

**DECRETA RESERVA PARCIAL DE  
INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO 54 O DE LA  
LEY N° 19.496 QUE SE INDICA, EN  
RELACIÓN A LOS ANTECEDENTES  
PROPORCIONADOS POR JETSMART  
AIRLINES SpA EN PROCEDIMIENTO  
VOLUNTARIO COLECTIVO INICIADO  
CONFORME A LA RESOLUCIÓN EXENTA N°  
515/2019.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 767**

**SANTIAGO 12 DE OCTUBRE 2021**

**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; el Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial de fecha 5 de febrero de 2021; 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 del 24 de junio de 2020, publicada el 30 de junio de 2020, que delega funciones en funcionarios que indica; RA 405/278/2020 y, la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

**1°.** Que, conforme lo dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente 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 Res. Exenta N° 467 del 24 de junio del 2020, publicada en el Diario Oficial con fecha 30 de junio de 2020, se delegó la facultad de dictar las resoluciones que decreten o rechacen total o parcialmente, mediante resolución fundada, la reserva de antecedentes proporcionados por el proveedor, en el marco de un Procedimiento Voluntario Colectivo, en adelante PVC, de acuerdo a lo establecido en el artículo 54 O de la Ley N° 19.496 en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos de SERNAC.

**3°.** Que, mediante Resolución Exenta N° 515 de fecha 26 de julio de 2019, se inició un Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores con el



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

proveedor **JETSMART AIRLINES SpA.**, cuya aceptación en participar, fue otorgada oportunamente por el proveedor, con fecha 13 de agosto de 2019.

**4°.** Que, de conformidad al artículo 54 M de la Ley N° 19.496 esta Subdirección solicitó a **JETSMART AIRLINES SpA.**, determinada información y antecedentes, con el objeto, entre otros, de calcular adecuadamente las compensaciones a que el presente Procedimiento Voluntario Colectivo pueda dar lugar.

**5°.** Que, en este orden de cosas, mediante correos electrónicos de fecha 22, 23 y 27 de septiembre de 2021, el proveedor **JETSMART AIRLINES SpA.**, solicitó a esta Subdirección decretar la reserva de la información contenida e individualizada en los dos primeros, y aquella adjunta en el último de los correos electrónicos remitidos, en conformidad al artículo 54 O de la Ley N° 19.496 por contener fórmulas, estrategias o secretos comerciales, cuya revelación puede afectar el desenvolvimiento competitivo del titular, en base a los fundamentos que en la misma presentación se detallan, indicando asimismo: " *Finalmente, y en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 letra O) de la Ley N° 19.496, vengo en solicitar expresamente la reserva total de la información que se proporciona por medio de la presente, la que sólo puede ser considerada para los efectos de esta solicitud y proceso, toda vez que proporcionan antecedentes de carácter comercial privada, datos numéricos internos de Jetsmart, e información estratégica en cuanto al funcionamiento del mercado, información evidentemente reservada, cuyo acceso no tiene carácter público, por lo que su divulgación puede afectar tanto el desenvolvimiento competitivo de mi representada como el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales, razón por lo cual, solicitamos a este Servicio la reserva total de la misma, considerando que ha sido requerida en uso de sus atribuciones legales, en el marco del PVC vigente, y exclusivamente para estos fines*".

**6°.** Que, el artículo 54 O inciso primero, primera parte de la Ley N° 19.496, dispone: "A solicitud del proveedor, el Servicio decretará reserva de aquellos antecedentes que contengan fórmulas, estrategias o secretos comerciales, siempre que su revelación pueda afectar el desenvolvimiento competitivo de su titular." Dicha norma, debe ser complementada con lo señalado en el artículo 12 del Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba el Reglamento que establece el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso, publicado en el Diario Oficial de fecha 5 de febrero de 2021 que, en la parte pertinente dispone: "El proveedor que solicite la reserva de información a que se refiere el artículo 54 O de la ley N° 19.496, deberá realizar una presentación fundada ante la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, solicitando la reserva de aquellos antecedentes que contengan fórmulas, estrategias o secretos comerciales, cuya revelación pudiere afectar su desenvolvimiento competitivo."

**7°.** Que, así también el inciso segundo del artículo 54 O de la Ley N° 19.496 dispone: "Los funcionarios encargados de la tramitación deberán guardar reserva de aquellos antecedentes que hayan conocido con ocasión del procedimiento y hayan sido declarados reservados de acuerdo al inciso primero. Asimismo, este deber de reserva alcanza a los terceros que intervinieren a través de la emisión de informes", que se complementa con lo señalado en el artículo 12 del Decreto N° 56 del



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba el Reglamento que establece el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso, publicado en el Diario Oficial de fecha 5 de febrero de 2021 que, en la parte pertinente dispone: *"Si la solicitud fuere acogida, los documentos sobre los cuales recae la petición del proveedor, se entenderán reservados ante las demás partes y terceros ajenos al procedimiento"*.

