

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

DENIEGA PARCIALMENTE ENTREGA DE  
INFORMACIÓN SOLICITADA POR DON  
[REDACTED] (SOLICITUD DE  
INFORMACIÓN N° AH009T0000363).

RESOLUCIÓN EXENTA N° 01337

SANTIAGO, 19 OCT 2016

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 N° 283 de 2014 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que designa 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 03 de septiembre de 2016, se recibió solicitud de información N° AH009T0000363, de [REDACTED] mediante la cual señala: *"Quisiera acceder a copia de los informes y estudios, incluyendo notas de avance de los mismos que ha encomendado SERNAC durante el año 2016. Además quisiera acceder al costo de cada uno de ellos y la fecha en que se encomendaron y su entrega, y su propósito."*

2. Que, previamente, a efectos de dar una adecuada comprensión a la solicitud planteada y de recoger el principio de máxima divulgación previsto en el artículo 11 literal d) 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, en adelante "Ley de Transparencia", este Servicio ha comprendido, dentro de la expresión *"copia de los informes y estudios"*, todos aquellos documentos que obren en poder de SERNAC y que den cuenta del diagnóstico, análisis, estudio, investigación y/o resultados sobre un asunto o materia específica, de interés del Servicio, y cuya elaboración haya sido encomendada a terceros ajenos al mismo durante el año 2016.

3. Que, ahora bien, al hacer mención el peticionario a los informes y estudios *"que ha encomendado SERNAC"*, debe entenderse, como antes se indicó, que los mismos han de referirse a aquellos cuya

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

elaboración ha sido encargada o confiada, mediante alguna modalidad de contratación pública, a personas naturales o jurídicas ajenas a este Servicio. En tal entendido, SERNAC procedió a la revisión de las compras y licitaciones públicas realizadas por esta institución, pudiendo concluirse que, durante el presente año 2016, y considerando la comprensión amplia de los términos "informes y estudios", indicada en el considerando 2° anterior, este Servicio ha solicitado la realización de los siguientes:


Nro. De la Adquisición	Nombre de la Adquisición	Descripción de la Adquisición
1611-11-LE16	ENSAYOS ACERO ANTOFAGASTA, SANTIAGO, VALPARAÍSO Y CONCEPCIÓN	ENSAYOS DE LABORATORIO PARA VERIFICAR LOS REQUISITOS QUE DEBEN CUMPLIR LAS BARRAS DE REFUERZO DE ACERO RECTAS CON RESALTE, LAMINADAS EN CALIENTE PARA HORMIGÓN ARMADO, QUE SE COMERCIALIZAN EN EL MERCADO MINORISTA EN LAS CIUDADES DE ANTOFAGASTA, SANTIAGO, VALPARAÍSO Y CONCEPCIÓN
1611-13-L116	ENSAYOS ETIQUETADO NUTRICIONAL HAMBURGUESAS	ENSAYOS DE LABORATORIO PARA VERIFICAR EL ETIQUETADO NUTRICIONAL Y ALGUNAS CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DE HAMBURGUESAS ENVASADAS
1611-17-LE16	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE CONSUMIDORES 2016	DETERMINAR EL NIVEL DE CONOCIMIENTO Y LA PERCEPCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN CHILE EN RELACIÓN AL SERNAC, MEDIANTE UNA ENCUESTA TELEFÓNICA APLICADA A UNA MUESTRA REPRESENTATIVA DE LOS HABITANTES MAYORES DE 18 AÑOS.
1611-25-LE16	ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE	ESTUDIO DE

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	USUARIOS SERNAC	SATISFACCIÓN DE USUARIOS SERNAC
1611-7-LE16	ENSAYOS DE LABORATORIO PARA EVALUAR ACETONAS	SERVICIOS DE ENSAYOS DE LABORATORIO PARA EVALUAR EL PUNTO DE INFLAMACIÓN FLASH POINT DE PRODUCTOS ACETONAS, QUITAESMALTES Y REMOVEDORES LÍQUIDOS, QUE SE COMERCIALIZAN EN LA CIUDAD DE SANTIAGO.
1611-9-LE16	ENSAYOS DESEMPEÑO DE HERVIDORES ELÉCTRICOS	ENSAYOS DE LABORATORIO PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DE HERVIDORES ELÉCTRICOS QUE SE COMERCIALIZAN EN LA CIUDAD DE SANTIAGO
1611-264-SE16	ESTIMACIÓN DE DAÑOS A CONSUMIDORES POR CARTEL DE TISSUE EN CHILE	SERVICIOS ESPECIALIZADOS ESTIMACIÓN DE DAÑOS A CONSUMIDORES POR CARTEL DE TISSUE EN CHILE
1611-263-SE16	ESTIMACIÓN DE DAÑOS A CONSUMIDORES POR CARTEL DE TISSUE EN CHILE	SERVICIOS ESPECIALIZADOS ESTIMACIÓN DE DAÑOS A CONSUMIDORES POR CARTEL DE TISSUE EN CHILE
1611-622-SE16	ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO	CONSULTORÍA ESPECIALIZADA PARA EL DESPLIEGUE Y ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO

