

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

DISPONE EL TÉRMINO FRACASADO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO APERTURADO, CONFORME A LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 819/2025 ENTRE EL PROVEEDOR LEÓN CORP SpA "LEÓN SERVICIO AUTOMOTRIZ", EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y LA ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (ODECU).

VISTOS:

Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el D.F.L 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 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 abril de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022 ambas del SERNAC; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC y sus modificaciones, que establece su organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada uno de los centros de responsabilidad que en aquella se citan; 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 SERNAC, la Resolución Exenta RA N° 405/1117/2024 de 17 de octubre de 2024 del SERNAC, y

CONSIDERANDO:

1. Que, el objetivo del Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, "**Procedimiento Voluntario Colectivo**" o "**PVC**", es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

2. Que, los Procedimientos Voluntarios Colectivos, se rigen bajo determinados principios básicos que los infunden y regulan, tales como: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el



debido proceso. A estos se suman, aquellos propios de su naturaleza, como la preeminencia de la eficacia del proceso en resguardo de los intereses de los consumidores afectados, la reserva y el estricto resguardo de la información y antecedentes sensibles o reservados que sean proporcionados por el proveedor, conforme a los procedimientos establecidos por la normativa.

3. Que, dicho procedimiento administrativo, de naturaleza voluntaria y autocompositiva, está condicionado a la aceptación del proveedor, y se rige por la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante e indistintamente, "**LPDC**" y por el Reglamento del Procedimiento Voluntario Colectivo aprobado en el Decreto N° 56 de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, en adelante e indistintamente, "**Reglamento PVC**".

4. Que, el inciso 2° del artículo 54 H de la Ley N° 19.496, refiriéndose al Procedimiento Voluntario Colectivo, señala por una parte: "(...) *El procedimiento se iniciará por resolución del Servicio, la que será dictada de oficio, a solicitud del proveedor, o en virtud de una denuncia fundada de una asociación de consumidores, (...), y por otra: "(...) Esta resolución indicará los antecedentes que fundamentan la posible afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores y las normas potencialmente infringidas.(...)"* .

5. Que, con fecha **18 de noviembre de 2025**, esta Subdirección, dictó la **Resolución Exenta N° 819**, mediante la cual, dispuso el inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **LEÓN CORP SpA "LEÓN SERVICIO AUTOMOTRIZ"**, en adelante e indistintamente, "**el proveedor**", con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente, respecto de las conductas y eventuales incumplimientos que habrían afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores, todo lo cual, se describió detalladamente en la citada resolución, y que para todos los efectos legales, se dan por expresamente reproducidos en este acto administrativo.

6. Que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 54 I de la Ley N° 19.496 y en el artículo 8 del Reglamento PVC, la **Resolución N° 819 de 2025**, adicionalmente, ordenó la participación de la **Asociación de Consumidores Organización de Consumidores y Usuarios (ODECU)**, en adelante e indistintamente, "**ODECU**", en el Procedimiento Voluntario Colectivo que por dicho acto administrativo, se aperturó.

7. Que, los **considerandos N° 8°, 10° y 12°** de la **Resolución Exenta N° 819 de 2025**, establecieron, respectivamente, lo que sigue: "(...) *Que, la Asociación de Consumidores "Organización de Consumidores y Usuarios", en adelante "ODECU", Rol Único Tributario N° 73.342.000-6, representado legalmente por don Stefan Larenas Riobó, ambos con domicilio en Bandera 84, Oficina 403, comuna de Santiago, región Metropolitana, mediante presentación de fecha 12 de agosto del año en curso, solicitó a SERNAC la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo en virtud de una denuncia fundada en contra de LEÓN CORP SpA "León Servicio Automotriz", en adelante e indistintamente, el "proveedor", Rol Único Tributario N° 76.383.602-9, representado legalmente por*



