



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 303**

**SANTIAGO** 31 DE MARZO 2022

**DECRETA RESERVA DE INFORMACIÓN QUE SE INDICA, CONFORME AL ARTÍCULO 54 O DE LA LEY N° 19.496, EN RELACIÓN A LOS ANTECEDENTES PROPORCIONADOS POR EL PROVEEDOR DELIVERY TECHNOLOGIES SPA EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO APERTURADO POR RESOLUCIÓN EXENTA N° 682/2021.**

**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; 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 N° 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 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°682 de fecha 3 de septiembre de 2021, se inició un Procedimiento Voluntario Colectivo, para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, con el proveedor **DELIVERY TECHNOLOGIES SPA.**, cuya aceptación en particular, fue otorgada oportunamente por el proveedor.

**4°.** Que, de conformidad al artículo 54 M de La Ley N°19.496, esta Subdirección solicitó a **DELIVERY TECHNOLOGIES SPA.**, determinada información y antecedentes, con el objeto, entre otros, de calcular



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

adecuadamente las compensaciones, restituciones o indemnizaciones a que el presente procedimiento voluntario colectivo pudiera dar lugar.

**5°.** Que, en este orden de cosas, mediante correo electrónico, el proveedor **DELIVERY TECHNOLOGIES SPA.,** con fecha 7 de diciembre del año 2021, dio respuesta al requerimiento de información formulado adjuntando 2 (dos) documentos, respecto de cuyo contenido, solicitó a esta Subdirección decretar su reserva de conformidad al artículo 54 O de la Ley N°19.496, señalando a su respecto y justificando su solicitud, entre otros argumentos, en que "(...) *La información entregada es de carácter comercial privada, estratégica en cuanto al funcionamiento del mercado, que no es de público conocimiento y cuya revelación puede afectar el desenvolvimiento competitivo de quien suscribe, como también el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales*".

**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*", lo que se complementa, a su vez, con lo señalado en el artículo 12 del citado Reglamento 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 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



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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 concordancia con lo dispuesto en el 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, en virtud de todo lo expuesto en los considerandos precedentes, el análisis efectuado por esta Subdirección en relación a los antecedentes y datos respecto de los cuales se solicita su reserva y, los fundamentos esgrimidos por el proveedor en su presentación, este Servicio estima que existen fundamentos suficientes para justificar y conceder la reserva del artículo 54 O de la Ley N°19.496, sobre la información contenida en los 2 (dos) documentos adjuntos remitidos por el proveedor **DELIVERY TECHNOLOGIES SPA.**, a los que se hace alusión en el considerando 5° anterior, tal como se indicará en lo resolutivo del presente acto.

**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.

**11°.** En razón de las consideraciones anteriormente expuestas,

### **RESUELVO:**

**1°.** **DECRÉTESE**, la reserva de la información proporcionada por el proveedor **DELIVERY TECHNOLOGIES SPA.**, contenida en los 2 (dos) documentos adjuntos en su presentación de fecha 7 de diciembre del año 2021, en conformidad al artículo 54 O de la Ley N° 19.496 y el artículo 12 del Reglamento, 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 a través del presente acto administrativo, alcanza única y, exclusivamente, a los antecedentes y datos individualizados en el resuelto precedente, lo cual, es sin perjuicio de cualquier otro antecedente, información o dato que el proveedor **DELIVERY TECHNOLOGIES SPA.**, haya entregado o entregue en el futuro a otras Subdirecciones del SERNAC y que, por tanto, no correspondan al Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia.

Asimismo, se deja constancia que, la regla que rige en los Procedimientos Voluntarios Colectivos es que las propuestas de solución final están destinadas a la publicidad, así como también, es público un eventual Acuerdo en que se arrije en un Procedimiento Voluntario Colectivo.

**3°.** **TÉNGASE PRESENTE**, que la impugnación de la presente resolución está regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**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**

dag/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: 2095358-363322 en:

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