



DENIEGA PARCIALMENTE LA ENTREGA DE
INFORMACIÓN REQUERIDA POR [REDACTED]
[REDACTED] (SOLICITUD DE INFORMACIÓN
N° AH009W-0001126).

RESOLUCIÓN EXENTA N° 01062

SANTIAGO, 09 SEP 2014

VISTOS:

Lo dispuesto en el artículo 8° inciso segundo de la Constitución Política de la República; Ley de 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, en adelante Ley de Transparencia, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 13, del 2009, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; la Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos; los artículos 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, que establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores; 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 la Resolución N°1.600, de 2006 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 28 de julio de 2014, se recibió la Solicitud de Información N° AH009W-0001126, formulada por [REDACTED] mediante la cual ha requerido literalmente la entrega de la siguiente información: "1. Listado y copias de las demandas colectivas interpuestas por SERNAC y de oficios de apertura de mediaciones colectivas despachados, todo ello desde el 11 de marzo de 2014 hasta la fecha de esta solicitud 2. Listado de Mediaciones Colectivas abiertas hasta la fecha de esta solicitud, informando la fecha de apertura, las gestiones útiles realizadas, el estado y la fecha de publicación de el (los) comunicado(s) que informa(n) respecto de ellas. 3. Listado y copias de los oficios de apertura de mediaciones colectivas y de las demandas interpuestas por SERNAC entre 11 de marzo de 2010 y 11 de marzo de 2014. 4. Listado y copias de procesos iniciados por proveedores en que se hayan solicitado certificación establecida en la Ley N° 20.555 o "Sello SERNAC", así como los fundamentos y razones para su no otorgamiento. 5. Listado y copia de oficios despachados a proveedores; Guías de Alcances Jurídicos emitidas; Denuncias de Interés General interpuestas y Comunicados dados a conocer en relación a Mediaciones Colectivas abiertas, todo ello desde 11 de marzo de 2014 y hasta la fecha de esta solicitud. 6. Propuestas de acuerdo u ofertas de avenimiento realizadas por proveedores demandados por el SERNAC a partir del 11 de marzo de 2014 y hasta la fecha de entrega de la información, así como de toda información, informe, minuta, actas de reunión o acta de comparendo relativos a dichas propuestas. Incluida la información pública establecida el art. 53 B de la Ley N° 19.496. 7. Listado de personas que hayan iniciado prestación de servicios y listado de personas que han dejado de prestar servicios a la institución, ambos desde la fecha 11 de marzo de 2014, indicando las razones en cada caso de la contratación o desvinculación; ordenando la información en función de mayor remuneración u honorarios brutos anualizados y



especificando detalladamente en ambos listados los servicios o funciones que dichas personas realizaban o realizan.

2. Que, a fin de dar cumplimiento a las normas contenidas en la Ley de Transparencia, procede que este Servicio proporcione a la requirente toda aquella información solicitada por ésta que tenga el carácter de pública, o se presuma como tal, en virtud de lo dispuesto en los artículos 5° y 10 del citado texto legal, salvo aquella que se encuentre comprendida en alguna de las excepciones que establece el referido cuerpo legal y las previstas en otras leyes de quórum calificado.

3. Que, previamente, cabe hacer presente a Ud. que, mediante Ordinario N° 15.416, de 9 de septiembre de 2014, de este Servicio, se accedió a la entrega de la información que en él se indicó, en relación con aquella requerida por Ud. en su solicitud de 28 de julio de 2014, N° AH009W-0001126, singularizada en el numeral 1° precedente.

4. Que, por su parte, en el mismo Ordinario indicado en el numeral anterior, este Servicio indicó a Ud. que procedería a la denegación de la información consistente al listado de oficios y denuncias de interés general señalados en los numerales 3° y 5° de su petición; a la información sobre las razones de la contratación o desvinculación de las personas que indica en la solicitud del numeral 7° de su requerimiento, y a los antecedentes singularizados en el numeral 4 de la misma, en virtud de los fundamentos que se expresarían en el presente acto administrativo.

5. Que, a modo de contexto general, la información solicitada por la interesada, y que por este acto se deniega, comprende antecedentes que han sido generados por diversos centros de responsabilidad de este Servicio, incluyendo a sus quince Direcciones Regionales, información que, por la misma razón, no se encuentran archivados ni sistematizados en un único repertorio institucional.

