



REF.: DENIEGA PARCIALMENTE ENTREGA DE INFORMACIÓN SOLICITADA POR [REDACTED] SOLICITUD DE INFORMACIÓN N° AH009W-0000658.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0347

SANTIAGO, 20 MAR 2013

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; la Ley N° 18.956; 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°136 , de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que designa a don Juan José Ossa Santa Cruz, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor (PT), y la Resolución N°1.600, de 2008 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1°.- Que, con fecha 20 de febrero de 2013, se recibió solicitud de información N° AH009W-0000658, de *Doña María del Carmen Valdivia*, mediante la cual requiere: "conocer el dato estadístico correspondiente al número de reclamos amparados en la Ley del Consumidor que dicha entidad ha recibido desde 2005 a la fecha, desagregados por meses, años y por vía de ingreso (telefónica, internet, presencial, e-mail, etc). De la misma forma solicitó conocer los protocolos y/o procedimientos que se utilizan para la atención, tramitación y resolución de reclamos de los consumidores, incluyendo el proceso post mediación, también desagregados por tipo según vía de ingreso. Así mismo, solicitó conocer el dato estadístico de reclamos efectivamente resueltos presentados por los consumidores vía internet mediante su página web, desagregados por años y meses desde la fecha en que esta modalidad empezó a funcionar. También solicitó conocer la forma de evaluación de la tramitación de los reclamos que se utilizan a fin de evaluar su resolución efectiva".

2.- Que de los antecedentes solicitados en el considerando 1°, este Servicio sólo se encuentra en condiciones de entregar datos estadísticos de los reclamos correspondientes a los años 2010, 2011 y 2012, y los protocolos y/o procedimientos que se utilizan para la atención, tramitación y resolución de reclamos presentados por los consumidores.

3.- Que, en lo que respecta a los reclamos del año 2005 al 2009, desagregados por meses, años, por vía de ingreso (telefónica, internet, presencial, e-mail, etc), y resolución, se procede a su denegación ya que la información requerida no se encuentra sistematizada, de manera tal, que para poder hacer entrega de ella al requirente, 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 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.

5°.- 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.”

6°.- 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”.

7°.- 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 dispusiera a uno o más de sus funcionarios para la lectura y análisis de cada uno de los 237 instrumentos colectivos de trabajo aludidos en la nómina que elaboró, a fin de establecer, luego, si los mismos poseen o no estipulaciones como las indicadas, todo lo cual requeriría la inversión de un tiempo considerable. Lo anterior, permite a este Consejo concluir que la satisfacción de lo requerido implicaría distraer indebidamente a tales funcionarios en el cumplimiento regular de sus funciones en el citado organismo, configurándose, por tanto, la causal de reserva alegada. A mayor abundamiento, debe consignarse que estos instrumentos colectivos se encuentran depositados en 33 diversas Inspecciones Comunales y Provinciales del Trabajo, lo que



dificultaría aún más la obtención de la información pedida, considerando que los soportes materiales de dichos instrumentos, desde los cuales podrían obtenerse los antecedentes solicitados, no se encuentran en un único lugar físico, sino que repartidos a lo largo del país, lo que, a su vez, implicaría efectuar, adicionalmente, las labores de coordinación necesarias entre las distintas oficinas provinciales y comunales del órgano reclamado con el fin de obtener lo solicitado.”

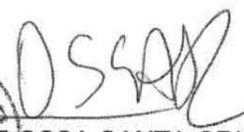
8°.- Las facultades que detenta este Director Nacional.

RESUELVO:

1°.- DENIÉGASE PARCIALMENTE la entrega de la información solicitada con fecha 20 de febrero de 2013, toda vez que para poder hacer entrega de los reclamos del año 2005 al 2009, desagregados por meses, años y por vía de ingreso (telefónica, internet, presencial, e-mail, etc), 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 contemplada en el artículo 21 N° 1 letra c) de la Ley N° 20.285, sobre acceso a la información pública, en virtud de lo expuesto en los Considerandos del presente acto administrativo.

2°.- Remítase copia íntegra de esta Resolución al requirente, ya individualizado.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


DIRECTOR NACIONAL
JOSE OSSA SANTA CRUZ
Director Nacional (PT)
Servicio Nacional del Consumidor

