



DENIEGA ENTREGA DE INFORMACIÓN  
SOLICITADA POR DON ~~EMESMO MUÑOZ LAMARTINE~~  
(SOLICITUD DE INFORMACIÓN N°  
AH009W-0001174).

RESOLUCIÓN EXENTA N° 01261

SANTIAGO, 17 OCT 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 15 de septiembre de 2014, se recibió ante este Servicio la solicitud de información N° AH009W-0001174, formulada por don ~~EMESMO MUÑOZ LAMARTINE~~ mediante la cual solicitó: *"...Información acerca de los reclamos, denuncias y/o demandas que disponga SERNAC desde el año 2010 al año 2014 en contra de la institución "Banco del Estado de Chile" y que guarden relación con la "Ley General de Bancos" y/o "Violaciones al Secreto Bancario" específicamente."*  
*"A mayor abundamiento, es de mi interés conocer en forma parametrizada los siguientes datos:*

1-Cantidad de casos que registra SERNAC conforme al período de interés.  
2-Período (fecha) al que corresponde el evento registrado.  
3-Un breve resumen del contexto del reclamo, denuncia o demanda presentada.  
4-Estado actual del caso (Acogido, Transferido, En curso, Finalizado, etc...),  
5-Otros antecedentes que a vuestro Juicio podrían ser complementarios.  
La Información a enviar, puede estar contenida en un archivo digital de extensión .xlsx (Hoja de cálculo Ms Excel) cuya estructura podría estar compuesta por cuatro o más columnas considerando los parámetros mencionados con anterioridad.

*Esta información tiene como propósito ser utilizada en el marco de una investigación de carácter personal con fines particulares y no comerciales..."*



2. Que, en relación con lo solicitado, cabe precisar que este Servicio, durante el periodo 2010 a 2014, o ha recibido más de 30.000 reclamos en contra del proveedor "Banco del Estado de Chile", los que no se encuentran específicamente categorizados o sistematizados en los registros de SERNAC bajo los conceptos de "Ley General de Bancos" ni de "Violaciones al Secreto Bancario".

3. Que, en lo que respecta a las denuncias de interés general formuladas durante el periodo 2012 a 2014, este Servicio ha presentado más de 150 acciones judiciales en contra del proveedor Banco Estado ante los distintos Juzgados de Policía Local de todo el país, por distintas infracciones e incumplimientos a la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Al respecto, es menester hacer presente que el texto en formato físico y/o digital de la respectiva denuncia se encuentra en resguardo de la Dirección Regional a cargo de la tramitación de la acción judicial correspondiente.

4. Que, por su parte, en cuanto a las denuncias presentadas durante los años 2010 y 2011, este Servicio no cuenta con un catastro sistematizado de las mismas, encontrándose su información en poder de las distintas Direcciones Regionales que, en su momento, las presentaron ante el tribunal respectivo.

5. Que, en lo que se refiere a demandas de interés general o colectivo, este Servicio sólo registra una única acción judicial, la que fue presentada el año 2004, esto es, con anterioridad al periodo comprendido en la solicitud, quedando excluida de la misma.

6. Que, ni los reclamos deducidos en contra de dicho proveedor ni las denuncias que obran en poder de SERNAC se encuentran, en nuestras bases de datos, específicamente asociados o vinculados a las causales o motivos genéricos referidos por el solicitante –"Ley General de Bancos" ni "Violaciones al Secreto Bancario"–.

7. Que, en consecuencia, para los efectos de pronunciarse sobre la pertinencia de entregar todos los antecedentes a los que se hace referencia en la solicitud formulada por el señor Díaz, se requiere que este Servicio, en forma previa, efectúe la lectura y análisis de cada uno de los reclamos deducidos y de las denuncias interpuestas, a fin de determinar si alguno de tales reclamos o denuncias guardan relación o hacen referencia, directa o indirectamente, a materias vinculadas a la "Ley General de Bancos" y/o a las "Violaciones al Secreto Bancario". Para determinar dicho universo y, posteriormente, determinar qué información procedería entregar al solicitante, este Servicio debería realizar las siguientes actividades, a saber:

- a) Buscar y recopilar todos los reclamos y denuncias que obran en poder de este Servicio y que se comprenden en el periodo indicado en la solicitud. Respecto de las denuncias, es preciso indicar que éstas se encuentran archivadas en las bodegas de las distintas direcciones regionales de este Servicio.
- b) Posteriormente a lo anterior, procedería sistematizar y ordenar aquellos reclamos y denuncias que se encuentren, tanto en soporte físico y como en formato digital.



