

**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°  
74/2021.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 584**

**SANTIAGO 06 DE AGOSTO 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° 74 de fecha 5 de febrero de 2021, se inició un Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

consumidores con el proveedor **JETSMART AIRLINES SpA**, cuya aceptación en participar, fue otorgada oportunamente por el proveedor, con fecha 22 de febrero de 2021.

**4°.** Que, en este orden de cosas, mediante presentación de fecha 14 de junio de 2021, remitida vía correo electrónico, y cuyo contenido se refiere, la primera, a una complementación propuesta de solución entregada por el proveedor en el marco del PVC, **JETSMART AIRLINES SpA.**, solicitó a esta Subdirección, decretar la reserva de la información contenida e individualizada en ambas, 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 detalla, 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, 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, es que venimos en solicitar 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."*

**5°.** 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."*

**6°.** 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*

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*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.

**7°.** Con todo, en este contexto, y en relación con la solicitud planteada por el proveedor, se hace presente que, por su propia naturaleza las propuestas de solución de los proveedores en los PVC están destinadas a la publicidad de acuerdo a lo prevenido en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496. La citada norma considera que, dentro del Procedimiento Voluntario Colectivo, deben recogerse las Observaciones y Ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, que realicen los consumidores potencialmente afectados, y las Asociaciones de Consumidores que participen.

**8°.** Que, sin perjuicio de lo indicado en el considerando precedente, este Servicio estima que en la presentación de fecha 14 de junio del presente año, se contienen antecedentes y existen fundamentos suficientes para justificar y conceder la reserva del artículo 54 O de la Ley N° 19.496, sobre cierta información que se encuentra contenida en la presentación realizada por **JETSMART AIRLINES SPA**, tal como se indicará e individualizará en lo resolutivo de la presente Resolución.

**9°.** 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. En consecuencia:

**RESUELVO:**

**1°. DECRETESE** la reserva, únicamente, respecto de la información contenida en el número 3 de la presentación realizada por el proveedor **JETSMART AIRLINES SPA.**, con fecha 14 de junio del presente año y, sólo en cuanto al cuadro inserto y las cifras allí contenidas, por contener fórmulas, estrategias o secretos comerciales, cuya revelación puede afectar el desenvolvimiento competitivo del titular.

**2°. TÉNGASE PRESENTE,** que la impugnación de la presente resolución está regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

**3°. 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/meo

Distribución:

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