



REF.: DENIEGA PARCIALMENTE ENTREGA DE  
INFORMACIÓN SOLICITADA POR  
SOLICITUD DE INFORMACIÓN N° AH009W-  
0000850.

RESOLUCIÓN EXENTA N° **01162**

SANTIAGO, 15 OCT 2013

VISTO:

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; 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; el Decreto Supremo N° 87, de 14 de junio de 2013, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Juan José Ossa Santa Cruz como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, y la Resolución N°1.800, de 2008 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1°.- Que, con fecha 29 de agosto de 2013, se recibió solicitud de Información N° AH009W-0000850, de don [REDACTED] mediante la cual solicita entre otros los siguientes requerimientos:

- a) "Solicitud 3: información, documentación y correos electrónicos que respalden los dichos afirmados públicamente por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, desde el 14 de enero a la fecha de la presente solicitud de transparencia."
- b) "Solicitud 4: Información, documentación y correos electrónicos que el SERNAC tenga en relación a lo señalado por la infractora empresa LA POLAR, desde el 14 de enero a la fecha de la presente solicitud de transparencia."
- c) "Solicitud 5: Información, documentación y correos electrónicos que el SERNAC tenga en relación con el desembolso de los citados 13.400 millones de pesos, desde el 14 de enero a la fecha de la presente solicitud de transparencia, desde el 14 de enero a la fecha de la presente solicitud de transparencia."
- d) "Solicitud 6: Información, documentación y correos electrónicos relativos al estado de supervisión del SERNAC y de la empresa de auditoría externa RSM relativo al ACUERDO CONCILIATORIO, desde el 14 de enero a la fecha de la presente solicitud de transparencia."



- e) *"Solicitud 7: se solicita al Servicio Nacional del Consumidor entregar toda documentación relativa a las tratativas entre el servicio y empresas La Polar que dieron como concreción el ACUERDO CONCILIATORIO presentado y aprobado por el 1° Juzgado Civil de Santiago; el nombre de las personas que trabajaron en dicho ACUERDO CONCILIATORIO; las actas de reuniones; y el nombre del personal y funcionarios responsables del seguimiento del ACUERDO CONCILIATORIO, desde el mes de mayo de 2012 a la fecha de la presente solicitud de transparencia."*

2.- Que de los antecedentes solicitados en el considerando 1°, letras a), b), c) y d) este Servicio sólo se encuentra en condiciones de entregar los documentos que el Servicio ha elaborado en el contexto del desarrollo del cumplimiento del acuerdo conciliatorio con empresas La Polar, y en los que consta la información requerida, denominados "Minuta Acuerdo La Polar Julio 2013" y Minuta La Polar". En cuanto a los antecedentes requeridos en la letra f) del considerando 1°, este Servicio sólo se encuentra en condiciones de entregar el Hecho Esencial de La Polar, de fecha 22 de mayo, el que incluya una minuta con la Bases del Acuerdo Conciliatorio, del que se desprenden todos los aspectos contenidos en el acuerdo conciliatorio presentado y aprobado por el tribunal.

3.- Que, en lo que respecta a los correos intercambiados entre este Servicio Público y empresas La Polar y de *"...toda la documentación relativa a las tratativas entre el servicio y empresas La Polar que dieron como concreción el ACUERDO CONCILIATORIO..."* se procede a su denegación ya que la información requerida no se encuentra sistematizada y se refiere a un número elevado de antecedentes, de manera tal, que para poder hacer entrega de ella al requirente, sería necesario distraer indebidamente a funcionarios de este Servicio del cumplimiento regular de sus labores habituales, lo que afectaría el debido cumplimiento de las funciones de este órgano, configurándose en consecuencia la causal de denegación de acceso a la información señalada en el considerando 5° de esta Resolución.

4°.- 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 causas de reserva o secreto establecidas en el artículo 21 de la misma ley.

5°.- Que dicho artículo dispone en su número 1 letra c) que el organismo podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información:

*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."*

6°.- 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".

