



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### RESOLUCIÓN EXENTA Nº 296

SANTIAGO, 03 DE MAYO 2023

**DECRETA RESERVA PARCIAL DE INFORMACIÓN QUE SE INDICA, CONFORME AL ARTÍCULO 54 O DE LA LEY Nº 19.496 EN RELACIÓN A LOS ANTECEDENTES PROPORCIONADOS POR EL PROVEEDOR ZURICH CHILE SEGUROS GENERALES S.A. EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO APERTURADO POR RESOLUCIÓN EXENTA Nº 71/2023.**

**VISTOS:** Las disposiciones contenidas en la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL Nº3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Nº 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto Nº 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 Nº 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Resolución Exenta Nº 467 del 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega facultades en funcionarios que indica; la Resolución Exenta Nº 1062 del 14 de diciembre de 2022 del SERNAC; la Resolución Exenta Nº 105 del 10 de febrero de 2023 del SERNAC, que modifica Resoluciones y delega facultades en funcionarios que indica; el Decreto Supremo Nº 91 del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombró a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Nº 7 de 2019 de la Contraloría General de la República, y

### CONSIDERANDO:

**1º.** Que, conforme lo dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley Nº 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente como "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.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley Nº 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/CYSKA4-936>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**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° 71 de fecha 27 de enero de 2023**, se inició un Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores con el proveedor **ZURICH CHILE SEGUROS GENERALES S.A.**, cuya aceptación a participar, fue otorgada oportunamente por el citado proveedor.

**4°.** Que, de conformidad al artículo 54 M de la Ley N° 19.496 esta Subdirección solicitó a **ZURICH CHILE SEGUROS GENERALES S.A.**, con fecha **14 de abril de 2023**, determinada información y antecedentes todos necesarios para los fines del Procedimiento.

**5°.** Que, mediante correo electrónico de fecha **21 de abril de 2023**, el proveedor **ZURICH CHILE SEGUROS GENERALES S.A.**, dando respuesta al requerimiento de información referido en el considerando precedente, remitió a esta Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, determinada información y/o antecedentes, respecto de la cual, solicitó se decrete reserva, todo lo anterior, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 O de la Ley N° 19.496, esto es, por contener fórmulas, estrategias o secretos comerciales, cuya revelación puede afectar el desenvolvimiento competitivo del titular, señalando a su respecto, lo siguiente: "*Finalmente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 O de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicitamos a vuestro Servicio decretar la confidencialidad del contenido de los documentos acompañados en esta presentación(...)*", entre otras consideraciones.

**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, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial de fecha 5 de febrero de 2021, que contiene el Reglamento que establece el



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/CYSKA4-936>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Procedimiento Voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores 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"*, que se complementa 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 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



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/CYSKA4-936>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

siempre que su revelación pueda afectar el desenvolvimiento competitivo de su titular.

**9°.** Con todo, en este contexto, y en relación con la solicitud planteada por el proveedor **ZURICH CHILE SEGUROS GENERALES S.A.**, se hace presente que, por su propia naturaleza las propuestas de solución de las empresas en los PVC, están destinadas a la publicidad ello, de acuerdo a lo prevenido en los artículos 54 L y 54 N de la Ley N° 19.496, que consideran que dentro del Procedimiento Voluntario Colectivo por una parte, la solución ofrecida por el proveedor deberá publicarse, y por otra, que deben recogerse las observaciones y sugerencias de los consumidores potencialmente afectados y de las Asociaciones de Consumidores que participen.

**10°.** Que, con todo, en virtud de lo expuesto en los considerandos precedentes, luego de la revisión que esta Subdirección realizó sobre el contenido particular de la información y/o antecedentes del proveedor, en los términos requeridos, esto es, con especial consideración respecto de aquellas partes sobre las cuales se solicitó expresamente su reserva, todo según consta del contenido de la presentación acompañada por el mismo mediante correo electrónico de **fecha 21 de abril de 2023**, se concluye que, analizados sus contenidos individualmente considerados, es posible evidenciar respecto de ellos, que cierta información cumpliría con la hipótesis legal de contener "*estrategias o secretos comerciales cuya revelación pueda afectar el desenvolvimiento competitivo de su titular*", tal como se indicará e individualizará en lo resolutivo de la presente resolución y que, en consecuencia, aun cuando se inserten en una propuesta de solución, admiten y exigen a este Servicio un tratamiento específico basado en el análisis de la naturaleza de la información aportada.

**11°.** Que, lo indicado en el considerando precedente, es sin perjuicio de tener presente que, respecto de aspectos relativos a la información, rigen además otros estatutos normativos, tales como, la Ley N° 20.285 y 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.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/CYSKA4-936>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Que, en razón de las consideraciones  
anteriormente expuestas,

### RESUELVO:

**1º. DECRETESE**, la reserva de la información proporcionada por el proveedor **ZURICH CHILE SEGUROS GENERALES S.A.**, mediante correo electrónico de fecha **21 de abril de 2023**, en conformidad al artículo 54 O de la Ley N° 19.496 y al artículo 12 del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, por contener fórmulas, estrategias y/o secretos comerciales cuya revelación pueda afectar el desenvolvimiento competitivo del proveedor, únicamente respecto de la información contenida en:

1. El numeral 4. del título I, de la presentación denominada "*Zurich. PVC Sernac. Propuesta de Solución II\_ 20.04.2023 (vf).pdf*";
2. Columnas B, C, D y E, del libro 1; columnas B, C y D, del libro 2; y, columna B, del libro 3, todo del archivo Excel denominado "*Zurich. Propuesta II. BBDD registro solicitudes GPS*";
3. Columnas B, C y D del Libro 1, del archivo Excel denominado "*Zurich. Propuesta II. BBDD entrega dispositivo GPS*", y;
4. Columnas B y C del Libro 1, del archivo Excel denominado "*Zurich. Propuesta II. BBDD emails enviados 24.10.2022*".

**2º 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 **ZURICH CHILE SEGUROS GENERALES 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 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 el marco de los mismos, razón por la cual, dentro de otros, en la expresión del universo, montos y cifras para los efectos del artículo 54 L y 54 M de la Ley N° 19.496 y para lo referente al referido eventual Acuerdo, se cumplirá en todo caso, con la materialización de la citada regla o principio de publicidad.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/CYSKA4-936>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**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 **ZURICH CHILE SEGUROS GENERALES S.A.**, conforme al artículo 54 R de la Ley N° 19.496.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE**



Firmado por:  
CAROLINA PAZ  
NORAMBUENA ARIZABALOS  
Subdirectora (s) de  
Procedimientos Voluntarios  
Colectivos  
Fecha: 03-05-2023 10:19 CLT  
SERVICIO NACIONAL DEL

**CAROLINA NORAMBUENA ARIZÁBALOS  
SUBDIRECTORA(S)  
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

CNA/ivt/ctu

Distribución:

Destinatario (notificación por correo electrónico) - Dirección Nacional - Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos - Subdepartamento de Investigación Económica - 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 al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/CYSKA4-936>