6. Que, en cuanto a la solicitud de los oficios remitidos por este Servicio a diversos proveedores (petición indicada en el numeral 5° de la solicitud), es preciso considerar que, más allá de ser elaborados por diversos centros de responsabilidad, Unidades y Departamentos, estos inciden y forman parte de diversos procedimientos que lleva a cabo este Servicio, tales como mediaciones colectivas, solicitudes de información básica comercial, solicitudes de información adicional, gestión de reclamos, juicios colectivos y denuncias de interés general, entre otros, haciendo presente que su número supera, sólo en los últimos cinco meses, la cifra de 3.780 documentos.

7. Que, por su parte, en lo que se refiere a las denuncias de interés general (petición incluida también en el numeral 5° de la solicitud), es dable señalar que actualmente se encuentran en tramitación más de 400 acciones ante los diversos Juzgados de Policía Local, que se distribuyen en las distintas comunas a lo largo del país, no existiendo un repositorio único donde este Servicio registre tal información, encontrándose éstas en cada una de las Direcciones Regionales del Servicio.

8. Que, en relación a lo anterior, cabe indicar que, para los efectos de pronunciarse sobre la procedencia de entregar copia de los antecedentes indicados en los considerandos 6° y 7° de este acto administrativo, es necesario atender a las diversas actividades que debería ejecutar este Servicio para encontrarse en condiciones de poder proporcionarla a la solicitante, a saber:



- a) Buscar y recopilar los oficios remitidos en formato físico desde el mes de marzo de 2014, en cada una de las Direcciones Regionales y en las diversas Unidades del nivel central. La misma búsqueda y recopilación debería hacerse respecto de todas las denuncias de interés general formuladas por el Servicio ante los Juzgados de Policía Local del país. Asimismo, deberían identificarse, en las bases de datos disponibles en este Servicio, los oficios enviados a dichos proveedores que consten en soporte digital.
- b) Sistematizar y ordenar dichos documentos, contenidos tanto en soporte físico como en formato digital.
- c) Efectuar una revisión y análisis pormenorizado de cada uno de estos oficios en forma separada, a fin de determinar aquella información que pudiera estar comprendida eventualmente en alguna de las causales de reserva o secreto previstas en el artículo 21 de la Ley N° 20.285, de modo de poder determinar la pertinencia de la aplicación del principio de divisibilidad consagrado en el literal e) del artículo 11 de dicho cuerpo legal (solo aplica a oficios dirigidos a proveedores, mencionado en la petición 5° de la solicitante).
- d) Proceder, posteriormente, el eventual tarjado o resguardo de aquella información legalmente protegida, cuya divulgación pudiere afectar los derechos de los reclamantes y/o proveedores o estuviere comprendida en alguna de las causales de reserva o secreto indicadas en el artículo 21 de la Ley de Transparencia (solo aplica a los oficios mencionados en la petición 5° de la solicitante).
- e) Obtener copia de la información, a fin de generar la versión final de los documentos que estén en condiciones de ser entregados a la solicitante.

9. Que, para los efectos de realizar cada una de las acciones indicadas en el considerando anterior, respecto de la información comprendida en ambas solicitudes de información, este Servicio debiera destinar, a lo menos, a un funcionario de cada una de las quince Direcciones Regionales, de la División Jurídica, División de Consumo Financiero, Departamento de Estudios e Inteligencia y del Departamento de Gestión Territorial y Canales, a cuyas jefaturas se les ha delegado la facultad de firmar oficios enviados a proveedores en el ejercicio de las funciones propias de este Servicio.

10. Que, en relación con lo anterior, el artículo 21 de la Ley de Transparencia dispone, en su número 1°, letra c), que el órgano requerido 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.**

11. Que, en este punto, conviene tener presente que, de acuerdo al artículo 7° N° 1 letra c) 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"*. Pues bien, en este caso concreto, los funcionarios que deberían realizar las labores indicadas requerirían invertir un tiempo estimado de un mes, a fin de poder realizar la correcta búsqueda, sistematización, revisión, análisis y obtención de copias de los antecedentes requeridos –copias de oficios y de



denuncias de interés general–, todo lo cual supone distraerlos indebidamente del cumplimiento regular de sus labores habituales, lo que afectaría el correcto cumplimiento de las funciones del SERNAC.

12. Que, a su vez, en lo que se refiere a los documentos constitutivos de procedimientos de solicitud del "Sello SERNAC" (petición 4"), cabe precisar que todos ellos constituyen antecedentes previos a la adopción de resoluciones que aún no han sido dictadas por este Servicio, encontrándose dichos procesos actualmente en curso.