don **Julio Andrés León Garcés**, ambos domiciliados en **Avenida Las Condes N° 9460, Oficina 1405, Comuna Las Condes, Región Metropolitana**, por eventuales incumplimientos a la ley N° 19.496 y de otra normativa relacionada con los derechos de los consumidores, atendido a que "Leon.cl expuso masivamente datos personales de aproximadamente 392.000 consumidores, cuyos registros fueron detectados circulando en la deep web. La filtración involucra información sensible y pone en riesgo a los afectados frente a fraudes, suplantaciones de identidad y otros daños patrimoniales o morales."; "(...) Que, al respecto, analizados los hechos y antecedentes expuestos por **ODECU** en su presentación de fecha 12 de agosto del año en curso, este Servicio advierte una eventual afectación a los derechos de los consumidores en las causas que dan origen al **PVC**, que se encuentran descritos en el considerando **8°** precedente, y configura una eventual vulneración a los derechos de los consumidores, a lo menos, a lo prescrito en los artículos **3 inciso 1° letras d) y e), 15 bis y 23 de la Ley N° 19.496**, y demás normativa legal o reglamentaria que resulte pertinente y aplicable en la especie.(...)", y que, "(...) el procedimiento, tendrá por propósito obtener para los consumidores que hayan sido afectados por los hechos descritos en la presente Resolución, las compensaciones y/o indemnizaciones que en derecho pudieran corresponder, con reajustes e intereses, si procediere, a través de una solución que sea proporcional al daño o afectación causado en resguardo del principio de indemnidad del consumidor, basándose en elementos de carácter objetivo, debiendo así, el proveedor **LEON CORP SpA "León Servicio Automotriz"**, acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios, para su análisis y calificación, considerando asimismo, la adopción de medidas de cese de la conducta, a fin de reparar, evitar y prevenir la ocurrencia de dichos hechos, todo, en armonía con las menciones mínimas que contempla el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 las que, en el caso de prosperar la negociación, deberán integrar el respectivo Acuerdo.(...).

8. Que, en el mismo orden de ideas de lo expuesto en el considerando precedente, el **resuelvo N° 1 de la Resolución Exenta N° 819 de 2025**, respecto de la finalidad que tendría el **PVC**, dispuso: "(...) con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente para los consumidores, respecto de los hechos indicados en el cuerpo de esta Resolución, considerando adecuadas devoluciones, con reajustes e intereses, compensaciones y/o indemnizaciones como también, la adopción de medidas de cese de conducta, todo ello, conforme a lo prevenido en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. (...)"

9. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, el proveedor antes individualizado, mediante correo electrónico de fecha **02 de diciembre de 2025**, adjuntó presentación, a través de la cual, manifestó expresamente su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

10. Que, con fecha **10 de diciembre de 2025**, el **Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante e indistintamente, el **"SERNAC"**, **LEÓN CORP SpA "LEÓN SERVICIO AUTOMOTRIZ"** y la **ODECU**, iniciaron la etapa de audiencias.



11. Que, la **Resolución Exenta N° 178**, de fecha **27 de febrero de 2026**, prorrogó de oficio, por tres meses, el plazo de duración del procedimiento, conforme al artículo 54 J de la Ley N° 19.496, debido a la causal de prórroga establecida en dicha norma, esto es, **"la necesidad de mayor tiempo de revisión de antecedentes"**. La notificación de dicho acto administrativo, al proveedor y a la **ODECU**, se realizó a través de correo electrónico, en cumplimiento del artículo 54 R de la Ley N° 19.496 y el artículo 9° del Reglamento PVC.

