo contemplado en el **Acápito XIII** del presente Acuerdo.

12. El plazo de implementación integral de los términos del Acuerdo no podrá exceder de **60 días** una vez verificada la última actividad de implementación del presente Acuerdo, de conformidad a lo descrito en el n° 12 anterior.

A continuación, un cuadro resumen sobre universo de beneficiados, montos, actividades y plazos del acuerdo:

Actividad de Implementación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Comienzo de la etapa de implementación del presente Acuerdo.	31 días	Contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución que se pronuncie sobre el Acuerdo conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N°19.496.
Envío de comunicación a los consumidores, informándoles su opción de elegir entre devolución del monto pagado o restitución del mismo en gift card	Oportunidad dispuesta en el cronograma que se dispondrá, el cual será en Acápito III del Acuerdo, en conformidad a la	A partir del tercer mes de entrada en vigencia del Acuerdo, esto es, contabilizado desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución que se pronuncie sobre el Acuerdo, conforme lo dispuesto en el

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

	fecha original de vuelo	artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.
Plazo dispuesto para que el consumidor pueda ejercer su derecho a opción	30 días	Se contabilizarán desde el envío de la comunicación que efectuará JetSmart Airlines SpA., al correo electrónico que el pasajero tiene registrado en el sistema de la citada empresa.
Plazo dispuesto para efectuar las devoluciones a los consumidores que eligieron esta alternativa	150 días	Se contabilizarán desde que el consumidor sea contactado por parte de JetSmart para el ejercicio de la opción y éste concrete esta solicitud y confirme la información en la plataforma que se habilitará al efecto.
Plazo dispuesto para la emisión de Gift Card JetSmart a los consumidores que hayan elegido esta alternativa.	30 días.	Se contabilizarán desde que el consumidor ejerce esa opción, luego de contactado por parte de JetSmart para su ejercicio de la opción.
Plazo dispuesto para el pago del Costo del Reclamo SERNAC.	150 días	Contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución que se pronuncie sobre el Acuerdo en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N°19.496.
Plazo dispuesto para la implementación de Medidas de Cese de Conducta.	60 días hábiles.	Desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución que se pronuncia sobre el Acuerdo.
Plazo dispuesto para la emisión de los Informes parciales de JetSmart	Cada 3 meses.	Contabilizados desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo.
Plazo dispuesto para la entrega del informe de auditoría externa.	90 días	Contabilizados una vez verificada la última actividad de implementación del presente Acuerdo.
Emisión de informe complementario sobre destino y monto del remanente.	1 mes.	Desde el vencimiento del plazo contemplado en el Acápite XIII del presente Acuerdo.
Plazo de implementación integral de los términos del Acuerdo	60 días	Contabilizados una vez verificada la última actividad de implementación del presente Acuerdo.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

VIII. De la acreditación de la implementación del acuerdo.

El artículo 54 P, N° 5 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "5. *Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor.*"

A respecto:

Auditoría externa. La acreditación del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del acuerdo, deberá realizarse por una empresa de auditoría externa, inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero, a costo de **Jetsmart Airlines SpA.**

El informe de auditoría externa deberá dar cuenta del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del presente Acuerdo, debiendo contener la siguiente estructura:

- 1) Introducción y /o antecedentes.
- 2) Objetivos
- 3) Alcances
- 4) Equipo de trabajo empresa auditoria
- 5) Plazos (Carta Gantt)
- 6) Resumen ejecutivo
- 7) Ejecución de los procedimientos acordados, acreditando los siguientes hechos:
 - a) El envío de una comunicación efectiva a los consumidores respecto de la propuesta de solución, según lo descrito en el presente acuerdo.
 - b) Respecto del universo de afectados, indicar para cada grupo de afectados:
 - i) Número de consumidores a quienes se les envió comunicación y su reiteración.
 - ii) Número de consumidores que solicitaron la restitución del dinero; número de consumidores a quienes se les restituyó el dinero y monto total restituido. En la eventualidad de existir casos en que no se pudiera hacer efectiva la restitución del dinero, indicar la causa.
 - iii) Número de consumidores que solicitaron la emisión o mantención de una Gift card con delta de un 10% del valor pagado, número de consumidores a quienes se les emitió esta Gift card con delta de un 10% y monto total involucrado. En caso de existir casos en que no se pudiera hacer efectiva la emisión de la Gift card, indicar la causa.
 - iv) Número de consumidores que no manifestó una opción y monto total por cada grupo de afectados.
 - c) El análisis de muestra representativa con nivel de significancia al 95% que dé cuenta de la restitución de los dineros a los



