

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

DENIEGA ENTREGA DE INFORMACIÓN  
SOLICITADA POR DON CLAUDIO ANDRÉS  
OSORIO MALLEA (SOLICITUDES DE  
INFORMACIÓN N° AH009T0000330).

RESOLUCIÓN EXENTA N° **01124**

SANTIAGO, **05 SEP 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 08 de agosto de 2016, se recibió ante este Servicio la solicitud de información N° AH009T0000330, formulada por don Claudio Andrés Osorio Mallea, mediante la cuales señala: *"COPIA DE DENUNCIAS EFECTUADAS A SERNAC POR INFRACCIÓN A LEY DEL CONSUMIDOR EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES EN AL PROVINCIA DE CONCEPCIÓN."*

2. Que, entendiendo por "denuncias efectuadas a SERNAC" como aquellos reclamos que registra este Servicio, presentados por consumidores que hayan indicado su domicilio en la provincia de Concepción, se ha podido constatar que este Servicio dispone en su base de 12.806 reclamos recibidos durante el periodo que dicen relación con el área geográfica solicitada.

3. Que, por su parte, para los efectos de pronunciarse sobre la pertinencia de entregar la copia de del formulario que da cuenta de cada uno de los 12.806 reclamos presentados, a los que hace referencia la solicitud transcrita en el considerando primero, este Servicio debe realizar la siguiente secuencia de actividades:

- a) Decargar desde el sistema de registro de reclamos de cada uno de los formularios que hayan dado inicio a los respectivos reclamos, para efectuar su revisión y análisis, a fin de determinar aquella información, contenida en éstos, que pudiera

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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.

- b) Atendiendo que dichos formularios contienen datos de identificación de cada uno de los reclamantes han dado a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes, como así mismo denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos, estos corresponden a datos que debe ser considerado secreto o reservado, de conformidad lo dispone el artículo 21 N° 2 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 concordancia con lo preceptuado en los artículos 4 y 9 de la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, por lo que los mismos necesariamente debiesen ser tarjados para efectos de darles la debida protección, no siendo posible identificar la existencia de ningún interés público que justifique la divulgación a terceros de estos datos.
- c) 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.

Especialmente, revisar y tarjar aquella información que diga relación con datos de identidad y otros datos personales de los reclamantes por las mismas razones ya expresadas.

- d) Obtener copia, tarjar y nuevamente copiar la información a fin de generar la versión final de los documentos que pudiesen entregarse.

4. Que a fin de realizar cada una de las funciones indicadas en el considerando anterior, este Servicio puede destinar sólo 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 por un periodo de tiempo no inferior a 31 días hábiles, esto es más de 1 mes y medio, calculando una revisión de 400 reclamos diarios por cada funcionario, en una estimación de 25 reclamos por hora, para cada funcionario, 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.

5. Que, dichos funcionarios, a fin de realizar esta función desatenderían sus funciones habituales, a efectos de dar dedicación exclusiva a la preparación de la respuesta de la solicitud transcrita, lo que significaría que



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

dichas funciones debiesen ser suplidas por otras personas en SERNAC, recargando su jornada laboral.

6. 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.

7. 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."

8. 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 31 días hábiles, 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.

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

### RESUELVO:

1. DENIÉGASE la entrega de información solicitada con fecha 08 de agosto de 2016, por don Claudio Andrés Osorio Mallea, por concurrir 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, por los fundamentos expresados en la parte considerativa del presente acto.

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

2. NOTIFÍQUESE de lo resuelto al  
requiriente, mediante correo electrónico, adjuntando copia íntegra de esta Resolución.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor



SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
DIRECTOR NACIONAL

★