12. Que, en el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, se sostuvieron audiencias con el proveedor, tendientes a construir las bases - para un eventual Acuerdo - en los términos dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496. En ese contexto, **LEÓN CORP SpA**, mediante correo de fecha **11 de mayo de 2026**, formalizó ante el **SERNAC**, su propuesta de solución, la que fue revisada y analizada por parte de este Servicio, en sus distintos alcances, entre ellos, en lo referente a las medidas de cese de conducta; al procedimiento compensatorio diseñado *"(...) para la gestión y evaluación de solicitudes asociadas al incidente (...)"* cuya finalidad - según se expuso en la propuesta de solución en referencia - estaría motivado en *"(...) establecer un mecanismo formal para que los consumidores que estimen haber sufrido un perjuicio con ocasión del incidente puedan presentar antecedentes para su evaluación, a fin de analizar, en cada caso, la eventual procedencia de medidas, sobre la base de criterios objetivos y verificables(...)"*, las medidas compensatorias en caso de que, *"(...) se verifique la existencia de una afectación (...)"*, contemplando para tales efectos, *"(...) como medida compensatoria una revisión técnica preventiva y de seguridad denominada "servicio de inspección de 13 puntos" para el vehículo del consumidor beneficiado(...)"* y, los plazos establecidos para tales efectos, los que dicho sea de paso, *"(...) en caso de que los requerimientos excedan la capacidad de prestación del Proveedor dentro del periodo inicial de 6 meses, el servicio podrá prorrogarse por una ventana adicional de entre 3 y hasta 36 meses fatales, (...)"*.

13. Que, en consideración de los principios de economía procesal e integridad, y ante la posición del proveedor en materia de compensaciones y/o indemnizaciones que podrían resultar procedentes, el **SERNAC**, durante el plazo de duración del **PVC** y en el marco de sus audiencias, sugirió a **LEÓN CORP SpA** contemplar un procedimiento expedito, íntegro y no discriminatorio (principios inherentes a la normativa de protección de los derechos de los consumidores), a fin de que los afectados pudieran hacer valer sus afectaciones económicas, a raíz de los hechos que motivaron la Denuncia Fundada de la **ODECU** y la posterior **Resolución Exenta N° 819 de 2025**. Es así como, del texto de la propuesta de solución del proveedor, se observa que dicho procedimiento impone requisitos excesivos y discriminatorios por cuanto, por ejemplo, la calidad o integridad del dato no puede constituir un motivo objetivo para privar a los consumidores de adherir a un procedimiento compensatorio, toda vez que éstos, no son responsables de las condiciones de almacenamiento de la información filtrada. Por el contrario, tal exigencia podría operar como un mecanismo de exención de responsabilidad. Adicionalmente, el hecho de ofrecer servicios propios del giro comercial del proveedor como medida compensatoria podría desvirtuar la naturaleza de la compensación y/o indemnización, pudiendo transformarla en una estrategia de captura comercial.



Finalmente, la extensión e incerteza de los plazos propuestos impide que la solución sea calificada como expedita.

14. Que, al analizar los hechos que motivaron el inicio del PVC, su finalidad (claramente establecida en la **Resolución Exenta N° 819 de 2025**, cuyos apartados pertinentes fueron transcritos precedentemente), y el mandato legal del SERNAC consagrado en el artículo 58, incisos 1° y 2° letra f), de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que lo obliga a velar por el cumplimiento de dicha ley y a llevar a cabo el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores con estricta sujeción a la normativa, se concluyó, que la propuesta de solución presentada no dio fiel cumplimiento a los principios de indemnidad del consumidor y de integridad. El principio de indemnidad exige que: "(...) *La solución alcanzada en el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, de conformidad a lo señalado en el artículo 54 P de la ley N° 19.496, contemplará la reparación y/o indemnización a beneficio de los consumidores, lo que se determinará conforme a las circunstancias del caso.(...)*". Y el principio de integridad, establece que: "*El procedimiento propenderá a su eficacia, estimulando la cooperación entre las partes en la entrega de datos e informes, para que la solución alcanzada sea expedita, completa y transparente.(...)*". Por lo tanto, y conforme al análisis realizado, este Servicio estima que existen discrepancias irreconciliables en los conceptos que debe integrar una propuesta de solución para conductas como las que motivaron el PVC. Esto conlleva, necesariamente, a diferencias sustanciales para definir el alcance de un eventual Acuerdo para el PVC, en particular, respecto a las compensaciones y/o indemnizaciones que, **LEÓN CORP SpA**, debió contemplar. Además, existen discrepancias jurídicas palmarias entre las posturas del **SERNAC**, **ODECU** y el proveedor, en torno a la configuración de daño causado a los consumidores afectados, con ocasión del incidente de filtración de datos que motivó el PVC.