4. Que, en lo que dice relación con el "costo de cada uno de ellos y la fecha en que se encomendaron y su entrega, y su propósito", aquella información se encuentra permanentemente a disposición del público en general en el sitio web de la Dirección de Compras y Contratación Pública, denominado "Chile Compra Analiza", [www.analiza.cl](http://www.analiza.cl), sitio electrónico desde el cual es factible revisar, especialmente a través del criterio de búsqueda correspondiente al respectivo número de adquisición (ID), las bases, términos de referencia y contratos que rigen las respectivas adquisiciones, en los que es posible acceder directamente a las menciones solicitadas.



## Servicio Nacional del Consumidor


Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

5. Que, en efecto, y de conformidad lo establece el artículo 15 de la Ley de Transparencia, este Servicio cumple con hacer presente que, a fin de poder conocer los antecedentes que dicen relación con lo indicado en el considerando anterior, el solicitante deberá realizar la búsqueda utilizando como parámetro el número ID de cada uno, indicado en la columna "N° de Adquisición" señalado en el cuadro transcrito en el considerando 3° del presente acto administrativo.

6. Que, en relación a la primera parte de la solicitud que da origen al presente acto administrativo, esto es, "*acceder a copia de los informes y estudios, incluyendo notas de avance de los mismos*", revisados los antecedentes y documentos que obran en poder de este Servicio, en relación con el listado singularizado en el considerando 3° anterior, se ha podido que constatar que, respecto a los estudios denominados "Ensayos acero Antofagasta, Santiago, Valparaíso y Concepción", "Ensayos de laboratorio para evaluar acetonas" y "Ensayos desempeño de hervidores eléctricos", las respectivas contrataciones estipulaban únicamente la elaboración de un informe final, textos que serán dispuestos para la entrega al solicitante, de la forma que se indicará en la parte resolutive de este acto administrativo, por cuanto este Servicio estima que, sobre los mismos, no se configura causal alguna de secreto o reserva, teniendo el carácter de públicos.

7. Que, asimismo, en lo que dice relación a la contratación denominada "Encuesta de Percepción de Consumidores 2016", de conformidad a lo establecido en las bases que rigieron ésta, se contemplaba la redacción y entrega de 2 informes, a saber: el primero de ellos, un informe de avance, denominado "Presentación de Resultados", y, el segundo, el informe final de dicho estudio, ambos comprendidos en los términos descritos en el considerando 2° del presente acto administrativo. De dichos informes, conforme a lo señalado en el cronograma descrito en las mismas bases, se ha recibido sólo el primero de ellos, esto es, el informe de avance denominado "Presentación de Resultados", el que da cuenta de un reporte metodológico sistematizado de las respuestas entregadas por los encuestados a las consultas referentes al conocimiento de sus derechos en materia de consumo, como asimismo la percepción de protección que se tiene respecto de SERNAC. Dicho informe será dispuesto para la entrega al solicitante, de la forma que se indicará en la parte resolutive de este acto administrativo, por cuanto este Servicio estima que, sobre el mismo, no se configura causal de secreto o reserva, teniendo el carácter de público. Con todo, se hace presente que, en lo referido al informe final ya mencionado, el mismo tiene una fecha de entrega estimada para los próximos meses, no habiendo sido recepcionado por este Servicio a la fecha de redacción del presente acto administrativo.

8. Que, respecto del denominado "Estudio de Satisfacción de Usuarios SERNAC", conforme se señala en las bases que rigieron su contratación, el mismo considera la entrega de un único informe, denominado



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

“Informe de Satisfacción 2016”, el cual no ha sido recepcionado por este Servicio, pues, de acuerdo a dichas bases, deberá ser entregado durante el mes de noviembre del presente año. Por tal razón, no es posible acceder a la entrega del citado informe al solicitante, por cuanto éste, a la fecha, no obra en poder de SERNAC.

