

## 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 LEÓN CORP SpA "LEÓN SERVICIO AUTOMOTRIZ" EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO APERTURADO POR RESOLUCIÓN EXENTA N° 819/2025.**

**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 "**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 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**



**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° 819 de fecha 18 de noviembre 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, **LEÓN CORP SpA "LEÓN SERVICIO AUTOMOTRIZ"**, en adelante e indistintamente, **"el proveedor"** y/o **"LEÓN"** y, cuya aceptación a participar en el procedimiento en referencia, fue otorgada oportunamente por aquel.

**4°.** Que, el proveedor **LEÓN**, remitió a esta Subdirección lo siguiente:

- a) Correo electrónico de fecha **19 de diciembre de 2025**;
- b) Correo electrónico de fecha **20 de enero 2026**, adjuntando presentación denominada **"Muestra Filtración Sernac - PVC León VF.xlsx"**;
- c) Correo electrónico de fecha **30 de enero de 2026** adjuntando presentación denominada **"Certificado León Corp SpA - FIRMADO ACA.pdf"**;
- d) Correo electrónico de fecha **25 de febrero de 2026**, adjuntando presentación denominada **"[Minuta Reservada] Comunica detalle de medidas de cese conducta propuestas PVC León Corp con Sernac 25-02-2026.pdf"**;
- e) Correo electrónico de fecha **26 de febrero de 2026**.

Respecto de cada uno de los enumerados antecedentes, el proveedor solicitó a esta Subdirección 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: *"(...) El conocer la información que se recolecta, cómo se almacena, cómo se prioriza y el alcance del incidente es información privativa de la Compañía, cuyo conocimiento supone un riesgo a su desenvolvimiento competitivo, al corresponder a parte de su estrategia de negocios (...)"*.

**5°.** 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 **LEÓN**, 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 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 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 correo electrónico de fecha 19 de diciembre de 2025 y, los archivos adjuntos de correos de fechas 20 y 30 de enero de 2026 entregados por el proveedor **LEÓN**, individualizados 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, redundando en que la información del proveedor, que se individualiza en el **resuelvo 1°** del presente acto administrativo, y que por su parte, se encuentra contenida en la presentación individualizada **"Solicita declaración de reserva de la información que indica - PVC Sernac León 20-01-206.pdf"** adjunta en correo electrónico de **fecha 20 de enero de 2026**, y de determinado contenido que se encuentra en correo electrónico de **fecha 30 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.

**10°.** 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 determinada información, contenida y/o adjunta, según se indica a continuación, y que fue remitida a esta Subdirección a través de correos electrónicos de fecha 19 de diciembre de 2025, 20 y 30 de enero de 2026, 25 y 26 de febrero de 2026, por el proveedor **LEÓN, por contener fórmulas, estrategias y/o secretos comerciales cuya revelación pueda afectar el desenvolvimiento competitivo del proveedor, a saber:**

- a)** Contenido de correo electrónico de fecha **19 de diciembre de 2025**, en su:
- Numeral ii, en su integridad, incluyendo todos sus literales.
  - Numeral iii. incluídos todos sus literales.
  - Numeral v.
- b)** Contenido de correo electrónico de fecha **20 de enero de 2026**, en su:
- Numeral 1 (uno) incluídos todos sus literales.
  - Numeral 2 (dos) en sus literales a), b), c) y d).
  - Presentación adjunta denominada "*Muestra Filtración Sernac - PVC León VF.xlsx*", *pestaña denominada "Hoja 1"* en sus columnas B,C,D,E,F y G y filas 1 a 401.
- c)** Presentación adjunta en correo electrónico de fecha **30 de enero de 2026**, denominada "**Certificado León Corp SpA - FIRMADO ACA.pdf**", en su:
- Título II "*Antecedentes*", sólo en sus 3 (tres) últimas líneas.
  - Título V "*Análisis del acceso y tratamiento de datos personales en Internet*", sólo en su párrafo 1 (uno).
  - Título VI "*Conclusiones y consideraciones finales*", sólo en su párrafo 1 (uno).
- d)** Presentación adjunta en correo electrónico de fecha 25 de febrero de 2026, denominada "**[Minuta Reservada] Comunica detalle de medidas de cese conducta propuestas PVC León Corp con Sernac 25-02-2026.pdf**", en:
- Punto 1.1.1, a excepción de las líneas 1 (uno) y 2 (dos) del referido punto, previo a la coma (,).
  - Punto 1.1.2, a excepción de los literales i) y j).
  - Punto 1.2.1:
    - primer párrafo 4 últimas líneas;
    - segundo párrafo 2 primeras líneas, hasta la coma (,).
    - letras a), b), c) y d) sólo en los desarrollos de los títulos correspondientes de cada literal.
  - Punto 1.2.2:
    - primer párrafo, tercera línea.
    - literal a) sólo en cuanto a la calidad de la empresa externa.
    - literal b), c) y e) sólo en cuanto a los títulos de cada uno.
    - literal d) en su integridad.
    - literal g) en su integridad.
    - literal i) sólo en el desarrollo del título.
    - Párrafo 2 (dos) en su integridad.
- e)** Contenido de correo electrónico de fecha **26 de febrero de 2026**, en su:



- Párrafo 2 (dos), numeral iii)
- Párrafo 3 (tres), en todos sus literales.
- Párrafos 4 (cuatro) y 6 (seis), este último en sus numerales.
- Párrafos 7 (siete), 8 (ocho), 9 (nueve), 10 (diez) y 11 (once).

**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:

**a)** Presentación adjunta en correo electrónico de fecha **20 de enero de 2026**, denominada **"Solicita declaración de reserva de la información que indica - PVC Sernac León 20-01-206.pdf"**, en su:

- Título I "*Antecedentes requeridos*", sólo en sus líneas 4 (cuatro) y 5 (cinco).
- Título II letra A "*Datos privativos de la Compañía*", en sus párrafos 3 (tres) y 7 (siete).
- Título II letra B "*Riesgo a la operación y seguridad de la compañía*", en sus párrafos 5 (cinco) y 6 (seis).
- Título II letra C "*Riesgo al desenvolvimiento competitivo*", sólo en su párrafo 4 (cuatro).

**b)** Contenido del correo electrónico de fecha **30 de enero de 2026**, en sus **párrafos 3 (tres), 4 (cuatro), 5 (cinco) y 6 (seis)**.

**3. TÉNGASE PRESENTE** que, respecto a la información y/o antecedentes individualizados en los **resueltos N° 1 y N° 2** precedentes, se procederá según lo dispuesto en el inciso primero del artículo 54 O de la Ley N° 19.496, esto es, "*(...) Los demás participantes del procedimiento no podrán acceder a estos antecedentes, sino a través de los documentos que contengan el análisis general que de ellos haga el Servicio, los que en ningún caso podrán comprometer la reserva decretada a su respecto.(...)*".

**4. 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 el proveedor, **LEÓN**, haya entregado o entregue en el futuro a otras Subdirecciones del SERNAC y que por tanto, no correspondan al Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia.

**5. 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.



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

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

**8. NOTIFÍQUESE**, la presente Resolución Exenta por correo electrónico a la Asociación de Consumidores "**ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS**", conforme al artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntando copia íntegra de la misma

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE**

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

**MRB/cna/meo/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/CP9M4J-243>