



DENIEGA ENTREGA DE INFORMACIÓN
SOLICITADA POR *[REDACTED]*
[REDACTED] (SOLICITUD DE INFORMACIÓN
N° AH009W-0001102).

RESOLUCIÓN EXENTA N° **0812**

SANTIAGO, **30 JUL 2014**

VISTOS:

Lo dispuesto en el artículo 8 inciso segundo de la Constitución Política de la República; en la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública y su Reglamento aprobado por Decreto N° 13, del 2009 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en la Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos; en los artículos 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, que establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores; en el Decreto Supremo N° 75, de 2014 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que designa en calidad provisional y transitoria, a don Ernesto Muñoz Lamartine, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y en la Resolución N° 1.600, de 2008 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 17 de junio de 2014, se recibió ante este Servicio solicitud de información N° AH009W-0001102, formulada por *[REDACTED]*, mediante la cual solicita: *"... copia de todos los reclamos recibidos por vuestra institución en contra de las siguientes sociedades: 1) Inmobiliaria Manquehue S.A. RUT 88.745.400-0 2) CONSTRUCTORA MANQUEHUE LIMITADA RUT 87.851.700-8 Desde el 1 de Enero 2010 a la fecha. Dentro de la documentación agradeceré me envíen copia de los reclamos y todos los documentos asociados a dichos reclamos, respuestas de las empresas involucradas, oficios y cartas del SERNAC, etc..."*.

2. Que, mediante Oficio N° 12.158, de fecha 15 de julio de 2014, este Servicio notificó a *[REDACTED]* su decisión de prorrogar la respuesta a su solicitud de información, en virtud de los fundamentos en él indicados.

3. Que este Servicio Nacional del Consumidor ha recibido 188 reclamos en contra de los mencionados proveedores a través de sus canales de call center, web center y atención presencial, encontrándose dichos reclamos y la documentación asociada contenidos en distintos soportes, tanto físicos como digitales.

4. Que, la información solicitada comprende no sólo copia de los reclamos recibidos, sino también los antecedentes aportados por los consumidores y proveedores, como asimismo las comunicaciones expedidas por este Servicio en relación a cada una de dichas reclamaciones.



5. Que, en relación a lo anterior, cabe indicar que el procedimiento de gestión de reclamos comprende las etapas que a continuación se describen, cualquiera sea el canal a través de los cuales éstos se hayan formulado:

- a) Ingreso del reclamo: En esta etapa el reclamante directamente o el ejecutivo de atención de público, según sea el canal de ingreso del mismo, completan el Formulario Único de Atención al Público, que da cuenta de los datos de identificación del reclamante y proveedor, la relación de los hechos y circunstancias que dan cuenta de la situación reclamada, además de los demás antecedentes que los reclamantes deseen aportar.
- b) Análisis y solicitud de nuevos antecedentes: El ejecutivo a cargo del reclamo, de ser necesario, puede solicitar nuevos antecedentes al reclamante en forma previa a su comunicación al proveedor.
- c) Traslado al proveedor: Mediante oficio, SERNAC comunica al proveedor respectivo el reclamo recibido, junto con todos los antecedentes que se hayan recabado y que haya aportado el reclamante.
- d) Insistencia al proveedor: En caso que el proveedor no dé respuesta en el plazo que SERNAC le hubiere señalado, se procede al envío de un oficio que reitera la solicitud y le otorga un nuevo plazo, junto a los antecedentes recabados por este Servicio, los que pueden contener información adicional aportada por el consumidor afectado.
- e) Recepción de respuesta del proveedor: Si lo estima conveniente, el proveedor remite a SERNAC su respuesta, mediante comunicación escrita, junto a los antecedentes que obren en su poder y que digan relación con la reclamación formulada.
- f) Cierre del reclamo: En esta etapa, SERNAC remite oficio al consumidor, dándole cuenta de las gestiones realizadas y de la eventual respuesta del proveedor, indicándole, además, las acciones que pudiere realizar, según el mérito de lo informado por la empresa reclamada y los derechos que le asisten.

