

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 EMPRESAS ARMAS S.A., EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO APERTURADO POR RESOLUCIÓN EXENTA N° 386/2026.

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° 56/2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que aprueba 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° 222 de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022 ambas del SERNAC; la Resolución Exenta N° 357 de 2023 y sus modificaciones, que establecen su organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada uno de los centros de responsabilidad; 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, la Resolución Exenta RA N° 405/1117/2024 de 17 de octubre de 2024 del SERNAC; 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° 386** de fecha **26 de mayo de 2026**, se inició un Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores con el proveedor **EMPRESAS ARMAS S.A.**, en adelante e indistintamente **"el proveedor"** y, cuya aceptación a participar en el procedimiento en referencia, fue otorgada oportunamente por aquel.

4°. Que, de conformidad al artículo 54 M de la Ley N° 19.496, esta Subdirección con fechas **23 de junio y 8 de julio, ambos de 2026**, requirió al proveedor información y/o antecedentes, entre otros aspectos, con la finalidad de determinar el universo de consumidores afectados y los montos de las compensaciones e indemnizaciones que procedieren para aquellos.

5°. Que, **EMPRESAS ARMAS S.A.**, remitió a esta Subdirección, lo siguiente:

A) Correo electrónico de fecha **23 de julio de 2026**, adjuntando al mismo, los siguientes 12 (doce) documentos: **1) "CartaOferta_Antiguo.pdf"; 2) "Desist_Antiguo.pdf"; 3) "Oferta Irrevocable_Antiguo.pdf"; 4) OfertaIrrevocable_Antiguo.pdf"; 5) "Promesa_Antiguo_v1.pdf"; 6) "Promesa_Antiguo_v2.pdf"; 7) "Reserva_Antiguo.pdf"; 8)"RevocacionOferta_Antiguo.pdf"; 9) "AOC_Actual.pdf"; 10)"Desistimiento_Actual.pdf"; 11) Promesa_Actual.pdf", y; 12) "Reserva_Actual.pdf".**

B) Correo electrónico de fecha **27 de julio de 2026**, adjunto al mismo, información contenida en archivo excel denominado **"2006.07.25_BBDD_Consolidada_PVC_Plano.xlsx"**.

C) Correo electrónico de fecha **14 de agosto de 2026**, adjuntando al mismo, los siguientes 12 documentos: **1) "05_2026.02.11_Desistimiento_V2.png"; 2) Archivo excel denominado "2006.08.14_BBDD_Consolidada_PVC_Plano.xlsx."; 3) Archivo excel denominado "Copia de 08_Reclamos Sernac Julio.xlsx."; 4) Archivo excel denominado "Copia de 07.Solicitudes_SAC_Julio.xlsx"; 5) Archivo denominado "06_Acuerdo Devolucion (...).pdf."; 6) Documento denominado "06.01_Pago (...) - Inm. Puente Viejo.pdf"; 7) Documento denominado "03. Compraventa Rep. 1202-2026 dig.pdf."; 8) Documento denominado "02.PCV Modo (inmediata) VF.doc"; 9) "01.Reserva FN1.pdf"; 10) Documento denominado "Informe Técnico Virus Ransomware Medusa.pdf"; 11) Documento denominado "FORMULARIO DE DENUNCIA.DOC"; 12) Archivo denominado "RE: DENUNCIA Ataque Ciberseguridad Virus ransomwear MEDUSA.eml".** Respecto de este último archivo adjunto, se hace presente que, esta



Subdirección no pudo aperturar y por ende acceder al contenido del citado archivo, debido a que contenía un mensaje de "*virus encontrado*", por tanto, y en razón de lo expuesto este Servicio se abstendrá a emitir un pronunciamiento respecto a la procedencia o no de la reserva solicitada por el proveedor, tal como se indicará en el resuelvo pertinente.

