

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**DECRETA RESERVA DE LOS ANTECEDENTES  
PROPORCIONADOS POR EMPRESA LATAM  
AIRLINES GROUP S.A. EN PROCEDIMIENTO  
VOLUNTARIO COLECTIVO APERTURADO  
CONFORME A LA RESOLUCIÓN EXENTA N°  
510/2019 CON PROVEEDOR LATAM AIRLINES  
GROUP S.A.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 00773**

**SANTIAGO 03 OCT 2019**

**VISTOS:** La Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Título II del Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; 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° 295 de 2019, que delega funciones en funcionarios que indica Resolución Exenta N° 405/487/2019 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 26 de julio del año en curso se dictó la resolución de Apertura del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, atendiendo las razones que en dicho acto administrativo se detallan. Ello, por cuanto de la evaluación de los antecedentes efectuados por esta Subdirección, existirían indicios de afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores y, eventuales contravenciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, indicados en aquella.

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

4°. Que, la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos ha solicitado al proveedor antecedentes, conforme lo prescribe el artículo 54 M de la ley 19.496 a fin de permitir calcular adecuadamente las compensaciones a que puede haber lugar, en miras a la obtención de una solución en un procedimiento expedito.

5°. Que, con fecha 30 de septiembre de 2019 el proveedor **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 O de la Ley 19.496, solicitó al Servicio Nacional del Consumidor decretar

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

la reserva de los antecedentes acompañados con esa misma fecha, fundamentando por su parte dicha solicitud de reserva sobre la base de argumentos que han permitido a esta Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos resolver al respecto.

6°. Que, de la sola lectura de la documentación de que trata el considerando anterior, resulta la conclusión consistente en que aquella cumple con los requisitos previstos en el artículo 54 O de la ley N°19.496, por lo que:

### RESUELVO:

1°. **DECRÉTESE** la reserva de todos los antecedentes remitidos por el proveedor con fecha 30 de septiembre de 2019 por contener fórmulas, estrategias o secretos comerciales, que puedan afectar el desenvolvimiento competitivo del titular.

2°. **NOTIFIQUESE**, la presente resolución por correo electrónico al proveedor adjuntándose copia íntegra de la misma.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE**



*Fabiola Schencke Aedo*

**FABIOLA SCHENCKE AEDO**

**COORDINADORA PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS  
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**