13. Que, en efecto, el artículo 21 de la Ley de Transparencia dispone, en su número 1, letra b), 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:

b) Tratándose de antecedentes o deliberaciones previas a la adopción de una resolución, medida o política, sin perjuicio que los fundamentos de aquéllas sean públicos una vez que sean adoptadas."

14. Que, a este respecto, conviene tener presente que, de conformidad al artículo 7° N° 1 letra b) del Reglamento de la Ley de Transparencia, *"Se entiende por antecedentes todos aquellos que informan la adopción de una resolución, medida o política, y por deliberaciones, las consideraciones formuladas para la adopción de las mismas, que consten, entre otros, en discusiones, informes, minutas u oficios"*.

15. Que, en relación con lo anterior, los antecedentes solicitados, dicen relación con antecedentes proporcionados por las empresas solicitantes del denominado "Sello SERNAC", como otros recabados por este Servicio, y cuya divulgación, en forma previa a que este Servicio adopte una decisión final sobre tales requerimientos, supondría afectar el debido cumplimiento de las funciones del Servicio, en tanto podría obstaculizarse el proceso deliberativo que se encuentra realizando la autoridad, existiendo, además, un vínculo preciso de causalidad entre los antecedentes previos solicitados y los actos administrativos que debe dictar el SERNAC.

16. Que, en cuanto al requerimiento consignado en el numeral 7° de la petición de la requirente, en orden a que se informe *"las razones en cada caso [personas que hayan iniciado prestación de servicios y que han dejado de prestarlos, desde la fecha 11 de marzo de 2014] de la contratación o desvinculación"*, en la medida que excedan de aquello informado en la columna "Observaciones" en el link: <http://www.sernac.cl/transparencia/index.html>, en el apartado "Dotación de Personal", cabe hacer presente a Ud. que, entendidas dichas "razones" como los fundamentos y/o motivaciones de hecho en virtud de los cuales el Director Nacional de este Servicio habría dispuesto la contratación o le habría puesto término a ellas, a partir del 11 de marzo de 2014, su solicitud no se refiere específicamente a un determinado acto, documento o antecedente en poder de la Administración del Estado, en los términos que disponen los artículos 5° y 10 de la Ley de Transparencia, sino que constituye una consulta destinada a provocar un pronunciamiento por parte de la autoridad de este Servicio, en términos de elaborar una explicación sobre las eventuales circunstancias de hecho como las requeridas. En atención a ello, esta solicitud no constituye una de aquellas que tenga por objeto el acceso a información pública que esté amparada por la Ley de Transparencia, sino más bien se circunscribe, al



DENIEGA PARCIALMENTE LA ENTREGA DE
INFORMACIÓN REQUERIDA POR [REDACTED]
[REDACTED] (SOLICITUD DE INFORMACIÓN
N° AH009W-0001126).

RESOLUCIÓN EXENTA N° 01062

SANTIAGO, 09 SEP 2014

VISTOS:

Lo dispuesto en el artículo 8° inciso segundo de la Constitución Política de la República; Ley de 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, en adelante Ley de Transparencia, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 13, del 2009, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; la Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos; los artículos 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, que establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores; 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 la Resolución N° 1.600, de 2008 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 28 de julio de 2014, se recibió la Solicitud de Información N° AH009W-0001126, formulada por [REDACTED] mediante la cual ha requerido literalmente la entrega de la siguiente información: "1. Listado y copias de las demandas colectivas interpuestas por SERNAC y de oficios de apertura de mediaciones colectivas despachados, todo ello desde el 11 de marzo de 2014 hasta la fecha de esta solicitud 2. Listado de Mediaciones Colectivas abiertas hasta la fecha de esta solicitud, informando la fecha de apertura, las gestiones útiles realizadas, el estado y la fecha del publicación de el (los) comunicado(s) que informa(n) respecto de ellas. 3. Listado y copias de los oficios de apertura de mediaciones colectivas y de las demandas interpuestas por SERNAC entre 11 de marzo de 2010 y 11 de marzo de 2014. 4. Listado y copias de procesos iniciados por proveedores en que se hayan solicitado certificación establecida en la Ley N° 20.555 o "Sello SERNAC", así como los fundamentos y razones para su no otorgamiento. 5. Listado y copia de oficios despachados a proveedores; Guías de Alcances Jurídicos emitidas; Denuncias de Interés General interpuestas y Comunicados dados a conocer en relación a Mediaciones Colectivas abiertas, todo ello desde 11 de marzo de 2014 y hasta la fecha de esta solicitud. 6. Propuestas de acuerdo u ofertas de avenimiento realizadas por proveedores demandados por el SERNAC a partir del 11 de marzo de 2014 y hasta la fecha de entrega de la información, así como de toda información, informe, minuta, actas de reunión o acta de comparendo relativos a dichas propuestas. Incluida la información pública establecida el art. 53 B de la Ley N° 19.496. 7. Listado de personas que hayan iniciado prestación de servicios y listado de personas que han dejado de prestar servicios a la institución, ambos desde la fecha 11 de marzo de 2014, indicando las razones en cada caso de la contratación o desvinculación; ordenando la información en función de mayor remuneración u honorarios brutos anualizados y