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- consumidores o de la emisión o mantención de Gift Card, de acuerdo con los mecanismos descritos por cada Subgrupo.
- d) El pago del costo de reclamo SERNAC, diferenciado por canal de ingreso, a todos los consumidores que hubiesen presentado un reclamo al Servicio por los hechos objeto de este procedimiento.
 - e) La realización de las publicaciones en el Diario Oficial y uno de circulación nacional, dando cuenta del presente Acuerdo.
 - f) La comprobación del monto de remanente, en caso de constituirse, que será dispuesto al fondo concursable de las Asociaciones de Consumidores y su respectiva transferencia, conforme en el presente acuerdo.
 - g) La verificación de la implementación de las medidas acordadas para el cese de la conducta.
- 8) Conclusiones.
- 9) Anexos donde se adjunten los medios de verificación que acrediten la implementación del Acuerdo.

Deberá establecerse en la auditoría, los hitos principales que reflejen que **Jetsmart** ha dado cumplimiento a los diversos mecanismos propuestos, devoluciones, restituciones y/o pagos del **Grupo 1 y 2**, pago del costo de reclamo Sernac, y, del número de consumidores y monto en dinero, con ocasión de lo cual, se podría haber formado un remanente al tiempo del término de las actividades relacionadas con la implementación de las opciones establecidas en favor de los consumidores.

Lo anterior, sin perjuicio del informe de auditoría complementario que realizará la misma empresa auditora externa a fin de informar monto, fecha y destino del remanente, si procediere.

La auditoría externa deberá dar cuenta además, de la destrucción de la base de datos remitida por SERNAC a **Jetsmart Airlines SpA.**, para efectos del **Acápite XV** de este Acuerdo.

Se deberá coordinar por el proveedor, previamente con el Departamento de Vigilancia e Investigación Económica de la Subdirección de Estudios Económicos y Educación del SERNAC, los términos de los referidos informes de auditoría.

La auditoría externa deberá ser puesta a disposición del SERNAC transcurrido un plazo no superior a **90 días** una vez verificada la última actividad de implementación del presente Acuerdo.

Lo precedente es sin perjuicio del informe de auditoría complementario que se entregará, por parte de **Jetsmart Airlines SpA.** luego de transcurrido **1** mes desde que se verifique el supuesto establecido en el Párrafo que trata sobre el "remanente", en la eventualidad que este se forme.

IX. Alcance legal de la responsabilidad.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Conforme lo previene el artículo 54 P de la ley 19.496, la solución propuesta por el proveedor *"no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción"*.

X. Del efecto erga omnes del acuerdo y sus efectos.

El Servicio Nacional del Consumidor someterá el acuerdo contenido en el presente instrumento, a la aprobación del juez de letras en lo civil, correspondiente al domicilio del proveedor, para que éste produzca efecto erga omnes, todo ello de conformidad a lo dispuesto en los incisos 1º, 2º y 3º del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496: *"Para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Servicio produzca efecto erga omnes, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor. El tribunal sólo podrá rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo precedente. El tribunal fallará de plano y sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo.*

Ejecutoriada la resolución judicial señalada en el inciso anterior y efectuada la publicación indicada en el inciso siguiente, el acuerdo surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de sus acciones de acuerdo al inciso penúltimo."

Por su parte y, en atención a la irrenunciabilidad de derechos que contempla la LPC para los consumidores, a ellos les quedará siempre a salvo su derecho a reserva de acciones individuales ante el tribunal que apruebe el acuerdo, lo que podrán hacer, sin patrocinio de abogado, al tenor de lo consagrado en el artículo 54 Q inciso 5 de la Ley N° 19.496.

XI. De las publicaciones del acuerdo.

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 Q inciso 4º de la Ley N° 19.496, esto es, *"La copia autorizada de la resolución del Servicio en que conste el acuerdo tendrá mérito ejecutivo transcurridos treinta días desde la publicación del extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio, contándose el plazo desde la última publicación. Las publicaciones deberán efectuarse a más tardar dentro de décimo día desde la fecha de la resolución administrativa en la que conste el acuerdo o desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que lo aprueba, según sea el caso."*



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En consecuencia, dentro del **décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que aprueba el Acuerdo**, se deberá publicar, a costa de **JetSmart Airlines SpA.**, el extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional. Por su parte, el SERNAC efectuará la publicación en el sitio web institucional de este Servicio. En el caso de ausencia del efecto erga omnes, el proveedor procederá a efectuar las publicaciones tratadas anteriormente dentro de décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que se *pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1°*.

