



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO APERTURADO POR RESOLUCIÓN EXENTA N° 901/2021.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 120

SANTIAGO, 14 DE FEBRERO 2022

VISTOS:

La Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Título II del Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.880 que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; el Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial de fecha 5 de febrero de 2021; el Decreto Supremo N° 90, de 23 de abril de 2018, que nombró a don Lucas Del Villar Montt como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 467 del 24 de junio de 2020, publicada el 30 de junio de 2020, que delega funciones en funcionarios que indica; RA 405/278/2020 y, la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

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 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 Colectivo, en adelante "PVC", 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.

3°. Que, mediante **Resolución Exenta N° 901 de fecha 25 de noviembre de 2021**, se inició un Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores con el proveedor **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, cuya aceptación en participar, fue otorgada oportunamente por el proveedor, con fecha 10 de diciembre de 2021.

4°. Que, de conformidad al artículo 54 M de la Ley N° 19.496 esta Subdirección solicitó al **BANCO DE CRÉDITO E**



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

INVERSIONES, determinada información y antecedentes para efectos propios del presente Procedimiento Voluntario Colectivo

5°. Que, con fecha 3 de enero de 2022, **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, remitió a esta Subdirección presentación individualizada " (...) remite bases de propuesta de solución (...), solicitando asimismo, decretar la reserva de la información de la presentación adjunta ya citada, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 O de la Ley N° 19.496, por contener fórmulas, estrategias o secretos comerciales, cuya revelación puede afectar el desenvolvimiento competitivo del titular, señalando a su respecto, entre otros argumentos, lo siguiente: " ... que los antecedentes aquí aportados constituyen material que forma parte de la estrategia de negocios del Banco, y su conocimiento por terceros, incluyendo otras reparticiones del Servicio, puede afectar significativamente los objetivos comerciales y estratégicos de nuestra institución".

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 desenvolvimiento competitivo de su titular." Dicha norma, debe ser complementada con lo señalado en el artículo 12 del Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba el Reglamento que establece el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso, publicado en el Diario Oficial de fecha 5 de febrero de 2021 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 Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba el Reglamento que establece el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso, publicado en el Diario Oficial de fecha 5 de febrero de 2021 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 Voluntarios 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."



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En ese orden de ideas, la función de decretar reserva del artículo 54 O de la Ley N° 19.496 es exclusiva y excluyente de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, en consecuencia, le compete pronunciarse sobre las solicitudes de reservas de antecedentes que realice el proveedor, en el marco de un PVC, y en estricto apego a la normativa vigente. Por lo anterior, 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 sea fundada, y los antecedentes cuya reserva solicita el proveedor, contengan fórmulas, estrategias o secretos comerciales, y siempre que su revelación pueda afectar el desenvolvimiento competitivo de su titular.

En consecuencia, de acuerdo a la normativa antes transcrita y, la historia fidedigna de la Ley N° 21.081, que modificó la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos tiene la atribución legal de pronunciarse sobre las solicitudes de reserva de antecedentes y, en definitiva, calificar si son o no reservados los documentos entregados por el proveedor, siempre que éstos cumplan las exigencias del inciso 1° del artículo 54 O de la referida Ley y el inciso primero del artículo 12 de Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba el Reglamento que establece el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso.

9°. Con todo, en este contexto, y en relación con la solicitud planteada por el proveedor **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, se hace presente que, por su propia naturaleza las propuestas de solución de las empresas, en los PVC, están destinadas a la publicidad de acuerdo a lo prevenido en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496, que 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.

10°. Que, sin perjuicio de lo expuesto en el considerando precedente, de la revisión exhaustiva del contenido de la presentación ya individualizada, respecto de la cual se solicita su reserva, esta Subdirección estima que, en términos generales, dicho documento en su integridad no cumple con las hipótesis de reserva del artículo 54 O de la Ley N° 19.496 sin perjuicio que, analizados ciertos extractos y pasajes de la misma, individualmente considerados, se evidencia respecto de **cierta información** contenida en dichos pasajes o extractos, el cumplimiento de la hipótesis 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.

11°. Que, lo indicado en el considerando precedente, es sin perjuicio de tener presente que, respecto de aspecto relativos a la información, rigen además otros estatutos normativos, tales como, la Ley N° 20.285, Ley 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.

12°. En razón de las consideraciones anteriormente expuestas,



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESUELVO:

1º. DECRETESE, la reserva de la información proporcionada por el proveedor **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, contenida en la presentación adjunta al correo electrónico de fecha **3 de enero de 2022**, en conformidad al artículo 54 O de la Ley N° 19.496 y el artículo 12 del Reglamento Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso, por contener fórmulas, estrategias o secretos comerciales, cuya revelación puede afectar el desenvolvimiento competitivo del titular, únicamente respecto de aquella contenida en:

- Título I, N° 1, 2 y 3.
- Título II, N° 1, párrafo 3.

2º TÉNGASE PRESENTE, que la reserva que se decreta a través del presente acto administrativo, alcanza única y, exclusivamente, al antecedente individualizado en el resuelto precedente, lo cual, es sin perjuicio de cualquier otro antecedente o información que el **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES** haya entregado o entregue en el futuro a otras Subdirecciones del SERNAC y que por tanto, no correspondan al Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia.

Asimismo, se deja constancia que, la regla que rige en los Procedimientos Voluntarios Colectivos es que las propuestas de solución final están destinadas a la publicidad, así como también, es público un eventual Acuerdo en que se arribe en un Procedimiento Voluntario Colectivo.

2º TÉNGASE PRESENTE, que la impugnación de la presente resolución está regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

3º NOTIFÍQUESE, la presente Resolución Exenta por correo electrónico al proveedor **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, conforme al artículo 54 R de la Ley N° 19.496.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

DANIELA AGURTO GEOFFROY
SUBDIRECTORA
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

DAG/FSA/CNA/CCA

Distribución: Destinatario (notificación por correo electrónico); SD de PVC; Oficina de Partes