15. Que, en consideración a lo expuesto, el **SERNAC**, no comparte las justificaciones del proveedor para sostener la improcedencia de compensaciones y/o indemnizaciones en favor de los consumidores afectados, especialmente, la preocupación de que "(...) **este PVC no constituya una instancia o fuente que incentive comportamientos oportunistas** en los consumidores.(...). Esta postura, se manifiesta directamente en la propuesta de solución y evidencia la falta de proporcionalidad entre ella y la conducta del proveedor que fue materia del **PVC**. Desde la perspectiva de una efectiva protección, la filtración de los datos de los consumidores, cuya custodia le estaba encomendada, no puede resultar inocua ni minimizar los efectos, dado el deber de profesionalidad propio de su actividad, y que, para el caso en particular, puede estimarse desatendido considerando el deber de resguardo y seguridad que mandata el artículo 11 de la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, al señalar que: "(...) *El responsable de los registros o bases donde se almacenen datos personales con posterioridad a su recolección deberá cuidar de ellos con la debida diligencia, haciéndose responsable de los daños.(...)*". En concreto, no resulta admisible al **Servicio Nacional del Consumidor** aceptar una propuesta basada en conceptos, parámetros y definiciones que impidan dar cumplimiento al artículo 54 P N° 2 y 3 de la **LPDC**, que exige respectivamente, "(...) *El cálculo de las devoluciones, compensaciones o*



indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda (..) y "(...) Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos. (...)".

16. Finalmente, cabe hacer presente que, el legislador mandata al **SERNAC** y en específico a esta Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, cumplir con la finalidad de este procedimiento administrativo, cual es, la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

17. En consecuencia, se determina que la propuesta de solución es insuficiente e inidónea, debido a los conceptos que la componen, en particular, el mecanismo de compensación y la omisión de otras fórmulas compensatorias y/o indemnizatorias. Por consiguiente, no es apta para satisfacer la reparación efectiva del daño colectivo ocasionado a los consumidores afectados, conforme a los antecedentes que motivaron el procedimiento. La solución para el PVC debió haber integrado, una propuesta de compensación y/o indemnización, con elementos objetivos que por su parte dieran por cumplido, el "principio de indemnidad del consumidor", y por otra, el "principio de integridad", principios esenciales para que una propuesta pueda estimarse expedita, completa y transparente.

18. Que, durante la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496 que establece: "*Durante la tramitación del procedimiento, las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes.*". En efecto, la propuesta de solución presentada por el **LEÓN CORP SpA**, fue informada a la Asociación de Consumidores participante, con la adopción de las medidas tendientes a cautelar la reserva de información decretada por este Servicio, conforme al artículo 54 O de la LPDC.

19. Que, para el SERNAC, la **facultad de no perseverar en un Procedimiento Voluntario Colectivo**, se encuentra consagrada en el inciso 2° del artículo 54 K de la Ley N° 19.496 (LPDC), el cual, en la parte pertinente dispone:

"(...) Por su parte, el Servicio podrá no perseverar en el procedimiento en cualquier momento, fundando su decisión. Estas circunstancias serán certificadas por el Servicio en la resolución de término respectiva."(...). Dicha facultad es reiterada en el artículo 16 N° 2 letra b) del Reglamento PVC, en el contexto de las causales de Término fracasado, que se definen así:

"(...) b) En aquellos casos que el Servicio Nacional del Consumidor, fundadamente, o el proveedor involucrado hayan expresado su voluntad de no perseverar en el procedimiento, conforme al artículo 54 K inciso segundo de la ley precitada."(...)"

Finalmente, el artículo 18 del Reglamento PVC, dispone:



“(…) Resolución de término fracasado o fallido.

En caso que tenga lugar el término fracasado o fallido del procedimiento, el Servicio procederá a dictar una resolución que así lo establezca.(…)”.

