



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### RESOLUCIÓN EXENTA N° 501

SANTIAGO, 28 DE JULIO 2023

**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 PROA S.A. EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO APERTURADO POR RESOLUCIÓN EXENTA N° 515/2021.**

**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° 467 del 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega facultades en funcionarios que indica; la Resolución Exenta N° 1062 del 14 de diciembre de 2022 del SERNAC; la Resolución Exenta N° 105 del 10 de febrero de 2023 del SERNAC, que modifica Resoluciones y delega facultades en funcionarios que indica; la Resolución Exenta N° 222 del 4 de abril de 2023, que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022; 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; 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:



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/VDJXCF-267>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**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 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° 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 para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, en adelante "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, actual Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos de SERNAC conforme establece la Resolución Exenta N° 222 del 4 de abril de 2023.

**3°.** Que, mediante **Resolución Exenta N° 515 de fecha 9 de julio de 2021**, se inició un Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores con el proveedor **PROA S.A.**, cuya aceptación en participar fue otorgada oportunamente por el citado proveedor.

**4°.** Que, mediante **Resolución Exenta N° 15 de fecha 11 de enero 2022**, se declaró el "*Término Favorable del Procedimiento Voluntario Colectivo entre el Servicio Nacional del Consumidor y PROA S.A.*"

**5°.** Que, mediante correo electrónico de fecha **31 de marzo de 2023**, el proveedor **PROA S.A.**, remitió a esta Subdirección, el documento denominado "*Informe de Auditoria Externa emitido por Kreston MCA Auditores Consultores SpA*" respecto del cual, solicitó se decrete reserva en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 O de la Ley N° 19.496, señalando a su respecto, y para tales, que "*dicho informe contiene fórmulas, estrategias o secretos comerciales, cuya revelación puede afectar el desenvolvimiento competitivo de PROA S.A.*".

**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*



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/VDJXCF-267>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*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 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 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 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.



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/VDJXCF-267>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**10°.** Que, luego de la revisión que esta Subdirección realizó al contenido particular de la información y/o antecedentes contenidos en el documento individualizado "*Informe de Auditoría Externa emitido por Kreston MCA Auditores Consultores SpA*", en los términos requeridos por **PROA S.A.**, esto es, con especial consideración respecto de su solicitud de reserva por artículo 54 O de la Ley N° 19.496, se concluye que, analizado su contenido, es posible evidenciar que cierta información objeto de la solicitud cumpliría con la hipótesis legal de contener "*estrategias 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.

**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 las Leyes N° 20.285 y 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.

Que, en razón de las consideraciones anteriormente expuestas,

### **RESUELVO:**

**1°.** **DECRÉTESE**, la reserva de la información proporcionada por el proveedor **PROA S.A.**, mediante correo electrónico de fecha **31 de marzo del 2023**, en conformidad al artículo 54 O de la Ley N° 19.496 y el artículo 12 del Reglamento de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, por contener fórmulas, estrategias o secretos comerciales, cuya revelación puede afectar el desenvolvimiento competitivo del titular, únicamente respecto de la información contenida en:

- a) Anexo N° 3 "Listado de correo masivo".
- b) Anexo N° 6 "Detalle final consumidores de los 5 grupos", sólo en cuanto al detalle individual de cada grupo.
- c) Anexo N° 7 "Apelaciones aceptadas y rechazadas".
- d) Anexo N° 8 "Informe estadístico", sólo en cuanto al contenido del Anexo 8.1; Anexo 8.2; Anexo 8.3.



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/VDJXCF-267>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**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 resuelvo precedente, lo cual es, sin perjuicio de cualquier otro antecedente o información que **PROA 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.

**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 **PROA 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**

CNA/CCA

Distribución:

Destinatario (notificación por correo electrónico) - Dirección Nacional - Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos 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/VDJXCF-267>