9. Que, por su parte, la contratación denominada “*Alineamiento Estratégico*”, contempló la entrega de 2 informes, correspondiendo, el primero de ellos, a un informe sobre definiciones estratégicas y, el segundo, a un informe que contiene la propuesta de mapa estratégico del Servicio, los cuales entregan, en general, un conjunto de recomendaciones acerca de la estructura propia de este Servicio, como asimismo respecto de su relacionamiento con actores estratégicos y stakeholders, junto con las mejoras que debiese implementar este Servicio. La difusión de ambos informes implican un daño probable y específico a las funciones propias que la ley encomienda a SERNAC, en cuanto se refiere a la protección de los derechos de los consumidores.

10. Que, en efectos de asegurar una correcta difusión de las conclusiones a que ha llegado este Servicio, tras la recepción y análisis de los informes antes mencionados, es que SERNAC ha dispuesto hitos comunicacionales a efectos de poder entregarlas en forma completa, la cual incluye no solamente hacer público los resultados de estos estudios, sino que, además, dar a conocer la estrategia que ha de ocupar este Servicio durante los próximos años, buscando de esta manera una mayor y mejor comprensión de la misma por parte de la ciudadanía.

11. Que, además, lo anterior implica que hacer pública esta información, en esta instancia, supondría que terceros ajenos al Servicio conocieran ciertas vulnerabilidades u oportunidades que mejora de este organismo, de las cuales SERNAC no ha podido ni tenido la oportunidad de hacerse cargo, pudiendo dichos terceros ajustar su comportamiento a fin de aprovecharlas en su propio beneficio. Lo anterior obligaría a este Servicio a planificar, nuevamente, todas las acciones que dicen directa relación con la implementación de su estrategia, como son los aspectos propios de su difusión, debiendo reestructurar sus acciones, todo lo cual implicaría revisar y replanificar las mismas.

12. Que lo anterior, se ve reflejado en lo descrito en el artículo 21 de la 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, cuyo numeral 1 dispone 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”.

13. Que, en relación a los dos estudios denominados “Estimación de daños a consumidores por cartel de tissue en Chile”, este



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Servicio ha recepcionado dos informes de avance, correspondientes a cada una de dichas contrataciones. Que, en efecto, conforme lo establecido en los respectivos términos de referencia que rigieron ambas contrataciones, se estipuló la entrega de informes que dieran cuenta del avance en la construcción del cálculo de estimación, como, asimismo, de un informe final. A la fecha de este acto administrativo, este Servicio ha recepcionado la entrega de los referidos informes parciales de avance, estando pendiente la entrega de los correspondientes informes finales, la cual debiese verificarse durante el presente mes de octubre.

14. Que, dichos informes fueron encargados por este Servicio a los destacados economistas Aldo González y José Luis Lima, en el contexto del proceso de mediación colectiva que se encuentra actualmente desarrollando con el proveedor CMPC, y al que han sido invitados a participar, también, las asociaciones de consumidores ODECU y CONADECUS, con ocasión de la denominada *colusión del papel tissue*. Ahora bien, tales informes fueron encomendados a efectos de que SERNAC dispusiera de insumos técnico-económicos que permitiesen ilustrar el alcance del daño que habían sufrido los consumidores con ocasión del alza de precios de los productos tissue, derivada de la colusión verificada en dicho mercado. En tal contexto, dichos informes, especialmente los informes finales, también podrán servir de insumo para que CMPC, en la instancia voluntaria de mediación colectiva en la que está participando con SERNAC, pueda construir su propuesta de compensación, propuesta que, posteriormente y en caso de ser presentada, deberá necesariamente ser validada por este Servicio, considerando para ello, entre otras variables, la estimación de daños a la que se refieren los referidos estudios.

15. Que, divulgar ambos informes de avance, en forma previa a la presentación de los informes finales, de la elaboración de la correspondiente propuesta de compensación y, en definitiva, a la validación o rechazo de la misma por este Servicio, supone la afectación del debido cumplimiento de las funciones de SERNAC, toda vez que éstos constituyen antecedentes previos a la adopción de una decisión que este organismo debe adoptar. En efecto, los informes de avance y los informes finales a que se refieren ambas contrataciones constituyen antecedentes o insumos que servirán para la elaboración de la propuesta de compensación que CMPC pueda presentar a SERNAC y, luego de presentada ésta, para la posterior decisión que deba adoptar esta autoridad respecto a la validación o rechazo de la misma. De esta manera, de accederse a la publicidad de dicha información, se generaría el efecto de desincentivar la continuación del proceso de mediación colectiva que se está desarrollando a la fecha, poniendo en riesgo que la empresa que participa en ella efectúe una propuesta de compensación o que, incluso, se margine del citado proceso. Como consecuencia de ello, se afectaría gravemente el debido cumplimiento de las funciones de SERNAC, en cuanto se alteraría y obstaculizaría la instancia voluntaria de la mediación colectiva, pudiendo significar que los consumidores afectados no puedan percibir una compensación al amparo de la misma.



