

RESOLUCIÓN EXENTA N° 339

SANTIAGO, 11 DE ABRIL 2022

DECRETA RESERVA PARCIAL 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 LOTUS FESTIVAL SpA Y PUNTO TICKET SpA EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO APERTURADO POR RESOLUCIÓN EXENTA N° 784/2021.

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; RA 405/278/2020 del 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° 784 de fecha 19 de octubre de 2021**, se inició un Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores con los proveedores **LOTUS FESTIVAL SpA Y PUNTO TICKET SpA**, cuya aceptación en participar, fue otorgada oportunamente por aquellos, con fecha **4 de noviembre de 2021**.

4°. Que, de conformidad al artículo 54 M de la Ley N° 19.496 esta Subdirección solicitó a **LOTUS FESTIVAL SpA** y a **PUNTO TICKET SpA**, complementar la información contenida en el documento denominado "*Anexo I 03_03_2022xlsx.xlsx*" el que por su parte, había sido



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

entregado por los proveedores a esta Subdirección con fecha **3 de marzo de 2022** y, respecto del cual, se decretó su Reserva en conformidad al artículo 54 O de la Ley N° 19.496, mediante **Resolución Exenta N° 254 del 15 de marzo de 2022**.

5°. Que, mediante correo electrónico de fecha **1 de abril de 2022**, **LOTUS FESTIVAL SpA**, dio respuesta al requerimiento formulado por esta Subdirección, solicitando en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 O de la Ley N° 19.496, decretar la reserva de toda la información entregada en dicho acto, por contener aquella, fórmulas, estrategias o secretos comerciales, cuya revelación puede afectar el desenvolvimiento competitivo del titular, señalando entre sus argumentos, el que la solicitud se basa " **... especialmente en consideración a que se acompaña, de manera sistematizada, información referida entre otros, a volúmenes de ventas de Lotus –en número de entradas y en valor (\$)–, así como al volumen de solicitudes de devolución en los mismos términos. En caso de ser publicitados los antecedentes entregados, éstos pueden ser utilizados por terceros y/o eventuales competidores de Lotus para desarrollar estrategias de negocios que podrían afectar seriamente el desenvolvimiento competitivo de Lotus.** ”.

6°. Se hace presente que, en relación a lo referido en el considerando precedente y, en particular, respecto del correo electrónico y archivo excel adjunto al mismo, y cuya reserva ha sido solicitada por **Lotus Festival SpA.**, ambos fueron puestos, por dicho proveedor, en conocimiento de **Punto Ticket SpA**, mediante copia del mismo a sus representantes.

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 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, 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 con lo señalado en el artículo 12 Reglamento citado 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”*.

9°. 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 Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 a 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.

10°. Que, en virtud de lo expuesto en los considerandos precedentes, el análisis pormenorizado efectuado por esta Subdirección de los datos y antecedentes respecto de los cuales se solicita su reserva y, los fundamentos esgrimidos por el proveedor en su presentación los que, respecto de cierta información y datos contenidos en las mismas, dan cuenta de cumplirse en la especie las hipótesis previstas en el artículo 54 O de la Ley N° 19.496, se procederá a la declaración de reserva, en los términos que se indicarán e individualizarán en lo resolutivo de la presente resolución.

11°. Que, lo indicado en el considerando precedente, es sin perjuicio de tener presente que, respecto de aspecto 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.

12°. En razón de las consideraciones anteriormente expuestas,

RESUELVO:

1°. **DECRÉTESE**, la reserva de la información proporcionada por el proveedor **LOTUS FESTIVAL SpA**, contenida y adjunta en correo electrónico de fecha **1 de abril de 2022**, en conformidad al artículo 54 O de la Ley N° 19.496 y al artículo 12 del Reglamento de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, por contener fórmulas, estrategias o secretos comerciales, cuya revelación puede afectar el desenvolvimiento competitivo del titular, únicamente respecto de aquella contenida en:

1. Los numerales 2 y 3 del correo electrónico de fecha 1 de abril de 2022 y,
2. Archivo denominado "Complementa Anexo I 01_04_2022 (datos clientes).xlsx 3919K"

2° **TÉNGASE PRESENTE** la prevención señalada en la parte final del **considerando N° 6** del presente acto administrativo, esto es, que la información cuya reserva se decreta, fue compartida directamente por el proveedor, **Lotus Festival SpA**, a través del



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

correo electrónico de fecha **1 de abril de 2022**, al proveedor **Punto Ticket SpA**.

3° TÉNGASE PRESENTE, que la reserva que se decreta a través del presente acto administrativo, alcanza única y exclusivamente, a los antecedentes individualizados en el resuelto precedente, lo cual, es sin perjuicio de cualquier otro antecedente o información que el **LOTUS FESTIVAL SpA**, ha 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 hace presente que, la regla que rige en los Procedimientos Voluntarios Colectivos es, que las propuestas de solución final ofrecidas por los proveedores, están destinadas a la publicidad, así como también, que comparte el carácter de público el eventual Acuerdo al que pueda arribarse en los mismos, razón por la cual, dentro de otros, en la expresión de los montos y cifras referentes al referido eventual Acuerdo se cumplirá, en todo caso, con la materialización de la citada regla o principio de publicidad.

4° RECTIFÍQUESE, única y exclusivamente, la parte final del considerando N° 3 de las **Resoluciones Exentas N° 253 y N° 254**, ambas de 2022, entendiendo que la fecha que debió ser citada es la correspondiente al **4 de noviembre de 2021**, tal cual se establece en el considerando 3° de la presente resolución.

5° TÉNGASE PRESENTE, que la impugnación de la presente resolución está regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

6° NOTIFÍQUESE, la presente Resolución Exenta por correo electrónico a los proveedores **LOTUS FESTIVAL SpA y PUNTO TICKET SpA**, conforme al artículo 54 R de la Ley N° 19.496.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

DANIELA AGURTO GEOFFROY
SUBDIRECTORA
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

DAG/FSA/CNA

Distribución:

- Destinatario (notificación por correo electrónico)
- SD de PVC;
- 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: 2099154-a82610 en:

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