



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

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 MARUBENI AUTO FINANCE LTDA. EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO APERTURADO POR RESOLUCIÓN EXENTA N° 572/2023.

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; el 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; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC, que establece organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022; la Resolución Exenta N° 183 del 27 de marzo del 2024 que delega facultades que indica para la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, entre otros; la Resolución Exenta N° 1062 del 14 de diciembre de 2022 del SERNAC; el Decreto Supremo N° 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 N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República, y

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



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://doc.digital.gob.cl/validador/V4DUJX-481>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

indistintamente, el "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° 183 del 27 de marzo del 2024**, se delegó en lo que aquí incumbe, 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 para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, "PVC" o "Procedimiento Voluntario Colectivo", 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, actual, Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos de SERNAC.

3°. Que, mediante **Resolución Exenta N° 572 de fecha 5 de septiembre de 2023**, se inició un Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores con el proveedor **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.**, cuya aceptación a participar, fue otorgada oportunamente por el citado proveedor.

4°. Que, mediante correo electrónico de fecha **13 de diciembre de 2023** el proveedor **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.**, remitió a esta Subdirección, el archivo denominado "*PPT Presentación a Sernac - Marubeni Credit VF - Audiencia 30-11-23.pdf*", respecto del cual solicitó se decrete su reserva, 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, entre otras consideraciones, que: "*Dada la información que contiene esta presentación, referida a la operatoria de constitución de prenda de Marubeni Credit y a detalles comerciales de la empresa que incluyen antecedentes referidos a cotizaciones de servicios de proveedores y costos y gestiones asociadas a dicho proceso, solicitamos formalmente que se decrete la reserva de la información contenida en la presentación, conforme a lo dispuesto en el artículo 54 O de la Ley 19.496. (...).*"

5°. Que, a su vez, mediante correo electrónico de fecha **30 de enero de 2024**, el proveedor **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.**, remitió a esta Subdirección, dos archivos adjuntos denominados: "*Propuesta PVC Sernac_30012024.pdf*" y "*Copia de Respuesta Solicitud de Información SERNAC - PVC Marubeni Credit_30012024.xlsx*", este último, en respuesta a lo solicitado por SERNAC con fecha **16 de enero de 2024**, en virtud



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://doc.digital.gob.cl/validador/V4DUJX-481>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

de la cual solicitó se decrete su reserva, 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, entre otras consideraciones, respecto del primero, lo siguiente: *"Solicitamos a SERNAC decretar reserva parcial de la información contenida en el presente documento, exclusivamente relativo a lo indicado en los acápite II. "Consideraciones previas" y III. "Propuesta de Acuerdo" de la presente propuesta de solución conforme a lo dispuesto en el artículo 54 O de la LPC(...)"* y en cuanto al segundo, lo que sigue: *"(...) solicitamos, adicionalmente y, de manera formal, declarar la reserva de la información contenida en la base de datos que se acompaña a esta presentación, la cual corresponde a operaciones de crédito de dinero financiadas por Marubeni Credit. Por su naturaleza, se trata de información sensible, confidencial y privativa de la empresa, incluyendo data comercial y financiera de créditos, cuya divulgación afectaría competitivamente el desempeño de Marubeni Credit en el mercado.(...)"*.

6°. Que, por otra parte, y a través de correo electrónico de fecha **13 de marzo de 2024**, el proveedor **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.**, remitió a esta Subdirección, una presentación en archivo adjunto denominado *"Propuesta a Sernac_PVC_03132024.pdf"* remitiendo a esta determinada información y/o antecedentes, respecto de los cuales, solicitó se decrete su reserva, 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: *"Solicitamos a SERNAC decretar reserva parcial de la información contenida en el presente documento, exclusivamente relativo a lo indicado en los acápite II. "Propuesta de Acuerdo" de la presente propuesta de solución, así como respecto a la base de operaciones enviada mediante correo electrónico a SERNAC con fecha 11 de marzo de 2024, que constituye una actualización de los antecedentes entregados previamente en el marco del PVC. Lo anterior, conforme a lo dispuesto en el artículo 54 O de la LPC. Fundamos la presente solicitud de reserva en las siguientes consideraciones(...)"*.

En efecto, el proveedor **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.** con fecha **11 de marzo de 2024**, remitió a esta Subdirección, mediante correo electrónico, un archivo denominado *"Respuesta Solicitud de Información SERNAC - PVC Marubeni Credit (Actualización 18 meses) v. 11-03-2024.xlsx"*, en virtud de la cual solicitó, conforme a lo expuesto en el párrafo anterior, que se decrete su reserva por los argumentos antes expuestos.

7°. Que, el artículo 54 O inciso primero de la Ley N° 19.496, dispone: *"A solicitud del proveedor, el Servicio decretará reserva de aquellos antecedentes que contengan fórmulas, estrategias o secretos"*



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://doc.digital.gob.cl/validador/V4DUJX-481>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 de los consumidores, en adelante e indistintamente, "Reglamento PVC", contenido en el 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, en la parte pertinente establece: "*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.(...)*", 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.(...)*".

9°. 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 Extrajudiciales de Resolución de Conflictos 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, 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 en la medida que la respectiva solicitud, además de ser fundada, recaiga sobre antecedentes que contengan fórmulas, estrategias y/o secretos comerciales, cuya



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://doc.digital.gob.cl/validador/V4DUJX-481>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

revelación pueda afectar el desenvolvimiento competitivo de su titular, ello, en estricto apego a la normativa vigente.

