

**DECRETA RESERVA DE INFORMACIÓN  
DEL ARTÍCULO 54 O DE LA LEY N° 19.496  
QUE SE INDICA EN RELACIÓN A LOS  
ANTECEDENTES PROPORCIONADOS POR  
EMPRESA LDA SpA EN PROCEDIMIENTO  
VOLUNTARIO COLECTIVO APERTURADO  
CONFORME A LA RESOLUCIÓN EXENTA  
N° 472 DE 25 DE JUNIO DEL AÑO 2020,  
RECTIFICADA POR RESOLUCIÓN EXENTA  
N°550 DE 5 DE AGOSTO DEL AÑO 2020.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 766**

**SANTIAGO**, 11 DE NOVIEMBRE DE 2020

**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 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° 472 de fecha 25 de junio de 2020, el SERNAC inició un Procedimiento Voluntario Colectivo, para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, con el proveedor **LDA SpA**, por los hechos que en la mencionada resolución se detallan, el cual, fue aceptado por el proveedor oportunamente.

4°. Que, el SERNAC haciendo uso de sus facultades con fecha 5 de agosto de 2020, dictó Resolución Exenta N°550, la cual,



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

aclara y rectifica en lo pertinente la resolución de inicio mencionada en el considerando precedente

5°. Que, mediante presentación de fecha 1 de octubre de 2020, remitida vía correo electrónico, el proveedor LDA SpA solicitó a este Servicio decretar la reserva del documento "Propuesta de Acuerdo Compensatorio LDA SpA" en conformidad al artículo 54 O de la Ley N° 19.496 de la misma, 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 *"Por todos los motivos anteriormente esgrimidos, y asimismo, por la alta sensibilidad de la información que por medio de la Propuesta se entrega a SERNAC, es que LDA solicita formalmente que la misma sea presentada y mantenida bajo la más estricta confidencialidad, reserva y secreto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 O de la LPDC, y por consiguiente, quedará prohibida su revelación o divulgación al público en general por parte de SERNAC, sin contar con la autorización expresa por parte de la compañía"*.

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 7 de la Circular Interpretativa sobre procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, dictada a través de Resolución Exenta N° 432, de fecha 27 de junio de 2019, 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 el desenvolvimiento competitivo de su titular."*

7°. 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.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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.

8°. Con todo, en este contexto, y en relación con la solicitud planteada por la empresa, se hace presente que, por su propia naturaleza las propuestas de solución de las empresas en los PVC están destinadas a la publicidad de acuerdo a lo prevenido en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496, que 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.

9°. Sin perjuicio de lo indicado en el considerando precedente, este Servicio estima que en la presentación de fecha 1 de octubre 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 determinados numerales de la presentación realizada por LDA SpA, tal como se indicará e individualizará en lo resolutive de la presente Resolución.

10°. 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, tales como, la Ley N° 20.285, Ley N° 19.648 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°. DECRÉTESE** la reserva, únicamente, respecto de la información que a continuación se señala, la que se encuentra contenida en los siguientes numerales de la presentación realizada por el proveedor LDA SpA con fecha 1 de octubre del presente año, por contener fórmulas, estrategias o secretos comerciales, cuya revelación puede afectar el desenvolvimiento competitivo del titular:

- 1.2 letra b), sólo en cuanto al cuadro resumen inserto, a excepción de la primera y segunda columna del mismo.
- 1.2 letra b) pie de página n° 14
- 1.3.2 letra a) pie de página n°23
- 1.3.2 letra a) numeral (i)
- 1.3.2 letra b) pie de página n°24
- 1.3.2 letra b) párrafo 2°
- 1.3.2 letra b.2) pie de página n°25
- 1.3.2 letra b.2) párrafo 2°
- 1.3.2 letra c) párrafo 2°
- Pie de página n° 26, 27 y 28
- 3.2 letra a)
- 3.3 letras a), b) y c)
- 4 y cuadro inserto en el mismo numeral



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**2°. TÉNGASE PRESENTE**, que la reserva que se decreta en el numeral resolutivo precedente únicamente abarca los antecedentes que el proveedor ha aportado a esta Subdirección, con fecha 1 de octubre de 2020 y, asimismo, únicamente respecto del soporte documental electrónico específico acompañado en la misma fecha señalada, lo cual, es sin perjuicio de cualquier información del mismo contenido que LDA haya entregado o entregue a otras Subdirecciones de este Servicio, que no corresponda al Procedimiento Voluntario Colectivo y, fuera de los términos y soporte documental específico de la solicitud y antecedentes de la presentación de fecha 1 de octubre de 2020.

**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, 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**

fsa/ cca

Distribución:

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



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese el código de verificación: 1939925-cc7f39 en:

<https://fed.gob.cl/verificarDoc/docinfo>