



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **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° 951**

**SANTIAGO** 10 DE DICIEMBRE 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 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; Resolución Exenta RA 405/278/2020 de SERNAC; 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, con independencia de la identidad, calidad jurídica o denominación del cargo de quien ejerza dicha función, en la 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.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**4°.** Que, el SERNAC haciendo uso de sus facultades con fecha 5 de agosto de 2020, dictó Resolución Exenta N°550, la cual, aclaró y rectificó en lo pertinente la resolución de inicio mencionada en el considerando precedente.

**5°.** Que, con fecha 30 de diciembre de 2020, el SERNAC dictó la Resolución Exenta N° 882 que contiene los Términos del Acuerdo y declaró el Término Favorable del Procedimiento Voluntario Colectivo entre el Servicio Nacional del Consumidor y **LDA SpA**, ya descrito en los considerandos 3° y 4° de la presente Resolución.

**6°.** Que, mediante presentación de fecha 11 de noviembre de 2021, remitida vía correo electrónico, el proveedor **LDA SpA** solicitó a este Servicio decretar la reserva en conformidad al artículo 54 O de la Ley N° 19.496, de 7 archivos digitales acompañados en la misma, todos los cuales guardan relación con la acreditación de la implementación de "las medidas de cese de conducta" comprometidas por el proveedor en el Acápite II de la Resolución Exenta N° 882 individualizada en el considerando precedente. Fundamentan lo anterior señalando que los 7 archivos indicados contienen fórmulas, estrategias o secretos comerciales, cuya revelación puede afectar el desenvolvimiento competitivo del titular, indicando asimismo: " (...) reiterando la alta sensibilidad de la información que se acompaña en este acto, es que LDA solicita formalmente a Ud. que el contenido de esta presentación, sus anexos y los documentos acompañados se tengan por presentados bajo estricta confidencialidad, reserva y secreto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 O de la LPDC, quedando en definitiva prohibida su revelación o divulgación al público en general por parte de SERNAC, sin contar con la autorización expresa y libre por parte de la compañía".

**7°.** 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."

**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."



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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 primero del artículo 12 de 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, a mayor abundamiento a lo ya indicado en los considerandos precedentes, se tendrá presente por parte de esta Subdirección lo resuelto por este Servicio Público mediante Resolución Exenta N° 191 de fecha 11 de marzo de 2021, pronunciamiento en que, acogiendo el recurso de reposición interpuesto por **LDA SpA**, decretó la reserva parcial de los antecedentes presentados por el proveedor mediante correo electrónico de fecha 7 de enero de 2021.

**10°.** Que, en virtud de todo lo expuesto en los considerandos precedentes y, los fundamentos esgrimidos por el proveedor que se consignan en el considerando N°6 de la presente resolución, y sin perjuicio de que dichos antecedentes deberán en su oportunidad ser revisados y formar parte del análisis del informe de Auditoría Externa comprometida en el Acápito VIII de la Resolución Exenta N° 882, este Servicio estima que respecto de los 7 archivos, en cuanto conjunto, adjuntos en la presentación de fecha 11 de noviembre de 2021, que informan lo relacionado a la Medida de Cese de Conducta descrita en el Acápito II, Punto 2, letra E del Acuerdo y que, a mayor abundamiento, constituyen una complementación de la información proporcionada con fecha 7 de enero del presente año, se cumple la hipótesis de la reserva solicitada y en consecuencia, existen fundamentos suficientes para justificar y conceder la reserva del artículo 54 O de la Ley N° 19.496, tal como se indicará en lo resolutive de la presente Resolución.

**11°.** Por todo lo anteriormente expuesto,

### **RESUELVO:**

**1°.** **DECRÉTESE** la reserva de los 7 documentos que el proveedor **LDA SpA** adjuntó en presentación realizada a esta Subdirección con fecha 11 de noviembre del presente año, por contener fórmulas, estrategias o secretos comerciales, cuya revelación puede afectar el desenvolvimiento competitivo del titular.

**2°.** **TÉNGASE PRESENTE**, que la reserva que se decreta en el numeral resolutive precedente, únicamente, abarca los antecedentes



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

que el proveedor ha aportado a esta Subdirección, con fecha 11 de noviembre de 2021 y, asimismo, únicamente, respecto de los soportes documentales electrónicos específicos acompañados en la misma fecha señalada, lo cual, es sin perjuicio de cualquier información del mismo contenido que **LDA SpA** 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 11 de noviembre de 2021.

**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: 2061476-e36d42 en:

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