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

16. Que, lo anteriormente descrito se encuentra recogido en el artículo 21, N° 1, literal 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”.*

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

17. Que, en lo específico, al producirse la situación descrita en los considerando anteriores, SERNAC se vería obstaculizado en la finalización del proceso de mediación colectiva entablado con el proveedor CMPC, por cuanto ello podría comprometer la cierre exitoso del mismo, y en definitiva demorar la correcta reparación de los daños sufridos por los consumidores que se ven afectados por los hechos sobre los cuales recae ese proceso.

18. Que, finalmente, en lo que respecta al estudio denominado “Ensayos Etiquetado Nutricional de Hamburguesas”, el mismo fue encargado por este Servicio, a efectos de conocer el nivel de cumplimiento normativo que presentan las empresas del rubro, en cuanto al contenido de su etiquetado, para, de esta forma, poder determinar las eventuales acciones que se pudiesen efectuar. Para tales efectos, las bases que rigieron su contratación contemplaron la elaboración de un único informe que da cuenta de esa situación, el cual ha sido recibido por este Servicio, conforme lo estipulaba el cronograma dado para tal efecto. No obstante ello, dicho informe se encuentra actualmente siendo objeto de revisión por SERNAC, a efectos de determinar las acciones a realizar ante eventuales situaciones de incumplimiento.

19. Que, en efecto, dichas acciones puede comprender, entre otras, la presentación de denuncias infraccionales en defensa del interés general de los consumidores, ante los Juzgados de Policía Local, conforme a las reglas de competencia por materia y territorial, las cuales deberán ser interpuestas respetando los plazos que, para tales efectos, establece la Ley N° 19.496.

20. Que, el tenor de dicho informe está unido indisolublemente a las acciones que de él emanen, de modo tal que este Servicio ha dispuesto, en estudios de similar naturaleza, que tal información sea dada a conocer al público en general tras completar dicho proceso de análisis. Que, de esa manera, divulgar dicho informe afectaría el debido cumplimiento de este Servicio pues generaría una errónea o parcializada interpretación por parte de la ciudadanía y otros actores, dado que no conocerán los acciones que este Servicio implementará en relación con las conclusiones que de él emanen.



## Servicio Nacional del Consumidor


Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

21. Que, lo anteriormente descrito se encuentra recogido en el artículo 21, N° 1, número 1, 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”*.

22. Que, en lo específico, al producirse la situación descrita en los considerando anteriores, SERNAC se vería obstaculizado de realizar oportunamente las eventuales acciones, incluyendo las presentaciones judiciales que estime pertinente, todo lo cual indudablemente impactará en la obtención de los resultados esperados de cada acción.

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

### RESUELVO:

1. DENIÉGASE la entrega de la información solicitada con fecha 03 de septiembre de 2016, por  en lo respectivo a los informes y avances de los proyectos denominados “Alineamiento Estratégico”, por concurrir la causal de denegación de Acceso a la Información contemplada en el artículo 21 N° 1 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, y “Estimación de daños a consumidores por cartel de tissue en Chile”, por concurrir la causal de denegación de Acceso a la Información contemplada en el artículo 21 N° 1, letra b), de la Ley sobre Transparencia.

2. ENTRÉGASE al solicitante los informes elaborados en el contexto de los “Ensayos acero Antofagasta, Santiago, Valparaíso y Concepción”, “Ensayos de laboratorio para evaluar acetonas” y “Ensayos desempeño de hervidores eléctricos”, como asimismo los informes recibidos que dicen relación con el “Estudio de Percepción de Consumidores 2016”.

3. SEÑÁLESE al requirente que lo respectivo “al costo de cada uno de ellos y la fecha en que se encomendaron y su entrega, y su propósito” de los estudios realizados por SERNAC, el presente año 2016, se encuentra a disposición de la ciudadanía en el sitio web de la Dirección de Compras y Contratación Pública, denominado “Chile Compra Analiza” ([www.analiza.cl](http://www.analiza.cl)), sitio electrónico desde en el cual es factible revisar las bases y contratos que rigen las respectivas contrataciones.





**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

4. NOTIFÍQUESE al requirente,  
mediante carta certificada, adjuntando copia íntegra de esta Resolución.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

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