especificando detalladamente en ambos listados los servicios o funciones que dichas personas realizaban o realizan”.

2. Que, a fin de dar cumplimiento a las normas contenidas en la Ley de Transparencia, procede que este Servicio proporcione a la requirente toda aquella información solicitada por ésta que tenga el carácter de pública, o se presuma como tal, en virtud de lo dispuesto en los artículos 5° y 10 del citado texto legal, salvo aquella que se encuentre comprendida en alguna de las excepciones que establece el referido cuerpo legal y las previstas en otras leyes de quórum calificado.

3. Que, previamente, cabe hacer presente a Ud. que, mediante Ordinario N° 15.416, de 9 de septiembre de 2014, de este Servicio, se accedió a la entrega de la información que en él se indicó, en relación con aquella requerida por Ud. en su solicitud de 28 de julio de 2014, N° AH009W-0001126, singularizada en el numeral 1° precedente.

4. Que, por su parte, en el mismo Ordinario indicado en el numeral anterior, este Servicio indicó a Ud. que procedería a la denegación de la información consistente al listado de oficios y denuncias de interés general señalados en los numerales 3° y 5° de su petición; a la información sobre las razones de la contratación o desvinculación de las personas que indica en la solicitud del numeral 7° de su requerimiento, y a los antecedentes singularizados en el numeral 4 de la misma, en virtud de los fundamentos que se expresarían en el presente acto administrativo.

5. Que, a modo de contexto general, la información solicitada por la interesada, y que por este acto se deniega, comprende antecedentes que han sido generados por diversos centros de responsabilidad de este Servicio, incluyendo a sus quince Direcciones Regionales, información que, por la misma razón, no se encuentran archivados ni sistematizados en un único repertorio institucional.

6. Que, en cuanto a la solicitud de los oficios remitidos por este Servicio a diversos proveedores (petición indicada en el numeral 5° de la solicitud), es preciso considerar que, más allá de ser elaborados por diversos centros de responsabilidad, Unidades y Departamentos, estos inciden y forman parte de diversos procedimientos que lleva a cabo este Servicio, tales como mediaciones colectivas, solicitudes de información básica comercial, solicitudes de información adicional, gestión de reclamos, juicios colectivos y denuncias de interés general, entre otros, haciendo presente que su número supera, sólo en los últimos cinco meses, la cifra de 3.780 documentos.

7. Que, por su parte, en lo que se refiere a las denuncias de interés general (petición incluida también en el numeral 5° de la solicitud), es dable señalar que actualmente se encuentran en tramitación más de 400 acciones ante los diversos Juzgados de Policía Local, que se distribuyen en las distintas comunas a lo largo del país, no existiendo un repositorio único donde este Servicio registre tal información, encontrándose éstas en cada una de las Direcciones Regionales del Servicio.

8. Que, en relación a lo anterior, cabe indicar que, para los efectos de pronunciarse sobre la procedencia de entregar copia de los antecedentes indicados en los considerandos 6° y 7° de este acto administrativo, es necesario atender a las diversas actividades que debería ejecutar este Servicio para encontrarse en condiciones de poder proporcionarla a la solicitante, a saber:



- a) Buscar y recopilar los oficios remitidos en formato físico desde el mes de marzo de 2014, en cada una de las Direcciones Regionales y en las diversas Unidades del nivel central. La misma búsqueda y recopilación debería hacerse respecto de todas las denuncias de interés general formuladas por el Servicio ante los Juzgados de Policía Local del país. Asimismo, deberían identificarse, en las bases de datos disponibles en este Servicio, los oficios enviados a dichos proveedores que consten en soporte digital.
- b) Sistematizar y ordenar dichos documentos, contenidos tanto en soporte físico como en formato digital.
- c) Efectuar una revisión y análisis pormenorizado de cada uno de estos oficios en forma separada, a fin de determinar aquella información que pudiera estar comprendida eventualmente en alguna de las causales de reserva o secreto previstas en el artículo 21 de la Ley N° 20.285, de modo de poder determinar la pertinencia de la aplicación del principio de divisibilidad consagrado en el literal e) del artículo 11 de dicho cuerpo legal (solo aplica a oficios dirigidos a proveedores, mencionado en la petición 5° de la solicitante).
- d) Proceder, posteriormente, el eventual tarjado o resguardo de aquella información legalmente protegida, cuya divulgación pudiere afectar los derechos de los reclamantes y/o proveedores o estuviere comprendida en alguna de las causales de reserva o secreto indicadas en el artículo 21 de la Ley de Transparencia (solo aplica a los oficios mencionados en la petición 5° de la solicitante).
- e) Obtener copia de la información, a fin de generar la versión final de los documentos que estén en condiciones de ser entregados a la solicitante.

9. Que, para los efectos de realizar cada una de las acciones indicadas en el considerando anterior, respecto de la información comprendida en ambas solicitudes de información, este Servicio debiera destinar, a lo menos, a un funcionario de cada una de las quince Direcciones Regionales, de la División Jurídica, División de Consumo Financiero, Departamento de Estudios e Inteligencia y del Departamento de Gestión Territorial y Canales, a cuyas jefaturas se les ha delegado la facultad de firmar oficios enviados a proveedores en el ejercicio de las funciones propias de este Servicio.

10. Que, en relación con lo anterior, el artículo 21 de la Ley de Transparencia dispone, en su número 1°, letra c), que el órgano requerido 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."

11. Que, en este punto, conviene tener presente que, de acuerdo al artículo 7° N° 1 letra c) 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"*. Pues bien, en este caso concreto, los funcionarios que deberían realizar las labores indicadas requerirían invertir un tiempo estimado de un mes, a fin de poder realizar la correcta búsqueda, sistematización, revisión, análisis y obtención de copias de los antecedentes requeridos –copias de oficios y de



denuncias de interés general—, todo lo cual supone distraerlos indebidamente del cumplimiento regular de sus labores habituales, lo que afectaría el correcto cumplimiento de las funciones del SERNAC.

12. Que, a su vez, en lo que se refiere a los documentos constitutivos de procedimientos de solicitud del "Sello SERNAC" (petición 4"), cabe precisar que todos ellos constituyen antecedentes previos a la adopción de resoluciones que aún no han sido dictadas por este Servicio, encontrándose dichos procesos actualmente en curso.

13. Que, en efecto, el artículo 21 de la Ley de Transparencia dispone, en su número 1, letra b), 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:

b) Tratándose de antecedentes o deliberaciones previas a la adopción de una resolución, medida o política, sin perjuicio que los fundamentos de aquéllas sean públicos una vez que sean adoptadas."

14. Que, a este respecto, conviene tener presente que, de conformidad al artículo 7° N° 1 letra b) del Reglamento de la Ley de Transparencia, *"Se entiende por antecedentes todos aquellos que informan la adopción de una resolución, medida o política, y por deliberaciones, las consideraciones formuladas para la adopción de las mismas; que consten, entre otros, en discusiones, informes, minutas u oficios"*.

15. Que, en relación con lo anterior, los antecedentes solicitados, dicen relación con antecedentes proporcionados por las empresas solicitantes del denominado "Sello SERNAC", como otros recabados por este Servicio, y cuya divulgación, en forma previa a que este Servicio adopte una decisión final sobre tales requerimientos, supondría afectar el debido cumplimiento de las funciones del Servicio, en tanto podría obstaculizarse el proceso deliberativo que se encuentra realizando la autoridad, existiendo, además, un vínculo preciso de causalidad entre los antecedentes previos solicitados y los actos administrativos que debe dictar el SERNAC.

