



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**DECRETA COMO ACTO DECLARATIVO RESERVA DE INFORMACIÓN QUE SE INDICA, CONFORME AL ARTÍCULO 54 O DE LA LEY N° 19.496 EN RELACIÓN A LOS ANTECEDENTES PROPORCIONADOS POR LOS PROVEEDORES BANCO FALABELLA Y PROMOTORA CMR FALABELLA S.A. EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ACUMULADOS POR RESOLUCIÓN EXENTA N° 803/2023 Y APERTURADOS POR RESOLUCIONES EXENTAS N° 422/2023 Y 741/2023, RESPECTIVAMENTE.**

**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 del SERNAC; 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



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/THN1TQ-699>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### 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, 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 Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del SERNAC.

**3°.** Que, mediante **Resolución Exenta N° 422 del 23 de junio de 2023**, se inició un Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores con el proveedor **BANCO FALABELLA**, cuya aceptación a participar, fue otorgada oportunamente por el citado proveedor.

**4°.** Que, con fecha **20 de noviembre de 2023**, el proveedor **BANCO FALABELLA**, presentó un recurso de reposición contra la Resolución Exenta N°698 de fecha 10 de noviembre de 2023 que rechazó la solicitud de reserva de información presentada por el mencionado proveedor. Al respecto, y mediante Resolución Exenta N°62 de fecha 26 de enero de 2024, este Servicio resolvió acoger parcialmente, el referido Recurso de Reposición, en los términos que constan en la citada Resolución N°62.

**5°.** Que, por su parte, mediante Resolución Exenta N° **741 de fecha 27 de noviembre de 2023**, se inició un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, cuya aceptación en participar fue otorgada oportunamente.

**6°.** Que, mediante **Resolución Exenta N° 803 de fecha 22 de diciembre de 2023**, se ordenó, por los motivos expuestos en aquella, la acumulación del PVC iniciado por medio de Resolución Exenta N° 741 de fecha 27 de noviembre de 2023 con **PROMOTORA CMR FALABELLA**



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/THN1TQ-699>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**S.A.**, al iniciado por medio de Resolución Exenta N° 422 del 23 de junio de 2023 con **BANCO FALABELLA**.

**7°.** Que, de conformidad al artículo 54 M de la Ley N° 19.496, esta Subdirección solicitó a **BANCO FALABELLA y PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, una propuesta de solución conjunta, que diera cumplimiento a los objetivos del PVC, con pleno cumplimiento al artículo 54 P de la Ley 19.496.

**8°.** Que, mediante correos electrónicos de fechas **16 de enero y 8 de abril, ambos de 2024**, los proveedores **BANCO FALABELLA y PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, remitieron a esta Subdirección, documentos denominados "Propuesta conjunta Banco Falabella y CMR (PVC).pdf"; y "*Propuesta Falabella y CMR abril2024 VF - firmado.pdf*" y "*Propuesta Falabella y CMR v.08.04.2024 v.2.0.docx*", respectivamente, respecto de los cuales, solicitó que 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, lo siguiente: "*ciertos antecedentes proporcionados a propósito de las medidas de cese de conducta y también en los anexos de esta presentación dan cuenta de estrategias operacionales, de continuidad de servicio, estratégicas en aspectos tecnológicos y comerciales de Banco Falabella y CMR Falabella. En concreto, constituyen estrategias y secretos comerciales cuya revelación puede afectar significativamente el desenvolvimiento competitivo de la empresa.*".

**9°.** 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 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.(...)*".



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/THN1TQ-699>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**10°.** 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 PVC 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.(...)*".

**11°.** 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 revelación pueda afectar el desenvolvimiento competitivo de su titular, ello, en estricto apego a la normativa vigente.

**12°.** Que, en virtud de lo señalado previamente, y luego de revisar detenidamente la información contenida en los documentos denominados "*Propuesta conjunta Banco Falabella y CMR (PVC).pdf*" y "*Propuesta Falabella y CMR abril2024 VF - firmado.pdf*" y "*Propuesta Falabella y CMR v.08.04.2024 v.2.0.docx*", proporcionada por los proveedores, **BANCO FALABELLA y PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, a través de los correos electrónicos de fecha **16 de enero y 8 de abril de 2024** y, respecto de la cual, se ha solicitado la declaración de reserva, fundada en el artículo 54 O de la LDPC, se concluye que, dado que dichos documentos reflejan información previamente suministrada por **BANCO FALABELLA**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo iniciado por Resolución Exenta N°422, la cual, fue decretada reservada



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/THN1TQ-699>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

en los términos dispuestos en la Resolución Exenta N° 62 de fecha 26 de enero de 2024, es que, respecto de la información en cuestión, esto es, aquella contenida en los documentos adjuntos en las presentaciones de fecha **16 de enero y 8 de abril, ambas del 2024**, se debe necesariamente entender que aquella, ya cuenta desde dicha oportunidad, con la protección otorgada por el artículo 54 O de la Ley N° 19.496, por lo que, resulta imperativo para este Servicio, dar la adecuada aplicación y extensión de la norma citada, lo que implica reconocer la reserva ya concedida. A mayor abundamiento, la reserva de información que garantiza la mencionada norma legal recae tanto sobre la materialidad del documento como sobre la información ahí contenida, con independencia del medio o instrumento en la cual sea presentada para las gestiones del PVC, debiendo este Servicio, tal como se ha señalado, dar la adecuada aplicación y extensión a la norma establecida en el artículo 54 O de la ley 19.496, lo que implica reconocer la reserva, no solamente a la materialidad del documento en que consten las hipótesis de información estratégica o secreto comercial que la norma contempla, sino que también, considerado el aspecto cualitativo de la información aportada.

**13°.** Que, sin perjuicio de lo anterior, se hace presente que, en este contexto, y en relación con las solicitudes planteadas por los proveedores, sus propuestas de solución en el marco de los PVC y los insumos complementarios, por su propia naturaleza, 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.

**14°.** 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.

**15°.** Que, en razón de las consideraciones anteriormente expuestas,



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/THN1TQ-699>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### RESUELVO:

**1°. DECRETESE como acto simplemente declarativo,** la reserva de información solicitada por los proveedores **BANCO FALABELLA y PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.** mediante presentaciones de fecha **16 de enero y 8 de abril de 2024**, denominadas "*Propuesta conjunta Banco Falabella y CMR (PVC).pdf*" y "*Propuesta Falabella y CMR abril2024 VF - firmado.pdf*" y "*Propuesta Falabella y CMR v.08.04.2024 v.2.0.docx*", en los términos expuestos en el **considerando 12°** de la presente Resolución.

**2°. 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.

**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 los proveedores **BANCO FALABELLA y PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, 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/mmb

Distribución:

Destinatario (notificación por correo electrónico) - 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/THN1TQ-699>