6. Que, para los efectos de pronunciarse sobre la pertinencia de entregar los antecedentes señalados y a los que se hace referencia en la solicitud formulada por el >... este Servicio debe realizar las siguientes actividades:

- a) Buscar y recopilar los reclamos y antecedentes recibidos en formato físico, que hacen referencia a la mencionada solicitud, los cuales, considerando el periodo que abarca dicha solicitud, se encuentran archivados en una bodega externa. Asimismo, deben identificarse, en las bases de datos disponibles en este Servicio, los reclamos asociados a dichos proveedores que constan en soporte digital.
- b) Sistematizar y ordenar aquellos reclamos y sus documentos asociados, que se encuentran tanto soporte físico y aquellos que están en formato digital.



- c) Efectuar una revisión y análisis de cada uno de los reclamos y de cada uno de los antecedentes que hayan sido aportados en él, a fin de determinar aquella información que pudiera estar comprendida en alguna de las causales de reserva previstos en el artículo 21 de la Ley sobre Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, aprobada por el artículo primero de la Ley N° 20.285, determinado en base a ello la pertinencia de la aplicación del principio de divisibilidad, consagrado en la letra e), del artículo 11, de dicho cuerpo legal.
- d) Determinar el eventual tarjamiento o resguardo de información cuya divulgación pudiese afectar los derechos de los reclamantes y/o proveedores o estuviere comprendida en alguna de las causales de reserva o secreto indicadas en el citado artículo 21 de la Ley de Transparencia.
- e) Obtener copia, tarjar y nuevamente copiar la información a fin de generar la versión final de los documentos que pudiesen entregarse.

7. Que a fin de realizar cada una de las funciones indicadas en el Considerando anterior, este Servicio debe destinar, a lo menos, a 2 funcionarios del Departamento de Gestión Territorial y Canales, unidad encargada de implementar, administrar, ejecutar y evaluar los tres canales que conforman el Modelo de Atención al Consumidor, lo que significaría que deban desatender el cumplimiento regular de sus labores habituales, encontrándose entre ellas el desarrollo y administración del sistema de información que provee de datos y análisis, tanto para la gestión de requerimientos como consultas y reclamos.

8. Que la Ley N° 20.285 presume pública toda información que obre en poder de la Administración, salvo aquellos casos de excepción que corresponden a alguna de las causales de reserva o secreto establecidas en el artículo 21 de la misma ley.

9. Que, por su parte, el artículo 21 de la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública dispone en su número 1, letra c), que el organismo podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información:

*1.- Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido, particularmente:

- c) Tratándose de requerimientos de carácter genérico, referidos a un elevado número de actos administrativos o sus antecedentes o cuya atención requiera distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales.*

10. Que, a este respecto conviene tener presente que, según preceptúa el artículo 7° N° 1 del Reglamento de la Ley de Transparencia, se considera que un requerimiento distrae indebidamente a los funcionarios "cuando su satisfacción requiera por parte de éstos, la utilización de un tiempo excesivo, considerando su jornada de trabajo, o un alejamiento de sus funciones habituales". En efecto, en este caso concreto, los funcionarios que deban realizar las labores indicadas previamente requerirían invertir un tiempo estimado de 3 días, a fin de poder realizar la correcta búsqueda, sistematización, revisión, análisis y obtención de copias de los antecedentes requeridos, todo lo cual supone distraerlos indebidamente del cumplimiento



regular de sus labores habituales, de importancia para este Servicio, lo que afectaría el correcto cumplimiento de las funciones del SERNAC.

11. Las facultades que la Ley confiere a este Director Nacional,

RESUELVO:

1. DENIÉGASE la entrega de información solicitada con fecha 17 de junio de 2014, por toda vez que para poder hacer entrega de la información pertinente y que ha sido solicitada, sería necesario ejecutar un conjunto de actividades, descritas en el Considerando 6, lo que supondría distraer a funcionarios de este Servicio del cumplimiento regular de sus labores habituales, lo que, a su vez, afectaría el debido cumplimiento de las funciones de este órgano, configurándose en consecuencia la causal de denegación de Acceso a la Información contemplada en el artículo 21 N° 1 letra c) de la Ley sobre Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, aprobada por el artículo primero de la Ley N° 20. 285, sobre Acceso a la Información Pública.

2. NOTIFIQUESE de lo resuelto al requirente, mediante carta certificada, adjuntando copia íntegra de esta Resolución.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
Director Nacional (PT)
Servicio Nacional del Consumidor

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
DIRECTOR NACIONAL

