

## **RESOLUCIÓN EXENTA N°**

**SANTIAGO,**

**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 MUNDO CRÉDITO  
SpA EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO  
COLECTIVO APERTURADO POR  
RESOLUCIÓN EXENTA N° 351/2024.**

**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, en adelante e indistintamente "LDPC", 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** de fecha **27 de marzo del 2024**, publicada en el Diario Oficial el día **7 de mayo de 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 LDPC, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del SERNAC.

**3°.** Que, mediante **Resolución Exenta N° 351 de fecha 12 de junio de 2024**, se inició un Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores con el proveedor **MUNDO CRÉDITO SpA.**, 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 **MUNDO CRÉDITO SpA.**, con fecha **8 de julio de 2024**, determinada información y antecedentes, todos necesarios para los fines del Procedimiento. Además, con fecha **25 de julio de 2024**, se solicitaron aclaraciones respecto a la respuesta al requerimiento de información referido anteriormente.

**5°.** Que, a en razón de lo expuesto en el considerando anterior, mediante correo electrónico de fecha **22 de julio de 2024**, **MUNDO CRÉDITO SpA.**, adjuntó a esta Subdirección dos archivos, denominados “3.2. Contesta Req. Información SERNAC - MC Firmado.pdf” y “3.2. Base I Req. PVC (31-12-2022).xlsx” y, mediante correo electrónico de fecha **31 de julio del 2024**, adjuntó los archivos denominados “Base 2023-2024 SERNAC.xlsx”, “Revisión TMC 2020 - 2024.xlsx” y “Contesta Req. SERNAC - MC 31-07 vf.pdf” todos los cuales, contienen determinada información y/o antecedentes, respecto de las que, el proveedor en referencia, solicitó se decrete su reserva en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 O de la LDPC, 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: “(...) venimos en solicitar a esta Subdirección la reserva de todos los datos y antecedentes presentados en este acto, al verificarse como estratégicos y sensibles para la compañía, en razón de que su divulgación podría impactar negativamente al permitir a terceros acceder a información sobre procesos que se diseñaron de forma especial en su oportunidad conociendo las particularidades de este mercados y necesidades del segmento de clientes al cual apuntaba el proveedor, todos ellos aspectos sensibles para el desarrollo del modelo de negocio de sus sucesores legales”.

**6°.** Que, el inciso primero del artículo 54 O de la LDPC, 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 Procedimiento Voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, en adelante e indistintamente, “Reglamento PVC”, que en su 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 LDPC 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. (...)*" el que, por su parte, se complementa con lo señalado en el artículo 12 del Reglamento PVC que, en lo 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 Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, norma que se refuerza con lo establecido en el ya citado artículo 58 inciso 10° del citado 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 siempre y cuando, la solicitud, junto con 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.

**9°.** Que, luego de la revisión que esta Subdirección realizó sobre el contenido particular de la información entregada por el proveedor **MUNDO CRÉDITO SpA.**, respecto a los archivos adjuntos en correos electrónicos de fecha **22 y 31 de julio de 2024**, se concluye que, analizado su contenido, individualmente considerado, es posible evidenciar respecto de ellos que, cumpliría con la hipótesis legal de contener "*estrategias o secretos comerciales cuya revelación pueda afectar el desenvolvimiento competitivo de su titular*", y que por tanto, exigen a este Servicio Público, un tratamiento específico basado en el análisis de la naturaleza de la información aportada.

**10°.** 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.

**11°.** Que, en razón de las consideraciones anteriormente expuestas,

**RESUELVO:**



**1°. DECRETESE**, la reserva de la información de los archivos proporcionados por el proveedor **MUNDO CRÉDITO SpA.**, adjuntos mediante correos electrónicos de fecha **22 y 31 de julio de 2024**, 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.

**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 **MUNDO CRÉDITO SpA.**, 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 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.

**4°. TÉNGASE PRESENTE** que, la impugnación de la presente resolución está regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

**5°. NOTIFÍQUESE**, la presente Resolución Exenta por correo electrónico al proveedor **MUNDO CRÉDITO SpA.**, conforme al artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntando copia íntegra de la misma.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE**

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

**CNA/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/MIVW6J-712>