20. Que, en razón de lo expuesto en los considerandos precedentes, que se traducen en el alejamiento de posiciones entre esta repartición pública y el proveedor, como asimismo, en la insuficiencia de la propuesta de solución de éste último para el caso que tuvo por objeto el PVC en referencia, el **SERNAC, ejercerá su facultad de no perseverar en este Procedimiento Voluntario Colectivo** ello, por cuanto el administrado incumbente, no ha puesto a disposición del proceso, una propuesta de solución que permita dar por cumplido los elementos mínimos para avanzar en aras de un eventual Acuerdo, en cumplimiento de los principios fundantes de los PVC, como lo son, el de indemnidad del consumidor (artículo 1° N° 1 del Reglamento PVC) relacionado por cierto, con el derecho básico e irrenunciable que le asiste a los consumidores, y que se encuentra expresamente consagrado en el artículo 3 inciso 1° letra e) de la LPDC, esto es, el derecho a la reparación e indemnización como así también, el de integridad. Lo que, en consecuencia, hace inviable la prosecución de este procedimiento, y asimismo, un eventual Acuerdo.

21. Que, es deber de la Administración velar por el empleo razonable de los recursos públicos, tanto materiales como jurídicos, en aras a privilegiar la sustanciación de procedimientos en que existan, a lo menos, indicios de éxito de los mismos y que, en definitiva, concluyan o existan expectativas en orden a concluir favorablemente en beneficio del universo de consumidores afectados, todo lo cual, no se evidencia en el presente procedimiento, y obliga por tanto, a este Servicio Público, a adoptar una decisión eficiente del punto de vista de la protección de los derechos de los consumidores, y de esa manera, dar cumplimiento a la función pública encomendada, motivo por el cual, tal como se indicó en los considerandos precedentes, este Servicio, **ejercerá su derecho a no perseverar en el Procedimiento Voluntario Colectivo** en referencia, circunstancia que se certificará en lo resolutivo del presente acto administrativo, conforme a lo dispuesto en el **inciso 2° del artículo 54 K de la Ley N° 19.496** como así también, para este caso en particular, en el **artículo 16 N° 2 letra b)** del Reglamento PVC.

22. Que, por **Resolución Exenta N° 183 de fecha 27 de marzo de 2024**, publicada en el Diario Oficial el día 7 de mayo del mismo año, se delegó la facultad de dictar las resoluciones que declaran el término de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, con independencia de la identidad, calidad jurídica o denominación del cargo de quien ejerza dicha función dentro de su respectivo ámbito de funciones, o en sus respectivos subrogantes, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del SERNAC.

23. En consideración a todo lo precedentemente expuesto;

RESUELVO:



1. DECLÁRASE EL TÉRMINO FRACASADO del Procedimiento Voluntario Colectivo, aperturado por **Resolución Exenta N° 819 de fecha 18 de noviembre de 2025**, con el proveedor **LEÓN CORP SpA "LEÓN SERVICIO AUTOMOTRIZ"**, Rol Único Tributario N° 76.383.602-9, representado legalmente por **don Julio Andrés León Garcés**, ambos domiciliados en Avenida Las Condes N° 9460, Oficina 1405, Comuna Las Condes, Región Metropolitana, en atención al **ejercicio de la facultad de no perseverar**, según se expresa en los **considerandos 20 y 21** de la presente Resolución, circunstancia ésta última, que se certifica en este acto, conforme a lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 54 K de la Ley N° 19.496 y en el artículo 16 N° 2 letra b) y 18 del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores.

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

3. NOTIFÍQUESE, la presente Resolución Exenta por correo electrónico al proveedor, **LEÓN CORP SpA "LEÓN SERVICIO AUTOMOTRIZ"**, conforme al artículo 54 R de la Ley N° 19.496 y 9° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, adjuntando copia íntegra de la misma.

4. NOTIFÍQUESE, la presente Resolución Exenta por correo electrónico a la **ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (ODECU)**, conforme al artículo 54 R de la Ley N° 19.496 y 9° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, 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

Distribución: (notificación por correo electrónico)

- Dirección Nacional
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos
- Oficina de Partes y Gestión Documental.