Respecto de cada uno de los documentos y archivos excel enumerados precedentemente, el proveedor solicitó que 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 otros argumentos, en términos generales lo siguiente: "*(...) contienen información relativa a los modelos contractuales, condiciones y mecanismo comerciales utilizados por las empresas en sus procesos de venta, cuya divulgación podría afectar su desenvolvimiento competitivo; reiteramos la solicitud de reserva de la información comercial, financiera, contractual, operativa o estratégica y personal contenida en los antecedentes acompañados, en los términos previamente señalados (...).*"

6°. Que, el inciso primero del artículo 54 O de la LDPC, que 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° 56/2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial de fecha 5 de febrero de 2021, que aprobó 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 (...).*". En consecuencia, en conformidad a lo dispuesto en las normas citadas, se requiere para la decisión de la administración que la solicitud de reserva formulada por el proveedor goce de la condición de ser "fundada", lo que en definitiva requiere advertir de la misma, las razones y argumentos por las/los cuales se entiende que la solicitud en cuestión y los antecedentes, fórmulas, estrategias o secretos comerciales sobre la que recae, gozan de mérito y en definitiva, se dan los presupuestos establecidos en la norma legal y reglamentaria para su procedencia.

7°. Que, el inciso segundo del artículo 54 O de la LDDC 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 contenida en la documentación y archivos excel adjuntos en los correos electrónicos de fechas **23 y 27 de julio, y 14 de agosto, todos del año 2026, remitidos por el proveedor EMPRESAS ARMAS S.A.**, individualizados en el **considerando 5°** precedente, se concluye que, analizado el contenido de cada uno de los documentos y archivos excel, es posible evidenciar que algunos de aquellos, contendrían información que 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 y señalará 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.

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°. **DECRETASE**, 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, la reserva de la información contenida en los siguientes documentos y archivos excel que se indican a continuación, descritos en el considerando 5° de la presente resolución y que fueron remitidos a esta Subdirección por el proveedor **EMPRESAS ARMAS S.A.** mediante correos electrónicos de fechas **27 de julio y 14 de agosto, ambos del año 2026, por contener fórmulas, estrategias y/o secretos comerciales cuya revelación pueda afectar el desenvolvimiento competitivo del proveedor**, a saber:

- a) Archivo excel adjunto en correo electrónico de fecha **27 de julio de 2026**, denominado **"2006.07.25_BBDD_Consolidada_PVC_Plano.xlsx"**, salvo en lo que respecta a la información contenida en la fila A del mismo documento.
- b) Los siguientes contenidos que se encuentran en los documentos adjuntos en correo electrónico de fecha 14 de agosto de 2026:
 - Contenido de Archivo excel denominado **"2006.08.14_BBDD_Consolidada_PVC_Plano.xlsx."** salvo en lo que respecta a la información contenida en la fila A del mismo documento.
 - Contenido de Archivo excel denominado **"Copia de 07.Solicitudes_SAC_Julio.xlsx"**
 - Contenido de documento denominado **"Informe Técnico Virus Ransomware Medusa.pdf";**
 - Contenido del documento denominado **"FORMULARIO DE DENUNCIA.DOC"**

2°. **TÉNGASE PRESENTE** que, respecto del archivo denominado **"RE: DENUNCIA Ataque Ciberseguridad Virus ransomwear MEDUSA.eml"**, en atención a la imposibilidad de apertura y acceso al contenido del mismo, en virtud de lo indicado en el **parte final, letra C, del considerando 5°** de la presente resolución, se abstendrá de emitir un pronunciamiento en relación a la solicitud de reserva planteada por el proveedor, conforme al artículo 54 O de la Ley N° 19.496.

3°. **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 **EMPRESAS ARMAS 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.

4°. 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.

5°. TÉNGASE PRESENTE que, la impugnación de la presente resolución está regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

6°. NOTIFÍQUESE, la presente Resolución Exenta por correo electrónico al proveedor **EMPRESAS ARMAS S.A.**, conforme al artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntando copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE

MILO ROJAS BONILLA
SUBDIRECTOR
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

MRB/ivt/cca

Distribución: (notificación por correo electrónico)

- Dirección Nacional
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos
- 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/DYFAPX-098>