- c) Luego, es menester efectuar una lectura, revisión y análisis de cada uno de los documentos sistematizados, a fin de determinar cuáles de ellos, que han sido presentados en contra del proveedor Banco Estado, **guardan relación** con las temáticas indicadas en la solicitud.
- d) Revisar y analizar los reclamos y denuncias que efectivamente **guarden relación** con las dos temáticas específicamente indicadas por el solicitante, de modo de determinar aquella información que pudiera estar comprendida en alguna de las causales de reserva previstos 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, resolviendo, 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, si procede.
- e) Determinar el eventual tarjamiento o resguardo de información cuya divulgación pudiese afectar los derechos de terceros o que estuviere comprendida en alguna de las causales de reserva o secreto indicadas en el citado artículo 21 de la Ley de Transparencia.
- f) Obtener copia, tarjar, si procede, y nuevamente copiar la información a fin de generar la versión final de los documentos que pudiesen entregarse.
- g) Ordenar y traspasar la información que pueda ser entregada en una planilla Excel que dé cuenta de los campos y aspectos indicados por el solicitante.

8. Que a fin de realizar cada una de las funciones indicadas en el Considerando anterior, este Servicio debe destinar, a lo menos, a dos funcionarios de la División Jurídica, dependencia encargada de velar, a nivel nacional, por la protección jurídica, judicial y legislativa de los derechos de los consumidores, tanto en aplicación de la Ley N° 19.496, como de las normas especiales y/o sectoriales relativas a la protección de los consumidores; y velar por la legalidad de todos los actos administrativos del Servicio Nacional del Consumidor, a fin de que desarrollen las tareas de búsqueda, recopilación y análisis de los reclamos y denuncias que obren en poder de SERNAC, a fin de determinar cuál de ellos dice relación con la solicitud, para luego revisar si en ellos estuviera comprendido alguna causal de reserva, tarjar, si procediere, y en definitiva generar una planilla Excel que dé respuesta a la solicitud en los términos en que la información ha sido requerida.

9. 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.

10. Que, por su parte, 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, 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”.

11. 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 10 días hábiles, con dedicación exclusiva en dichas tareas, desatendiendo otras funciones que pudieran encomendarse durante dicho periodo. Ello, a fin de poder realizar la correcta recopilación, sistematización, revisión, análisis, obtención de copias de los antecedentes requeridos y generación del archivo solicitado, todo lo cual supone distraerlos indebidamente del cumplimiento regular de sus labores habituales, de suma importancia para este Servicio, lo que afectaría el correcto cumplimiento de las funciones del SERNAC.

12. Sin perjuicio de ello, y atención al principio de facilitación, establecido en el artículo 11 de la ya referida Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, es factible hacer entrega al solicitante de un cuadro estadístico con los reclamos que registra SERNAC en contra del proveedor Banco Estado entre los años 2010 y 2014, junto a un listado de las denuncias que este Servicio ha presentado en contra del mencionado proveedor durante los años 2012, 2013 y 2014.

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

#### RESUELVO:

1. DENIÉGASE la entrega de la información específicamente solicitada, con fecha 15 de septiembre de 2014, por do. . . . . a vez que para poder hacer entrega de la misma, sería necesario ejecutar un conjunto de actividades, descritas en el Considerando 7, 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 secreto o reserva contemplada en el artículo 21 N° 1 letra c) 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, sobre Acceso a la Información Pública.

2. ENTREGASE copia digital de los antecedentes indicados en el Considerando 12 de este acto administrativo.



3. NOTIFÍQUESE de lo resuelto al  
requiriente, mediante carta certificada, adjuntando copia íntegra de esta Resolución.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

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