XII. De la reserva de acciones individuales.

En caso que el Acuerdo tenga el efecto erga omnes, y conforme lo dispone el inciso 5° del artículo 54 Q de la Ley N°19.496, los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta, deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el Acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace.

XIII. Del remanente.

En lo referente al remanente, y solo en el evento que correspondiere, como consecuencia de situaciones, tales como: montos por "costo del reclamo" que no hayan podido ser entregados a los consumidores; devoluciones que hayan sido solicitadas por los consumidores en el ejercicio de las opciones indicadas para cada grupo, pero que no hayan podido concretarse por un hecho que no sea imputable al proveedor, éste se formará una vez ejecutadas las acciones destinadas a la entrega efectiva de los montos de dinero que en favor de los consumidores que este instrumento ha establecido, así como la emisión de gift card, en los casos que correspondiere.

En este orden de ideas, y para estos efectos, aplicará lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B de la Ley N°19.496, por lo que, transcurridos 2 años desde el vencimiento del plazo dispuesto en el presente Acuerdo para que se ejecuten, de cargo del proveedor, las acciones descritas en el párrafo anterior, se procederá conforme a la norma precedentemente citada.

Se hace presente que durante el periodo de los 2 años previos a la formación del remanente, el proveedor deberá mantener la custodia de las cantidades no transferidas ni reclamadas por los consumidores, en los términos del **Acápito III** del presente instrumento, y tenerlas a disposición de aquellos, a fin de atender su reclamo o solicitud respecto del derecho que le asiste a percibir las sumas de dinero concedidas en virtud de este Acuerdo ello, dentro del referido plazo de 2 años establecido en este párrafo. Posteriormente, si correspondiere, el proveedor deberá enterar las cantidades precedentemente identificadas, al fondo concursable del artículo 11 bis todo, en estricta armonía con lo dispuesto en el inciso final del



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

artículo 53 B de la Ley N°19.496 que dispone: "*Transcurridos dos años desde que se cumpla dicho plazo, los remanentes que no hayan sido transferidos ni reclamados por los consumidores caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los respectivos titulares, debiendo el proveedor, o el tercero a cargo de la entrega, enterar las cantidades correspondientes al fondo establecido en el artículo 11 bis*".

XIV. Del incumplimiento del acuerdo.

Se deja constancia que, el SERNAC hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial de éste y/ o de su falta de aprobación. Asimismo, el incumplimiento de los términos del Acuerdo constituye una infracción de la Ley N° 19.496, según lo expuesto en el artículo 54 Q inciso 6° de la misma.

XV. Del tratamiento de reclamos y de datos personales.

La Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, remitirá los reclamos a **Jetsmart Airlines SpA.**, con la única y exclusiva finalidad de abonar a los consumidores, todos los montos que incluirá este acuerdo. La información que se le proporcionará constituye datos personales, los que sólo podrán ser utilizados, en forma exclusiva y restrictiva por **Jetsmart Airlines SpA.**, y únicamente, para la implementación del Acuerdo por lo que, no se podrá divulgar y/o entregar a terceros, por cualquier causa, los datos transmitidos por la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos. Será en consecuencia, de absoluta responsabilidad de **Jetsmart Airlines SpA.**, disponer de todos los medios necesarios para impedir que otra persona o entidad acceda y/o utilice los datos proporcionados o haga un uso distinto al previsto en el presente documento. Esta prohibición no cesa con el término del procedimiento voluntario colectivo.

Sin perjuicio de lo anterior y utilizada la base de datos para los fines que da cuenta este numeral, **Jetsmart Airlines SpA.**, deberá proceder a la destrucción de la misma, lo que deberá en consecuencia ser acreditado mediante la auditoría externa indicada en el presente acuerdo.

XVI. De la publicidad.

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa escrita, comunicación escrita u otros) que se disponga a realizar respecto del respectivo acuerdo, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, sigla y/o iconografía del SERNAC, ni realizar cualquier referencia en relación al mismo. Lo anterior, salvo que la pieza respectiva sea previa y expresamente validada para su difusión y por escrito, por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC.

Se deja constancia que conforme a lo previsto en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496 el Procedimiento Voluntario Colectivo está infundado por el principio de publicidad. En este orden de ideas el proveedor consiente



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

expresamente en el presente acuerdo en incluir, en el texto del mismo, los datos e información que este acuerdo contempla y que son necesarios para su acertada inteligencia.

