

Santiago, 20 de julio de 2021.

Señor
Lucas del Villar Montt,
Director SERNAC,
PRESENTE.

MATERIA: Solicita convocar PVC de oficio.

De mi consideración:

En la **Organización de Consumidores y Usuarios de Chile, ODECU A.C.**, hemos tomado conocimiento de decenas de reclamos recibidos en nuestro **Servicio de Atención al Consumidor, SAC**, en contra de empresas que ofrecen viajes turísticos a estudiantes.

Destaca con una gran cantidad de estos reclamos la empresa **CREA VIAJES Y TURISMO DIEGO SEBASTIÁN ESTEBAN AGUILERA VOTH E.I.R.L., RUT: 76.140.656-6, domiciliada en Canadá 182, Providencia, Región Metropolitana de Santiago** que, según los antecedentes que hemos reunido, ofreció servicios de turismo con destinos al extranjero, particularmente Brasil, los cuales no se han ejecutado como se pactaron.

Si bien es cierto que los efectos de la pandemia han influido en la ejecución del contrato, nos preocupa la conducta de la empresa reclamada que no ha facilitado alternativas para poner término al contrato y devolver los dineros recaudados habida consideración de que los viajes, en su gran mayoría, estaban programados para el verano pasado.

Lo anterior es especialmente delicado, cuando, en ejercicio de nuestras

facultades, hemos emplazado extrajudicialmente al representante legal para solucionar casos específicos, sin haber recibido siquiera un acuse de recibo de nuestras comunicaciones.

Adicionalmente, hemos recibido reclamos similares contra otras empresas pero ninguna supera la cantidad recibida en contra de la mencionada, que acumula aproximadamente 50 casos en los registros del SAC de ODECU.

Por tanto, dadas las circunstancias relatadas, es que vengo en solicitar de usted que, haciendo uso de las facultades del servicio que dirige, convoque al proveedor individualizado para que participe de un procedimiento voluntario colectivo para intentar resolver las infracciones e incumplimientos detectados, permitiendo en su oportunidad que ODECU pueda participar activamente al interior del proceso.

Sin otro particular, le saludo atentamente.

Stefan Omar Larenas Riobó
Presidente ODECU

Distribución:
c.c. Archivo.