



REF.: DENIEGA PARCIALMENTE ENTREGA DE INFORMACIÓN SOLICITADA POR DON ~~XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX~~ (SOLICITUD DE INFORMACIÓN N° AH009C-0000117).

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0015

SANTIAGO, 14 ENE 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; 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 2013, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que designa a don Juan José Ossa Santa Cruz, 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 10 de Diciembre de 2013, se recibió solicitud de información N° AHD09C-0000117, de don ~~XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX~~, mediante la cual requiere: "1) La cantidad de RECLAMOS que los consumidores hayan efectuado, desde la entrada en vigencia de la ley 19.496 a la fecha, en contra de las siguientes empresas: FALABELLA, PARIS, RIPLEY, JHONSON, HITES, CORONA, ABCDIN, LA POLAR, JUMBO, LIDER, SANTA ISABEL, UNIMARC, TOTTUS, BANCOESTADO, BANCO SANTANDER, BANCO BBVA, ITAU, MOVISTAR, CLARO, ENTEL, FARMACIAS CRUZ VERDE, AHUMADA, SALCOBRAND, LAN CHILE, 1.2) Cuantos de estos reclamos fueron acogidos, y cuantos no. 1.3) De los no acogidos, cuantos fueron judicializados. 1.4) De los judicializados, cuantas causas fueron patrocinados por abogados particulares, por el propio consumidor, y cuantas fueron patrocinadas por abogados del SERNAC. 1.5) De estas últimas, cuantas sentencias por infracciones a la Ley 19.496, que se encuentren ejecutoriadas, fueron en contra de las citadas empresas (CONDENATORIAS) y cuantas a su favor (ABSOLUTORIAS), 1.6) respecto a las causas patrocinadas por abogados particulares, y en las que los consumidores se representan a sí mismos, cuantas sentencias fueron en contra de las citadas empresas (CONDENATORIAS) y cuantas a su favor (ABSOLUTORIAS), respectivamente. 2) La cantidad de sentencias CONDENATORIAS por infracción a la ley 19.496, desde su entrada en vigencia a la fecha, que se encuentren ejecutoriadas, en que hayan sido condenadas las empresas ya citadas, en causas que no tengan como antecedente previo un RECLAMO. 3) Copia digitalizada de todos los oficios que el SERNAC haya enviado, desde el 2010 a la fecha, a los JPI, solicitando las sentencias conforme a la ley 19.496".

2°.- Que, en lo que respecta a la información solicitada, este Servicio se encuentra en condiciones de hacer entrega de la información correspondiente a los reclamos recibidos en contra de los mencionados proveedores a partir del año 2008.

3°.- Que, respecto a la restante información solicitada, procede su denegación, ya que requiere el análisis de datos anteriores al año 2008 que no se encuentran sistematizados, de manera tal, que para poder hacer entrega de ella al requerente, 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, en lo que respecta a las acciones judiciales emanadas de dichos reclamos, y sus correspondientes sentencias, este Servicio Público no dispone la mencionada información en los términos descritos, por lo cual para generar la correspondiente base de datos requeriría 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.

5°.- 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.

6°.- Que dicho artículo 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."

7°.- 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".

8°.- 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*