Lo anterior, es sin perjuicio de reservas de información que se hubiesen decretado en conformidad con el artículo 54 O de la Ley N° 19.496 en este procedimiento, las que de ser del caso, quedan a salvo conforme a lo establecido en las resoluciones que se hubieren dictado al efecto, en la medida que dicha información, no sea la contenida expresamente en el presente texto, y sin perjuicio de lo prevenido en las normas contenidas en las Leyes N° 20.285, N° 19.628 y cualquiera otra norma que resulte aplicable en la especie.

XVII. De las Leyes Complementarias. Ley N° 19.496, Ley N° 20.285 y Ley N° 19.628.

El Servicio Nacional del Consumidor se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos establecidos en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública y su Reglamento, como asimismo por las normas contenidas en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, por lo que las peticiones de información que se le formulen sobre antecedentes de relativos al acuerdo, se resolverán con sujeción a las normas contenidas en los textos legales citados.

XVIII. De la orientación para los Consumidores.

El Servicio Nacional del Consumidor, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores beneficiados por el eventual acuerdo, a través de todos sus canales de atención, tanto en sus oficinas de atención presencial, como en su call center: 800 700 100, y en su página web www.sernac.cl

Adicionalmente y, en el contexto de lo expuesto en el párrafo anterior, el proveedor se compromete a quedar disponible para atender aquellas consultas o que pudieran presentarse por parte de los consumidores con ocasión de la implementación del presente Acuerdo y, del Acuerdo en sí mismo. Lo precedente, es sin perjuicio de aquellas coordinaciones pertinentes para estos efectos, entre el SERNAC y el proveedor.

En el mismo orden de ideas, el SERNAC enviará información a los consumidores afectados a través de los medios que estime más idóneos para tales efectos, a fin de que los consumidores tomen conocimiento de los términos del acuerdo y de sus derechos.

XIX. De la reserva de acciones del SERNAC.

Se deja constancia que el Servicio Nacional del Consumidor hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del acuerdo y/o de su falta de aprobación y/o respecto de nuevas

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

infracciones a la Ley N° 19.496 u a otra normativa relacionada con los consumidores.

Se establece expresamente que los términos establecidos en este acuerdo responden únicamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

Se señala que el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye infracción a la Ley N° 19.496 conforme lo dispone el artículo 54 Q inciso 6 del citado cuerpo legal.

RESUELVO:

1°. TÉNGASE PRESENTE, los términos del acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y **JETSMART AIRLINES SpA**, en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

2°. DECLÁRESE, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según **Resolución Exenta N° 74 de fecha 5 de febrero de 2021**.

3°. TÉNGASE PRESENTE que, el acuerdo contenido en esta resolución, para que produzca efecto *erga omnes*, se someterá a la aprobación del Juez de Letras en lo Civil, conforme lo dispone el artículo 54 Q inciso 1° de la Ley N° 19.496.

4°. PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto *erga omnes* del acuerdo contenido en la presente resolución administrativa, un extracto, en el Diario Oficial y, en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

5°. PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que quede ejecutoriada, la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto *erga omnes* del acuerdo contenido en la presente resolución administrativa, un extracto, en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

6°. TÉNGASE PRESENTE que, la presente Resolución no implica pronunciamiento de parte de este Servicio sobre la procedencia, aplicabilidad, validez o cualquiera otra circunstancia relativa a la denominada "*Gift Card*", fuera del ámbito de lo previsto en el presente instrumento y en el contexto del Acuerdo alcanzado en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo; tanto respecto del proveedor que ha sido parte del presente procedimiento, como cualquier otro.

7°. TÉNGASE PRESENTE que, los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que apruebe el acuerdo, lo que podrán



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o, ingresando a la Oficina Judicial del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace conforme lo establece el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

8°. TÉNGASE PRESENTE que, una vez realizada las publicaciones mencionadas, el acuerdo tendrá efecto de una transacción extrajudicial respecto de todos aquellos consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de acciones.

9°. TÉNGASE PRESENTE que, el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye infracción a la Ley N° 19.496.

10°. TÉNGASE PRESENTE que, el **SERNAC** hace plena reserva en este acto de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del Acuerdo y/o de su falta de aprobación.

11°. TÉNGASE PRESENTE que, la impugnación de la presente resolución se encuentra regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

12°. NOTIFÍQUESE, la presente resolución, por correo electrónico, al proveedor **JETSMART AIRLINES SpA**, adjuntando copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE

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

DAG/FSA/MEO/CCA

Distribución: Destinatario (por correo electrónico) – Gabinete – SDPVC - Oficina de Partes.