

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**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 KARSHARING SpA EN
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO
COLECTIVO APERTURADO POR
RESOLUCIÓN EXENTA N° 746/2025.**

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° 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 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 “**LDP**”, 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 proveedores, 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**



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/MGWXPM-731>

SERNAC.CL - 800 700 100

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.

3º. Que, mediante Resolución Exenta N° 746

de fecha 17 de octubre de 2025, se inició un Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, “**PVC**” o “**Procedimiento Voluntario Colectivo**”, con el proveedor, **KARSHARING SpA**, en adelante e indistintamente, “**el proveedor**” y/o “**AWTO**” y, cuya aceptación a participar en el procedimiento en referencia, fue otorgada oportunamente por aquel.

4º. Que, el proveedor AWTO, mediante correo

electrónico de fecha **3 de diciembre de 2025**, adjuntó una presentación denominada “**20251203 Carta entrega de antecedentes PVC - Awto.docx**” como asimismo, un archivo excel denominado “**20251203_Planilla Awto VF.xlsx**”, respecto del cual (el archivo excel), solicitó se decrete su reserva “(...) y de todos y cada uno de los datos incorporados en él, (...)” 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, lo siguiente: “(...) decrete la reserva del referido archivo Excel y de todos y cada uno de los datos incorporados en él, por tratarse de información estratégica comercial que da cuenta de secretos comerciales que son parte de los activos intangibles de propiedad de Awto, (...)”.

5º. 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° 56/2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con 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, en este caso, por el proveedor **AWTO**, 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.



6°. Que, 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 interviniéren 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 proveedores, se entenderán reservados ante las demás partes y terceros ajenos al procedimiento (...)*".

7°. 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 proporcionen los proveedores 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.

8°. Que, luego de la revisión que esta Subdirección realizó sobre el contenido particular del archivo excel adjunto en la presentación entregada por el proveedor **AWTO**, individualizada en el **considerando 4°** precedente, se concluye que, analizado su contenido, es posible evidenciar que cierta información 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.

9°. Que, sin perjuicio de todo lo expuesto, se hace presente, que es imperativo para esta repartición pública dar la adecuada aplicación y extensión a la norma contenida en el artículo 54 O de la ley N° 19.496, lo que implica, reconocer la reserva, no solamente en la materialidad del



documento en que consten las hipótesis de información estratégica o secreto comercial que la norma contempla, sino también, debiendo considerar el aspecto cualitativo de la información entregada o aportada al procedimiento, con lo cual, debe aplicar el principio jurídico que consiste en el aforismo que reza: "*lo accesorio sigue la suerte de lo principal*". Así, tanto la materialidad del documento o de la parte del mismo, en que recayó la reserva del artículo 54 O del cuerpo legal citado, goza de dicha protección, evidentemente también, la información en sí misma, la que en este caso, ha sido objeto de procesamiento y análisis.

Todo lo anterior, redunda en que la información del proveedor, que se individualiza en el **resuelvo 1º** del presente acto administrativo, y que por su parte, se encuentra contenida en el archivo excel denominado "**20251211_Planilla Awto VF.xlsx**", adjunto en correo del **11 de diciembre de 2025**, y en el archivo excel denominado "**Awto 22-12-2025 VPCO_20260105.xlsx**", adjunto en correo de fecha **05 de enero de 2026**, gozan igualmente de la garantía del artículo 54 O de la ley N° 19.496, por su propia naturaleza e inclusive, sin necesidad de declaración expresa. Sin perjuicio de lo anterior, de todos modos se realizará en el presente acto administrativo, como acto simplemente declarativo, y no constitutivo de la declaración de reserva.

10º. 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.

11º. Que, en razón de las consideraciones anteriormente expuestas,

RESUELVO:

1º 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 determinada información, remitida a esta Subdirección, mediante correo electrónico de fecha **3 de diciembre de 2025**, por el proveedor **KARSHARING SpA, por contener fórmulas, estrategias y/o secretos comerciales cuya revelación pueda afectar el desenvolvimiento competitivo de los proveedores, a saber:**

- La información contenida en la columna "**B**" denominada "(b) *Tipo de membresía*"; columna "**D**" denominada "(d) *Modalidad de pago (prepago o postpago u otro)*"; columna "**G**" denominada "(f) *Beneficios acumulados por el consumidor*" y, en la columna "**S**" denominada "(r) *Indique si el consumidor está presente en su respuesta en el Oficio Ord. 4429*", todas de



la hoja denominada "BBDD", del archivo excel denominado "**20251203_Planilla Awto VF.xlsx**";

2°. DECLÁRASE que, de conformidad a lo expuesto en el **considerando N° 9** del presente instrumento, gozan igualmente de la garantía del artículo 54 O de la ley N° 19.496:

- La información contenida en la columna "B" denominada "(b) *Tipo de membresía*"; columna "D" denominada "(d) *Modalidad de pago (prepago o postpago u otro)*"; columna "G" denominada "(f) *Beneficios acumulados por el consumidor*" y, en la columna "AA" denominada "(r) *Indique si el consumidor está presente en su respuesta en el Oficio Ord. 4429*", todas de la hoja denominada "BBDD", del archivo excel denominado "**20251211_Planilla Awto VF.xlsx** **contenido en el correo electrónico de fecha 11 de diciembre de 2025**" y,
- La información contenida en la columna "B" denominada "(b) *Tipo de membresía*", columna "D" denominada "(d) *Modalidad de pago (prepago o postpago u otro)*", columna "G" denominada "(f) *Beneficios acumulados por el consumidor*" y, en la columna "AA" denominada "(r) *Indique si el consumidor está presente en su respuesta en el Oficio Ord. 4429*", todas de la hoja denominada "Cons. Propuesta", del archivo excel denominado "**Awto 22-12-2025 VPCO_20260105.xlsx** **contenido en el correo electrónico de fecha 05 de enero de 2026**".
- La información contenida en la columna "B" denominada "(b) *Tipo de membresía*"; columna "D" denominada "(d) *Modalidad de pago (prepago o postpago u otro)*"; columna "G" denominada "(f) *Beneficios acumulados por el consumidor*" y, en la columna "AA" denominada "(r) *Indique si el consumidor está presente en su respuesta en el Oficio Ord. 4429*", todas de la hoja denominada "Cons. con Beneficios y Pagos", del archivo excel denominado "**Awta 22-12-2025 VPCO_20260105.xlsx** **contenido en el correo electrónico de fecha 05 de enero de 2026**".

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

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 **KARSHARING SpA**, conforme al artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntando copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE



Firmado por:
Milo Antonio Rojas Bonilla
Subdirector de Procedimientos
Extrajudiciales de Resolución de
Conflictos Colectivos
Fecha: 23-01-2026 16:33 CLT
Servicio Nacional del Consumidor

MILÓ ROJAS BONILLA

SUBDIRECTOR

**SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

MRB/cna/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/MGWXPM-731>