7°.- Que el Consejo para la Transparencia ha rechazado, ante amparos por denegación de entrega de información por tratarse de



requerimientos de similar índole. Así, en Decisión de Amparo Rol C558-11, el Honorable Consejo señaló en su Considerando 11° que: *"En la especie, si bien no se requirió información estadística, el criterio utilizado por este Consejo es igualmente aplicable al presente amparo, en lo que respecta a la ponderación de la cantidad de reclamos que deben ser analizados para proporcionar la información en los términos solicitados, de modo que, a juicio de este Consejo, la Superintendencia de Salud ha justificado de manera suficiente la concurrencia de la causal de secreto o reserva invocada, por cuanto al tratarse de un número elevado de actos y documentos a analizar, resulta razonable concluir que su atención implicaría distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales, exigiendo la utilización de un tiempo excesivo, considerando su jornada de trabajo, lo que sin duda afectaría el debido cumplimiento de las funciones del órgano reclamado."* En igual sentido se ha pronunciado el Honorable Consejo en Decisiones de Amparo C81-11 y C301-11. A su vez, en Decisión de Amparo Rol C540-12, el Honorable Consejo ha señalado en su Considerando N° 5: *"Que, en efecto, este Consejo estima que la obtención de la cantidad de los instrumentos colectivos de trabajo que contienen las cláusulas antes referidas supondría que la Inspección reclamada dispusiera a uno o más de sus funcionarios para la lectura y análisis de cada uno de los 237 instrumentos colectivos de trabajo aludidos en la nómina que elaboró, a fin de establecer, luego, si los mismos poseen o no estipulaciones como las indicadas, todo lo cual requeriría la inversión de un tiempo considerable. Lo anterior, permite a este Consejo concluir que la satisfacción de lo requerido implicaría distraer indebidamente a tales funcionarios en el cumplimiento regular de sus funciones en el citado organismo, configurándose, por tanto, la causal de reserva alegada. A mayor abundamiento, debe consignarse que estos instrumentos colectivos se encuentran depositados en 33 diversas Inspecciones Comunales y Provinciales del Trabajo, lo que dificultaría aún más la obtención de la información pedida, considerando que los soportes materiales de dichos instrumentos, desde los cuales podrían obtenerse los antecedentes solicitados, no se encuentran en un único lugar físico, sino que repartidos a lo largo del país, lo que, a su vez, implicaría efectuar, adicionalmente, las labores de coordinación necesarias entre las distintas oficinas provinciales y comunales del órgano reclamado con el fin de obtener lo solicitado."*

8°.- Que, por lo demás, de acuerdo a la jurisprudencia del Tribunal Constitucional (Sentencia Rol N° 2153-11-INA, de 11 de Septiembre de 2012 y Rol N° 2246-2012-INA, de 31 de Enero de 2013), los órganos de la Administración del Estado no se encuentran obligados a proporcionar los correos electrónicos institucionales solicitados en el marco de la Ley N° 20.285, por cuanto esta acción podría contravenir las garantías establecidas expresamente en el artículo N° 19 de nuestra Constitución, a menos que: a) se trate o contenga un acto administrativo con firma electrónica; b) contenga un informe cuyo contenido haya influido directamente en la dictación de un determinado acto administrativo; c) se trate de un documento que sirva de complemento directo o esencial del administrativo, lo que no ocurre (ninguno de estos supuestos) con los correos solicitados por el señor Fuentes.

9°.- Las facultades que confiere la ley a este Director Nacional.



RESUELVO:

1°.- DENIÉGASE PARCIALMENTE la entrega de la información solicitada con fecha 29 de agosto de 2013, por don ~~XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX~~, toda vez que para poder hacer entrega de los eventuales correos intercambiados y la todos los documentos relativos a las tratativas entre el servicio y empresas La Polar que dieron como concreción el Acuerdo Conciliatorio entre el Servicio Nacional del Consumidor y empresas La Polar, sería necesario distraer indebidamente a funcionarios de este Servicio del cumplimiento regular de sus labores habituales, lo que 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 N° 20.285, sobre acceso a la información pública, en virtud de lo expuesto en los Considerandos del presente acto administrativo.

2°.- Remítase copia íntegra de esta Resolución al requirente, ya individualizado.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

*J. J. OSSA*  
JUAN JOSÉ OSSA SANTA CRUZ  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor