



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### RESOLUCIÓN EXENTA N° 258

SANTIAGO, 16 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 BANCO BICE EN EL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO APERTURADO POR RESOLUCIÓN EXENTA N° 900/2021.**

#### 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 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° 900 de fecha 25 de noviembre de 2021**, se inició un Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores con el proveedor **BANCO BICE**, cuya aceptación a participar, fue otorgada oportunamente por el proveedor, con fecha **2 de diciembre de 2021**.

4°. Que, de conformidad al artículo 54 M de la Ley N° 19.496, esta Subdirección solicitó al **BANCO BICE** determinada información y antecedentes, con el objeto, entre otros, de calcular adecuadamente las compensaciones a que el presente Procedimiento Voluntario Colectivo pudiera dar lugar.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

5°. Que, en este orden de cosas, mediante correo electrónico de fecha **16 de febrero de 2022**, el proveedor, **BANCO BICE**, dio respuesta al requerimiento de información referido en el considerando precedente y, **con fecha 17 de febrero de 2022**, a través del mismo medio, formalizó a esta Subdirección la solicitud de decretar la reserva de la información y datos contenidos en el "**Archivo Excel**" que, por su parte, adjuntó al primer correo electrónico citado, en el que hace referencia a la norma del artículo 54 O.

6°. Que, en la solicitud referida, el proveedor señala y justifica la misma, entre otros argumentos, el de contener "(...) *fórmulas y cálculos que suponen aplicación estrategias comerciales al momento de otorgar, cobrar y/o refinanciar créditos, cuya revelación a terceros podría afectar, entre otros derechos, el desenvolvimiento competitivo de esta entidad*". Adicionalmente, el proveedor, **BANCO BICE**, agregó a su solicitud que, "...es un Archivo idéntico a otros ya agregados a este procedimiento y respecto de los cuales vuestro Servicio ya se ha decretado su Reserva."

7°. Que, por otra parte, mediante correo electrónico de fecha **24 de febrero de 2022**, el proveedor **BANCO BICE**, acompañó nuevamente el "**Archivo Excel**" referido en el considerando 5°, solicitando a esta Subdirección, decretar la reserva del mismo, en virtud de idénticos argumentos que los expuestos en el considerando precedente.

8°. 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.*"

9°. 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 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*".

10°. 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*



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*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, en concordancia con lo dispuesto en el inciso 1° del artículo 54 O de la referida Ley y el inciso primero del artículo 12 del Reglamento que establece el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso.

11°. Que, en virtud de todo lo expuesto en los considerandos precedentes, el análisis efectuado por esta Subdirección de los antecedentes, particularmente, de los datos contenidos en los documentos respecto del cual 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 el "**Archivo Excel**" adjunto al correo electrónico del **BANCO BICE de fecha 16 y 24 de febrero de 2022**, tal como se indicará e individualizará en lo resolutivo de la presente Resolución.

12°. 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, 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.

13°. Que, en razón de las consideraciones anteriormente expuestas,

### RESUELVO:

1°. **DECRÉTESE**, la reserva de la información proporcionada por el proveedor **BANCO BICE**, contenida en el "**Archivo Excel**" adjunto a los correos electrónicos de fecha **16 y 24 de febrero de 2022**, en conformidad al artículo 54 O de la Ley N° 19.496 y el 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.

2° **TÉNGASE PRESENTE**, que la reserva que se decreta a través del presente acto administrativo, alcanza única y, exclusivamente, al antecedente individualizado en el resuelto precedente, lo cual es, sin perjuicio de cualquier otro antecedente o información que el **BANCO BICE** haya entregado o entregue en el futuro a otras Subdirecciones del SERNAC y que por tanto, no correspondan al Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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 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.

**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 Exenta por correo electrónico al proveedor **BANCO BICE**, 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/CCA/CNA

Distribución: Destinatario (notificación por correo electrónico); Gabinete; Subdirección de Estudios Económicos y Educación; 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: 2090815-a58a7e en:

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