16. Que, en cuanto al requerimiento consignado en el numeral 7° de la petición de la requirente, en orden a que se informe *"las razones en cada caso [personas que hayan iniciado prestación de servicios y que han dejado de prestarlos, desde la fecha 11 de marzo de 2014] de la contratación o desvinculación"*, en la medida que excedan de aquello informado en la columna "Observaciones" en el link: <http://www.sernac.cl/transparencia/index.html>, en el apartado "Dotación de Personal", cabe hacer presente a Ud. que, entendidas dichas "razones" como los fundamentos y/o motivaciones de hecho en virtud de los cuales el Director Nacional de este Servicio habría dispuesto la contratación o le habría puesto término a ellas, a partir del 11 de marzo de 2014, su solicitud no se refiere específicamente a un determinado acto, documento o antecedente en poder de la Administración del Estado, en los términos que disponen los artículos 5° y 10 de la Ley de Transparencia, sino que constituye una consulta destinada a provocar un pronunciamiento por parte de la autoridad de este Servicio, en términos de elaborar una explicación sobre las eventuales circunstancias de hecho como las requeridas. En atención a ello, esta solicitud no constituye una de aquellas que tenga por objeto el acceso a información pública que esté amparada por la Ley de Transparencia, sino más bien se circunscribe, al



ámbito del derecho de petición consagrado en el artículo 19 N° 14 de nuestra Constitución Política, a tramitarse según, según las disposiciones de la Ley N° 19.880, de 2003.

17. Que, tal como se indicó en el Oficio citado en el considerando 3° anterior, y sin perjuicio de lo señalado anteriormente, este Servicio ha podido recopilar y sistematizar las copias de las demandas colectivas que ha interpuesto durante el periodo comprendido entre los años 2010 y 2014, cuyo listado e información más relevante se encuentran en el apartado "Juicios colectivos y demandas" de su página web, la que contiene antecedentes desde el año 2005 a la fecha, lo que permitiría a la solicitante obtener el listado requerido con indicación del Rol, Tribunal, fecha de presentación de la demanda y otros datos allí replicados.

18. Que, de igual forma, este Servicio ha recopilado las copias digitales de los oficios de aperturas de mediaciones colectivas, actualmente en tramitación, enviados a los respectivos proveedores durante el periodo 2010-2014.

19. Que, en lo que concierne a las "Guías de Alcance Jurídico", todas ellas se encuentran a disposición de la ciudadanía en la página web de este Servicio, en el ambiente denominado "Guías de Alcances Jurídicos y Financieros".

20. Que los comunicados públicos que ha emitido este Servicio, en el marco de una mediación colectiva, son accesibles a través del sitio web de SERNAC, en el link: <http://www.sernac.cl/category/noticias/proteccion-de-derechos-de-los-consumidores>.

21. Que la información requerida en la petición 7° de la Solicitud de Información N°AH009W-0001126, salvo aquella referida en el considerando 16° precedente, puede ser consultada en el banner "Gobierno Transparente" de la página web de este Servicio.

22. Las facultades que la Ley confiere a este Director Nacional.

RESUELVO:

1. DENIÉGASE parcialmente la entrega de información solicitada por doña *[Nombre]*, con fecha 28 de julio de 2014, en lo que dice relación con los listados y copias de oficios remitidos a los proveedores y denuncias de interés general (peticiones 3° y 5°), toda vez que para poder hacer entrega de estos antecedentes sería necesario distraer a un número significativo de funcionarios de este Servicio del cumplimiento regular de sus labores habituales, lo que afectaría el debido cumplimiento de las funciones de este órgano, en virtud de lo señalado en los considerandos 4° a 11° de este acto administrativo, configurándose en consecuencia la causal de denegación de acceso a la información contemplada en el artículo 21 N° 1 letra c) de la Ley de Transparencia.

2. DENIÉGASE la entrega de la información requerida en la petición 4° de la Solicitud de Información N°AH009W-0001126, referida a documentos constitutivos de procedimientos de solicitud del "Sello SERNAC", en virtud de la causal de denegación de acceso a la información contemplada en el artículo 21 N° 1 letra b) de



la Ley de Transparencia, de acuerdo a lo indicado en los considerandos 12° a 15° de la presente resolución,

3. DENIÉGASE la entrega de la información requerida en la petición 7° de la Solicitud de Información N°AH009W-0001126, referida a *"las razones en cada caso [personas que hayan iniciado prestación de servicios y que han dejado de prestarlos en este Servicio, desde la fecha 11 de marzo de 2014] de la contratación o desvinculación"*, atendido lo razonado en el considerando 16° precedente.

4. INCORPÓRESE copia de la presente resolución en el Índice de Actos y Documentos calificados como secretos o reservados publicado en la página web de este Servicio, una vez ejecutoriada la misma.

5. NOTIFIQUESE de lo resuelto al requirente, mediante correo electrónico, adjuntando copia íntegra de esta Resolución.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
Director Nacional (PT)
Servicio Nacional del Consumidor
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR