

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**DENIEGA ENTREGA DE  
INFORMACIÓN SOLICITADA POR**

**(SOLICITUD DE INFORMACIÓN N°  
AH009T0000510).**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 00322**

**SANTIAGO, 14 MAR 2017**

**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 año 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° 710, del año 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija nuevo orden de subrogación del cargo de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y en la Resolución N° 1.600, del año 2008, de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, con fecha 31 de enero de 2017 se recibió solicitud de información N° AH009T0000510, formulada [REDACTED] del siguiente tenor: "Informes finales y conclusiones de Los estudios "Estimación de Daños a Consumidores por Cartel de Tissue en Chile" fueron encargados a los expertos Aldo González, doctor en Economía de la Universidad de Toulouse, y José Luis Lima, PhD en Economía e investigador asociado del centro Intelis, del Departamento de Economía de la *Universidad de Chile*."

2. Que, con fecha 28 de febrero de 2016, de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 14 de la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, en adelante "Ley de Transparencia", y atendido que existían factores que dificultaban la recopilación y análisis de la información solicitada, este Servicio dispuso la prórroga del plazo para dar respuesta a la referida solicitud por el término de 10 días hábiles, la que fue comunicada al petitionario a través del correo electrónico enviado a través de la plataforma PortalTransparencia.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

3. Que, los informes económicos preparados por los profesionales Aldo González y José Luis Lima, a los que hace alusión expresamente la solicitud transcrita, presentan análisis y proyecciones econométricas acerca de los perjuicios que afectaron a los consumidores, emanados del actuar colusivo del proveedor CMPC.

4. Que, en lo específico, dichos documentos fueron elaborados por los profesionales señalados, a solicitud de SERNAC, teniendo como principal insumo los antecedentes aportados por el propio proveedor CMPC, dando cuenta de información relacionada de manera directa a los procesos productivos y de ventas utilizados hasta el momento por el proveedor, en cada línea de sus productos de papel, los cuales detallan ingresos, costos, precios y otros aspectos comerciales, que a la fecha no son conocidos ni por los consumidores, ni por los demás oferentes del mismo mercado, constituyendo derechos económicos y comerciales de esa empresa, todo lo cual fue dispuesto dentro del contexto de la mediación colectiva iniciada por este Servicio, a la cual se ha invitado a participar a las asociaciones de consumidores ADECU y CONADECUS, a efectos de propender a un acuerdo entre las partes, que permitiese entregar la correspondiente compensación a los consumidores que se vieron afectados por el actuar colusivo de la empresa ya mencionada, todo lo cual se ha desarrollado de conformidad lo establece el artículo 58 de la Ley N° 19.496, de Protección a los Derechos de los Consumidores, en adelante "Ley del Consumidor".

5. Que, cabe tener presente que el procedimiento de mediación colectiva constituye una instancia voluntaria, iniciada por SERNAC, a la que puede someterse facultativamente el proveedor de que se trate, cuando se ven afectados los intereses colectivos o difusos de los consumidores, cuyo objeto es informar a dicho proveedor respecto de situaciones de incumplimiento en que esté incurriendo a la Ley del Consumidor, o a cualquier otra norma que diga relación con los consumidores, a fin de que realice los ajustes pertinentes y/o formule, en su caso, una propuesta de solución en favor de aquellos, a través de la cual los compense o indemnice de los perjuicios causados con ocasión de su actuar desajustado a la ley.

6. Que, el carácter voluntario del proceso de mediación colectiva ha sido, asimismo, recogido por el Consejo para la Transparencia, en su decisión emitida ante el amparo rol C3489-16, en el cual, expresamente, señala que: *"...el SERNAC carece de las facultades legales para requerir, forzosamente o por medios compulsivos, la entrega de determinados antecedentes, teniendo el proceso de mediación un carácter meramente voluntario y conciliador. Del mismo modo, resulta atendible sostener que, en caso de que el proceso de mediación no terminase con un acuerdo entre las partes, y*



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*debiere judicializarse, en los términos dispuestos en el artículo 50 y siguientes de la Ley del Consumidor, con la entrega o publicidad de los antecedentes otorgados por las partes, los terceros reclamantes podrían quedar en la indefensión, lo que generaría un desincentivo en orden a aportar documentos complementarios dentro del proceso voluntario de mediación, pues la contraparte ya sabría, incluso de manera previa a la etapa procesal de prueba correspondiente, cuáles serían los antecedentes que dichos terceros presentarían en el caso, destinados a fundar su posición".*

