

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**DECRETA RESERVA DE LOS  
ANTECEDENTES PROPORCIONADOS  
POR LA EMPRESA DE SERVICIOS  
SANITARIOS DE LOS LAGOS S.A. EN EL  
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO  
COLECTIVO APERTURADO CONFORME A  
LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 476/2019.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 00821**

**SANTIAGO 17 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 15 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 N° 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, con miras a la obtención de una compensación en el marco de este procedimiento expedito.

5°. Que, en las fechas 14 y 16 de octubre de 2019, el proveedor, Empresa de Servicios Sanitarios de Los Lagos S.A., acompañó antecedentes, y solicitó, asimismo, en conformidad con lo dispuesto

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

en el artículo 54 O de la Ley N° 19.496, al Servicio Nacional del Consumidor decretar la reserva de aquellos.

6°. Que, del tenor de los antecedentes de que trata el considerando anterior, es posible concluir que aquellos cumplen con los requisitos previstos en el artículo 54 O de la Ley N° 19.496 y, del análisis de los antecedentes en cuestión, se colige que efectivamente se cumplen con los requisitos dispuestos en la citada norma, por lo que:

### RESUELVO:

**1°. DECRÉTESE** la reserva de todos los antecedentes remitidos por la Empresa de Servicios Sanitarios de Los Lagos S.A., de fechas 14 y 16 de octubre de 2019, por contener fórmulas y estrategias comerciales.

**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**