**8°.** Que, se debe tener presente que el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, en relación al artículo 58 inciso 10°, del mismo cuerpo normativo, dispone que la gestión de los procedimientos voluntarios colectivos 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 Voluntarios Colectivos, norma que se refuerza con lo establecido en el ya citado artículo 58 inciso 10° del mismo cuerpo legal, al señalar que: *"Las funciones de fiscalizar, llevar cabo el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores y demandar para proteger el interés colectivo o difuso de los consumidores, estarán a cargo de distintas subdirecciones, independientes entre sí."*

En ese orden de ideas, la función de decretar reserva del artículo 54 O de la Ley N° 19.496 es exclusiva y excluyente de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, en consecuencia, le compete pronunciarse sobre las solicitudes de reservas de antecedentes que realice el proveedor, en el marco de un PVC, y en estricto apego a la normativa vigente. Por lo anterior, es deber del Sernac resolver la o las solicitudes de reserva de los antecedentes que proporcione el proveedor en este procedimiento, lo que será decretado por esta Subdirección siempre y cuando, la solicitud sea fundada, y los antecedentes cuya reserva solicita el proveedor, contengan fórmulas, estrategias o secretos comerciales, y siempre que su revelación pueda afectar el desenvolvimiento competitivo de su titular.

En consecuencia, de acuerdo a la normativa antes transcrita y, la historia fidedigna de la Ley N° 21.081, que modificó la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos tiene la atribución legal de pronunciarse sobre las solicitudes de reserva de antecedentes y, en definitiva, calificar si son o no reservados los documentos entregados por el proveedor, siempre que éstos cumplan las exigencias del inciso 1° del artículo 54 O de la referida Ley y el inciso 1° del artículo 12 del Reglamento Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba el Reglamento que establece el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso.

**9°.** Que, adicionalmente, se deja constancia que las presentaciones del proveedor individualizadas en el considerando N°5 precedente, se enmarcan dentro de lo que sería una propuesta del proveedor que recogería aspectos mínimos necesarios para alcanzar un eventual acuerdo, es decir, para ser susceptibles de una propuesta de solución, la que, a su vez, será objeto de la consulta que se previene en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496. Con ello, por su propia naturaleza, las propuestas de solución de las empresas en el marco de los PVC y los insumos complementarios, están destinados a la publicidad. Lo anterior,



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

brotó de lo prevenido en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496, en cuanto la norma considera que, dentro del Procedimiento Voluntario Colectivo deben recogerse las Observaciones y Sugerencias de los consumidores potencialmente afectados y de las Asociaciones de Consumidores que participen.

**10°.** Que, en virtud de todo lo expuesto en los considerandos precedentes y, los fundamentos esgrimidos por el proveedor a través del correo electrónico individualizado, este Servicio estima que existen fundamentos suficientes para justificar y conceder la reserva del artículo 54 O de la Ley N° 19.496, solamente sobre la información contenida e individualizada en el señalado medio y realizada por **JETSMART AIRLINES SpA.**, con fecha 22 y 23 de septiembre del presente año, tal como se indicará e individualizará en lo resolutivo de la presente Resolución, toda vez que en el resto, no se cumplen las hipótesis previstas en el artículo 54 O de la Ley 19.496.

**11°.** Que, sin perjuicio de lo que se resolverá, es dable tener presente que, en términos generales, respecto de aspectos relativos a la información, rigen además otros estatutos normativos, tal como, la Ley N° 20.285, además del deber legal de reserva que pesa sobre los funcionarios públicos, todo lo cual, no se afecta por la falta de declaración de reserva del artículo 54 O de la Ley N° 19.496. A mayor abundamiento, el derecho de los administrados de solicitar la declaración de reserva no se agota ni se extingue en un primer ejercicio.

**12°.** En consideración a todo lo anteriormente expuesto,

### RESUELVO:

**1°.** **DECRÉTESE** la reserva de la información proporcionada por el proveedor **JETSMART AIRLINES SPA.**, contenida e individualizada en los correos electrónicos remitidos con fecha 22 y 23 de septiembre del presente año, únicamente respecto de los cuadros insertos y, los montos y cifras allí indicadas, y sólo respecto a la tercera fila de ambas presentaciones, todo ello en armonía con lo dispuesto en el considerando N° 9, por contener fórmulas, estrategias o secretos comerciales, cuya revelación puede afectar el desenvolvimiento competitivo del titular.

**2°.** **DENIÉGUESE**, la solicitud de reserva solicitada por el proveedor **JETSMART AIRLINES SPA.**, mediante el correo electrónico de fecha 27 de septiembre del año 2021, en conformidad a lo señalado en el considerando N°9 y artículo 54 O de la ley N° 19.496 y el artículo 12 del Reglamento Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba el Reglamento que establece el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso.

**3°.** **TÉNGASE PRESENTE**, que la impugnación de la presente resolución está regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.



## **Servicio Nacional del Consumidor**

---

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**4°. NOTIFÍQUESE**, la presente resolución por correo electrónico al proveedor, en conformidad con lo dispuesto en el art. 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntándose 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/cna/meo

Distribución:

Destinatario (notificación por correo electrónico)- Gabinete – SDPVC - Subdirección de Estudios Económicos y Educación - Oficina de Partes.