10°. Que, luego de la revisión que esta Subdirección realizó sobre el contenido particular de la información entregada por el proveedor **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.**, a través de los correos electrónicos de fechas **13 de diciembre de 2023, 30 de enero y 13 de marzo, estos últimos de 2024**, especialmente ciertos antecedentes en que el proveedor fundamenta adecuadamente la causal de reserva y de manera específica su procedencia, se concluye que, analizado su contenido, individualmente considerado, es posible evidenciar respecto de aquellos, 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 por tanto, exigen a este Servicio Público, un tratamiento específico basado en el análisis de la naturaleza de la información aportada. Todo ello en razón de que la mayoría de los antecedentes, cuya reserva se solicita, tienen por objeto recoger aspectos mínimos necesarios para alcanzar un eventual acuerdo, es decir, para ser susceptibles de una propuesta de solución, la que, a su vez, será objeto de la consulta que se previene en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496.

Con todo, en este contexto, y en relación con las solicitudes planteadas por el proveedor, se hace presente que, por su propia naturaleza las propuestas de solución de las empresas en el marco de los PVC y los insumos complementarios, están destinados a la publicidad. Lo anterior, brota de lo prevenido en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496, en cuanto la norma considera que, dentro del Procedimiento Voluntario Colectivo deben recogerse las Observaciones y Sugerencias de los consumidores potencialmente afectados y de las Asociaciones de Consumidores que participen. Además, en el caso de prosperar, todo ello se plasma en una resolución exenta, que tiene indubitablemente el carácter de pública.

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° 19.628, 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://doc.digital.gob.cl/validador/V4DUJX-481>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

RESUELVO:

1°. **DECRÉTESE**, la reserva de la información proporcionada por el proveedor **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.**, a través de archivo adjunto al correo electrónico de fecha **13 de diciembre de 2023**, denominado **"PPT Presentación a Sernac - Marubeni Credit VF - Audiencia 30-11-23.pdf"**, sólo respecto de la información contenida en la lámina N° 6, y en la viñeta N° 1 del N° 2 de la lámina 7, todo ello en conformidad al artículo 54 O de la Ley N° 19.496 y al artículo 12 del Reglamento PVC 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.

2°. **DECRÉTESE**, la reserva de la información proporcionada por el proveedor **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.**, a través de archivo adjunto al correo electrónico de fecha **30 de enero de 2024**, denominado **"Copia de Respuesta Solicitud de Información SERNAC - PVC Marubeni Credit_30012024.xlsx"**, en conformidad al artículo 54 O de la Ley N° 19.496 y al artículo 12 del Reglamento PVC 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.

Respecto del segundo archivo adjunto al correo en referencia, denominado **"Propuesta PVC Sernac_30012024.pdf"**, **decrétese** la reserva de la información en conformidad al artículo 54 O de la Ley N° 19.496 y al artículo 12 del Reglamento PVC que establece en 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, respecto de la información contenida en:

- Resumen ejecutivo N° 2 y tabla, únicamente en lo que se refiere a los datos numéricos informados, salvo la información sobre el universo de clientes beneficiarios y el periodo de meses referencial.
- Acápito I. N°4, letra b.
- Acápito II, párrafo N° 5 y el cuadro inserto en el documento.
- Acápito III, N° 2.1.2. letra (a), párrafos 2 y 3, únicamente en lo que se refiere a los datos numéricos informados, y el cuadro inserto en el documento.



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://doc.digital.gob.cl/validador/V4DUJX-481>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- Acápites III, N° 2.1.2. letra (b), únicamente en lo que se refiere a los datos numéricos informados en el documento.
- Acápites III, N° 2.1.2. letra (c), párrafos N° 1, 4 y 5, únicamente en lo que se refiere a los datos numéricos informados en el documento.
- Acápites III, N° 2.1.3., párrafo N° 2, únicamente en lo que se refiere al dato numérico informado en el documento.
- Acápites III, N° 2.1.4., párrafo N° 4, únicamente en lo que se refiere al dato numérico informado en el documento.
- Acápites III, N° 2.1.5., letra A), párrafo N° 6, y letra B), párrafo 1, únicamente en lo que se refiere a los datos numéricos informados en el documento.
- Acápites III, N° 2.3., columnas 3 y 4 del cuadro resumen, únicamente en lo que se refiere a los datos numéricos informados.

3°. DECRETESE, la reserva de la información contenida en el archivo denominado "**Respuesta Solicitud de Información SERNAC - PVC Marubeni Credit (Actualización 18 meses) v. 11-03-2024.xlsx**", presentado por el proveedor **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.**, a través del correo electrónico de fecha **11 de marzo de 2024**, y cuya reserva fue solicitada a través de su presentación de fecha **13 de marzo de 2024**, en conformidad al artículo 54 O de la Ley N° 19.496 y al artículo 12 del Reglamento PVC 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.

4°. 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 los resueltos precedentes, lo cual, es sin perjuicio de cualquier otro antecedente o información que **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.**, haya entregado o entregue en el futuro a otras Subdirecciones del SERNAC y que por tanto, no correspondan al Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia.

5°. TÉNGASE PRESENTE que, la regla que rige en los Procedimientos Voluntarios Colectivos implica que las propuestas de solución final ofrecidas por los proveedores, estarán destinadas a la publicidad, así como también, que comparten el carácter de público el eventual Acuerdo que se pueda arribar 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 N 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://doc.digital.gob.cl/validador/V4DUJX-481>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

6°. TÉNGASE PRESENTE que, la impugnación de la presente resolución está regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

7°. NOTIFÍQUESE, la presente Resolución Exenta por correo electrónico al proveedor **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.**, conforme al artículo 54 R de la Ley N° 19.496.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

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

CNA/ivt/meo

Distribución:

Destinatario (notificación por correo electrónico) - Dirección Nacional - Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos - Departamento de Investigación Económica - Oficina de Partes y Gestión Documental.



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://doc.digital.gob.cl/validador/V4DUJX-481>