7. Que, en el caso en análisis, cabe señalar que, de dar a conocer las citados informes, no sólo se daría cuenta de información de titularidad de CMPC entregada voluntariamente, sino que, además, afectaría el debido cumplimiento de las funciones de este Servicio, en tanto se estarían informando los escenarios que se han evaluado para la adecuada continuación de la mediación colectiva entre las partes, pudiendo ponerse en riesgo su prosecución y frustrarse las futuras acciones que SERNAC pudiera adoptar, las que serían conocidas de antemano por las partes intervinientes y por otros terceros. Específicamente, generaría el efecto de obstaculizar la continuación del proceso de mediación colectiva que aún se desarrolla a la fecha, poniendo en riesgo que la empresa que participa en ella, se marginara de la etapa de redacción, firma y posterior presentación ante el respectivo ente jurisdiccional del acuerdo conciliatorio, que emanara de las acciones de la mesa de negociación referida, ante la inseguridad del tratamiento que SERNAC de a los antecedentes aportados por CMPC, los cuales, como se ha señalado, hacen referencia a antecedentes de carácter económico y comercial, producto de obligar a este Servicio a la entrega de esa información.

8. Que, asimismo, también se afectaría dicha instancia voluntaria, y con ello el debido cumplimiento de las funciones de este Servicio, en la medida que se podrían hacer públicos los análisis de diversos escenarios económicos, los que, siendo accesible a terceros podrían traer como consecuencia un serio riesgo, derivado de la acción de aquellos, quienes, fundados en los antecedentes que emanan de los informes solicitados, pudiesen desplegar acciones que afecten el normal funcionamiento de la mesa de negociación, de manera tal que las etapas que aún restan del proceso no se pudieran desarrollar completamente, pudiendo incluso desincentivar la participación voluntaria del proveedor y/o de las asociaciones de consumidores, frustrando en definitiva dicha instancia o impedir que este Servicio desplegara las acciones que tiene prevista para su cierre exitoso.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

9. Que, como se ha venido señalando, temiendo presente el carácter de voluntariedad de las mediaciones colectivas, tanto para proveedores como consumidores, este Servicio requiere de la colaboración de todas las partes para alcanzar soluciones que satisfagan a los consumidores que se hayan visto afectados con un actuar desajustado con la ley, por lo cual se estima que, en el caso de revelar la información que los propios participantes aporten voluntariamente en el contexto de dicho proceso, podría inhibir a futuros proveedores e incluso a los mismos reclamantes a proporcionar información en posteriores acciones colectivas, como lo son las mediaciones antes descritas, y que lleve a cabo este organismo, producto de la falta de certeza respecto al tratamiento que se dará a su información y su eventual divulgación no consentida a terceros, durante el periodo de sustentación de las mismas, lo que podría implicar que este Servicio se vea impedido de ejercer adecuadamente sus funciones de conformidad a la ley, vinculadas, en general, a la supervigilancia del cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496 y demás normas que digan relación con el consumidor, impidiéndole contar con insumos fundamentales como son aquellos que suministran las partes que conforman los procesos de mediación colectiva.

10. Que, de esta forma, y en base a los razonamientos indicados en los considerandos anteriores se configura, la causal de secreto o reserva señalada en el mencionado artículo 21, en su numeral 1°, de la Ley de Transparencia, el cual señala que podrá ser denegada la información solicitada *"cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido"*, cuyo es el caso en análisis, razón por la cual este Servicio la invoca expresamente.

11. Las facultades que la Ley confiere a al Director Nacional de este Servicio.

### RESUELVO:

1°. **DENIÉGASE** la entrega de la información solicitada con fecha 31 de enero de 2017, por [REDACTED] por concurrir la causal de secreto o reserva 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, conforme se señala en el presente acto administrativo.




**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**2º. NOTIFÍQUESE** al requirente,  
mediante carta certificada, adjuntando copia íntegra de esta Resolución.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**

  
**ANA MARÍA BECERRA PUEBLA**  
**Directora Nacional Subrogante**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

