



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N° 001096

SANTIAGO, 21 DÍC 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 SALCOBRAND S.A. EN EL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO APERTURADO POR RESOLUCIÓN EXENTA N° 793/2022.

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N°3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que contiene el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores; 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 Exento N° 91 del 14 de octubre de 2022, en trámite, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombró a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 467 de 24 de junio de 2020 del SERNAC que delega funciones en funcionarios que indica; la Resolución Exenta N° 1062 de 14 de diciembre de 2022 del SERNAC; 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° 793 de fecha 12 de septiembre de 2022**, se inició un Procedimiento





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores con el proveedor **SALCOBRAND S.A.**, cuya aceptación a participar fue otorgada oportunamente por el proveedor.

4° - Que, de conformidad al artículo 54 M de la Ley N° 19.496 esta Subdirección requirió a **SALCOBRAND S.A.**, con fecha **07 de octubre de 2022**, determinada información y antecedentes necesarios para los fines del Procedimiento.

5° - Que, mediante correos electrónicos de fechas 04, 08 y 18 de noviembre del 2022, el proveedor **SALCOBRAND S.A.**, dio respuesta al **Requerimiento de Información** referido en el considerando precedente, por medio de archivos Excel con clave de acceso, la cual fue informada en el primer correo electrónico mencionado y, solicitó a esta Subdirección de conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 O de la Ley N° 19.496, decretar la reserva de información y datos proporcionados y contenidos en los archivos Excel adjuntos en los mencionados correos electrónicos, señalando, entre otros argumentos, que la información entregada *"constituyen estrategias y secretos comerciales relativos al funcionamiento de su canal de ventas, cadenas logísticas, entre otros elementos privativos de Salcobrand. De igual forma, las compensaciones voluntarias que haya entregado a la fecha a consumidores, constituyen parte de estrategias de fidelización de clientes y de la estructuración de sus políticas y esfuerzos en materia de atención de clientes. De acuerdo a lo anterior, la publicación de estos antecedentes podría afectar el desenvolvimiento competitivo de Salcobrand en caso de ser conocido por otros competidores, en cuanto da cuenta de data transaccional y políticas internas que no se encuentran disponibles públicamente."*

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 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 el 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"*.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

8° - 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 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."*

9° - Que, en ese orden de ideas, la función de decretar la 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.

10° - Que, en virtud de lo expuesto en los considerandos precedentes, el análisis pormenorizado efectuado por esta Subdirección de los antecedentes y datos proporcionados por **SALCOBRAND S.A.**, respecto de los cuales solicitó su reserva, como asimismo, de los argumentos esgrimidos por el proveedor en sus presentaciones pertinentes, confluencia en estimar que existen fundamentos suficientes para justificar y conceder la reserva del artículo 54 O de la Ley N° 19.496 en los términos solicitados, respecto de la información y antecedentes contenida en archivo excel y, en las complementaciones al mismo realizadas a través de los correos electrónicos de fechas 04, 08 y 18 de noviembre del 2022 por lo que, 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.



[REDACTED]

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

12° - Que, en razón de las consideraciones
anteriormente expuestas,

RESUELVO:

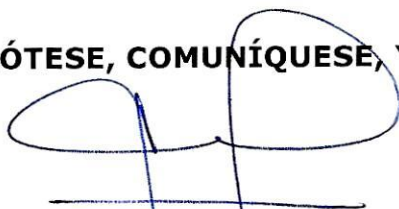
1. DECRETESE, en conformidad al artículo 54 O de la Ley N° 19.496 y al artículo 12 del Reglamento de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, la reserva de la información proporcionada por el proveedor **SALCOBRAND S.A.** contenida en los archivos Excel, adjuntos en los correos electrónicos de fecha 04, 08 y 18 de noviembre de 2022 y, adicionalmente, respecto de la clave de acceso de los mismos, la que se encuentra informada en el correo electrónico de fecha 04 de noviembre de 2022 por cuanto en aquellos, se contiene fórmulas, precios de diferentes productos comercializados por el proveedor y, 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 la información y/o antecedentes individualizados en el resuelto precedente, lo cual, es sin perjuicio de cualquier otro antecedente o información que **SALCOBRAND 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.

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 a **SALCOBRAND S.A.**, conforme al artículo 54 R de la Ley N° 19.496.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE



CAROLINA PAZ NORAMBUENA ARIZABALOS
SUBDIRECTORA DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS (S)
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



CNA/mmb/cca

Distribución: Destinatario (notificación por correo electrónico); Dirección Nacional; SD de PVC; Subdepartamento de Investigación Económica; Oficina de Partes

