

**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 SKY AIRLINES
S.A. EN EL PROCEDIMIENTO
VOLUNTARIO COLECTIVO INICIADO
CONFORME A LA RESOLUCIÓN EXENTA N°
517/2019.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 779

SANTIAGO 18 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 Resolución 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° 517 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 proveedor **SKY AIRLINES S.A.**, cuya aceptación en participar fue otorgada oportunamente por el proveedor.

4°. Que, esta Subdirección, solicitó a **SKY AIRLINES S.A.**, determinada información y antecedentes, con el objeto, entre otros, de obtener por parte de aquella, una propuesta de solución que resguardare, el cumplimiento del artículo 54 P de la Ley N° 19.496 y, por

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

cierto también, permitiera determinar y calcular, adecuadamente, el universo de consumidores a los cuales podría alcanzar la referida propuesta de solución y, las compensaciones a que el presente Procedimiento Voluntario Colectivo, pudiera dar lugar.

5°. Que, en este orden de cosas, mediante correo electrónico de fecha **21 de septiembre de 2021**, el proveedor, **SKY AIRLINES S.A.**, solicitó a esta Subdirección decretar la reserva de la información contenida en el mismo, en conformidad al artículo 54 O de la Ley N° 19.496 argumentando para ello, *"Por último, y considerando que las negociaciones siguen aún en curso, solicitamos al SERNAC que decrete la reserva de esta comunicación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 O de la Ley N°19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores. Asimismo, solicitamos que esta comunicación sea mantenida en calidad de confidencial y reservada, en virtud de lo dispuesto en los artículos 21 y 22 de la Ley N°20.285, sobre acceso a la información pública"*.

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 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 a 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"*

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

consumidores, estarán a cargo de distintas subdirecciones, independientes entre sí."

9°. Que, en armonía con lo establecido en el considerando precedente, 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.

10°. Que, adicionalmente, se deja constancia que la presentación del proveedor, individualizada en el **considerando N°5 precedente**, se enmarca dentro de lo que sería una propuesta del proveedor que recogería aspectos mínimos necesarios para alcanzar un eventual acuerdo, es decir, para ser susceptible de una propuesta de solución, la que a su vez, ha debido ser 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, brota 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.

11°. 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 si bien la reserva no puede prosperar al tenor de la solicitud del administrado, sí existen fundamentos suficientes para justificar y conceder la reserva del artículo 54 O de la Ley N° 19.496, respecto de una parte de la información contenida e individualizada en el señalado medio, entregada por **SKY AIRLINES S.A.**, con fecha **21 de septiembre del año en curso**, tal como se indicará e individualizará en lo resolutivo de la presente Resolución, toda vez que, analizada la información contenida en dicha presentación, se advierte la presencia de información de **diversa naturaleza jurídica**. Por una parte, lo que directamente constituye una propuesta de solución que, según se ha dicho, no puede estar protegida por reserva y, por otra parte, se evidencia que la presentación contiene además otros antecedentes que por sí mismos, no corresponden a la propuesta propiamente de solución, sino que se refiere específicamente a la hipótesis de secretos comerciales



cuya revelación pudiese afectar el desenvolvimiento competitivo del titular, y en consecuencia, en este extremo, la reserva ha de ser decretada, conforme fue solicitado por el proveedor. Esto es, una consecuencia del hecho que en un mismo soporte o presentación, es dable la existencia de distintos tipos de antecedentes.

12°. 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.

13°. En consideración a todo lo anteriormente expuesto,

RESUELVO:

1°. **DECRÉTESE,** la reserva de la información proporcionada por el proveedor, **SKY AIRLINES S.A.**, mediante correo electrónico de fecha **21 de septiembre de 2021, exclusivamente, la contenida en el N° 6 letra c)** por contener fórmulas, estrategias o secretos comerciales, cuya revelación, puede afectar el desenvolvimiento competitivo del titular y adicionalmente, por cuanto de la sola lectura de dicha información, resulta la conclusión consistente en que cumplen con los requisitos previstos en el artículo 54 O de la ley N° 19.496, a mayor abundamiento de la solicitud del proveedor.

2°. **DENIÉGUESE,** en todo lo no comprendido en el numeral anterior, la solicitud de reserva solicitada por el proveedor **SKY AIRLINES S.A.**, mediante el correo electrónico de fecha **21 de septiembre del año 2021**, en conformidad a lo señalado en el **considerando N°10** 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.

4°. **NOTIFÍQUESE,** la presente resolución, por correo electrónico al proveedor **SKY AIRLINES S.A.**, en conformidad con lo dispuesto en el art. 54 R de la Ley N° 19.496, para ello se adjunta copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE

**DANIELA AGURTO GEOFFROY
SUBDIRECTORA**

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

FSA/CNA/MEO

Distribución: Destinatario (notificación por correo electrónico)- Gabinete - SDPVC - Subdirección de Estudios Económicos y Educación - Departamento de Vigilancia e Investigación Económica - Oficina de Partes.