

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 387**

**SANTIAGO, 25 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 SOCIEDAD EDUCACIONAL PARA EL DESARROLLO S.A EN EL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO APERTURADO POR RESOLUCIÓN EXENTA N° 04/2022.**

**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° 04 de fecha 4 de enero de 2022**, se inició un Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores con el proveedor **SOCIEDAD EDUCACIONAL PARA EL DESARROLLO S.A**, cuya aceptación a participar, fue otorgada oportunamente por el proveedor, con fecha 22 de enero de 2022.

**4°.** Que, de conformidad al artículo 54 M de la Ley N° 19.496 esta Subdirección solicitó a la **SOCIEDAD EDUCACIONAL**



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**PARA EL DESARROLLO S.A**, con fecha 18 de marzo de 2022, determinada información y antecedentes necesarios para los fines del Procedimiento.

**5°.** Que, en este orden de cosas, mediante correos electrónicos de fecha **25 de marzo** y **1 de abril de 2022** el proveedor, **SOCIEDAD EDUCACIONAL PARA EL DESARROLLO S.A**, dio respuesta al requerimiento de información referido en el considerando precedente y, solicitó a esta Subdirección, decretar la reserva de la información y datos proporcionados en la presentación de fecha 25 de marzo de 2022, y de los archivos adjuntos acompañados al correo electrónico de fecha 1 de abril de 2022, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 O de la Ley N° 19.496, señalando a su respecto como justificación de su solicitud, entre otros argumentos, los siguientes "(...) *solicitamos se decrete la reserva de la información en el archivo Word que se acompañó mediante correo electrónico de fecha 25 de marzo del presente, junto con el archivo PDF, denominado Anexo Verificadores 2020, que se adjunta en el presente correo junto con los respectivos archivos de respaldo de información (informe PreUcv trimestre tecnoinver; informe de desarrollo ERP año 2020; informativo avisos cuarentena; flujo bot área académica 2020; MB&VOX.RAR; organigrama del área académica; informe campus virtual 2020) por contener información del modelo de negocio y servicio cuya revelación puede afectar su desenvolvimiento competitivo, así como toda otra información que sirva de respaldo al mismo o lo complemente y que se relacione directamente con el requerimiento de información que nos convoca por el presente.*"

**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 que: "*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



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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, 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 de los antecedentes y datos proporcionados respecto de los cuales se solicitó su reserva como, asimismo, de los argumentos 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, respecto de cierta información y antecedentes acompañados en el correo electrónico de fecha 25 de marzo de 2022, específicamente, el documento denominado *"Responde Requerimiento. Del 18-03-2022"*, que contiene una descripción de diversas medidas adoptadas por el proveedor y, de ciertos respaldos, que fueron acompañados en el correo electrónico de fecha 1 de abril de 2022, y que también se decretarán reservados, todo lo cual, analizado en su conjunto, lleva a la conclusión necesaria de que se configura la hipótesis del artículo ya citado, tal como se indicará e individualizará en lo resolutivo de la presente Resolución.

**10°.** Que, a mayor abundamiento, se hace presente que la reserva solicitada por el proveedor no será decretada respecto de la totalidad de la información, datos y/o antecedentes acompañados por el proveedor en correo de fecha 1° de abril de 2022, en tanto esta Subdirección estima que en la especie y, a su respecto, no se cumplen las hipótesis descritas en el artículo 54 O de la Ley N° 19.496 y el artículo 12 del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso, al consistir, en su mayoría, en supuestos que no se enmarcan dentro de las hipótesis del artículo 54 O, como por ejemplo, tratarse de capturas de pantalla que reflejan cierta información sobre procesos que serían públicos o con vocación de publicidad y destinados a ser difundidos entre el alumnado respectivo del proveedor, por lo que no se visualiza la existencia de fórmulas, estrategias o secretos comerciales al tenor de las normas citadas, ni se ha establecido en la fundamentación del proveedor, de manera precisa, cómo su revelación afectaría el desenvolvimiento competitivo del titular.

**11°.** 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



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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 **SOCIEDAD EDUCACIONAL PARA EL DESARROLLO S.A**, y datos contenidos en el archivo denominado i) "Responde Requerimiento. Del 18-03-2022", y acompañado en el correo electrónico de 25 de marzo 2022; y de los archivos denominados: ii) *informe PreUcv trimestre tecnoinver*, iii) *informe de desarrollo realizado en ERP 2020*, v) *flujo bot área académica 2020*, v) *WSP Forza*, vi) *Sucursal virtual*, vii) *Sucursal virtual 2*, viii) *Link de pago*, ix) *inbox 2*, x) *descuentos wsp*, xi) *descuentos mensaje wsp*, xii) *descuentos mail*, xiii) *bot docencia*, xiv) *bot docencia 3*, xv) *bot docencia 2*, xvi) *beneficio covid modelo*, todos estos últimos acompañados en correo electrónico de fecha 1 de abril de 2022, en conformidad al artículo 54 O de la Ley N° 19.496 y el artículo 12 del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso, 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 individualizados en el resuelvo precedente, lo cual, es sin perjuicio de cualquier otro antecedente o información que el **SOCIEDAD EDUCACIONAL PARA EL DESARROLLO S.A** 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.

**4° NOTIFÍQUESE**, la presente Resolución Exenta por correo electrónico al proveedor **SOCIEDAD EDUCACIONAL PARA EL DESARROLLO S.A**, 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/MEO

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: 2102520-cf3d0e en:

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