

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**DENIEGA PARCIALMENTE ENTREGA
DE INFORMACIÓN SOLICITADA POR
(SOLICITUD DE
INFORMACIÓN N° AH009T0000681).**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 000980

SANTIAGO, 08 AGO 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 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 27 de junio de 2017, se recibió solicitud de información N° AH009T0000681, formulada por *[FUNDACIÓN SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR]*, del siguiente tenor: *"Se solicitan los acuerdos realizados por el Servicio Nacional del Consumidor en el marco de las mediaciones y demandas colectivas realizadas por dicho organismo entre los años 2005 a 2015. Se entiende por demandas colectivas las realizadas en representación de los intereses colectivos y difusos (Intereses supraindividuales), sean estas, iniciadas por el SERNAC o en las que el organismo se hizo parte luego de que se diera curso a la tramitación de la misma, de conformidad al artículo 51 de la ley 19.496. Se solicitan todos los acuerdos realizados por el SERNAC entre las fechas y de las características indicadas previamente, sin distinguir entre los acuerdos que han sido o no aprobados judicialmente. Junto con lo anterior se solicitan los acuerdos que haya realizado el SERNAC durante ese periodo como un método alternativo de resolución de controversias (tanto extra judicial como judicial). Se entienden por estos los avenimientos, conciliaciones y transacciones realizadas por el servicio en el ejercicio de sus funciones durante el periodo indicado."*

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2. Que, con fecha 25 de julio de 2017, de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 14 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, en adelante "Ley de Transparencia", y atendido que existían factores que dificultaban la recopilación y análisis de la información solicitada, este Servicio Nacional del Consumidor, en adelante indistintamente SERNAC o el 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 peticionario el día 25 de julio pasado, a través del correo electrónico enviado mediante la plataforma PortalTransparencia.

3. Que, ahora bien, atendido al tenor de la solicitud antes transcrita y entendiendo que ésta se circunscribe a los acuerdos celebrados en el marco de mediaciones colectivas y demandas en defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores, iniciadas por este Servicio o en las que SERNAC se haya hecho parte, resulta necesario realizar algunas precisiones en relación con ambos mecanismos de protección.

4. Que, al respecto, cabe tener presente que el procedimiento de mediación colectiva constituye una instancia voluntaria, iniciada por SERNAC, y al que puede someterse o no el respectivo proveedor, 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, con vulneración de la Ley N° 19.496, de Protección a los Derechos de los Consumidores, 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. Posteriormente, dicha propuesta es sometida a revisión por parte de SERNAC, a partir de parámetros técnicos y jurídicos definidos y a los antecedentes del caso concreto. En caso de que se valide la respectiva propuesta de solución, se emite, por parte de este Servicio, un Oficio de validación de dicha propuesta, que se comunica oficialmente al proveedor involucrado. Teniendo ello presente, debe desprenderse que los acuerdos celebrados en el contexto de dichas mediaciones colectivas, a los que hace mención en su solicitud, están constituidos por los citados Oficios de validación de las propuestas de solución presentadas por los respectivos proveedores, a través de los cuales el SERNAC manifiesta su conformidad con éstas.

5. Que, por otro lado, los acuerdos celebrados en juicios que se hayan iniciado por afectación de los intereses colectivos o difusos de los consumidores, y que SERNAC haya interpuesto o en los que se haya hecho parte, se denominan "acuerdos conciliatorios", los cuales son aprobados por el juez competente, que conoce la causa de que se trata.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

6. Que, en consecuencia, la solicitud por Ud. planteada, en definitiva, debe entenderse que versa, por una parte, sobre las validaciones de propuestas de solución presentadas por proveedores en una mediación colectiva, a través de los Oficios respectivos, y, por otra, sobre los acuerdos conciliatorios producidos en el marco de un proceso judicial, iniciado por SERNAC o en el que este Servicio se haya hecho parte, donde se ventile la afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores, todo durante el período que se extiende entre los años 2005 a 2015.

7. Que, del proceso de búsqueda y levantamiento de información realizados en base a los registros disponibles y como fruto del trabajo de sistematización, revisión y análisis desarrollado, se ha podido establecer la existencia de 23 acuerdos conciliatorios aprobados por tribunal competente, en el contexto de juicios colectivos, en el período consultado. Según se dispondrá en la parte resolutive de este acto administrativo, dichos acuerdos pueden obtenerse de una fuente pública y digital, administrada por el Poder Judicial, por encontrarse permanentemente disponibles en la página web de éste, según listado de juicios que se proporcionará. Dichos acuerdos conciliatorios corresponden al total de acuerdos celebrados en el período indicado.

8. Que, respecto de los acuerdos celebrados en el contexto de las mediaciones colectivas iniciadas entre los años 2005 al 2015, este Servicio debería realizar las siguientes actividades, a fin de proceder a la entrega de la información contenida en los documentos solicitados, considerando el amplio período de tiempo que comprende la solicitud, a saber:

a) Efectuar una búsqueda exhaustiva y de recopilación de todos y cada uno de los documentos referidos a los acuerdos en mediaciones colectivas comprendidos en la mencionada solicitud, en cada una de las Direcciones Regionales y en el nivel central de este Servicio, parte de los cuales se encuentran en soporte papel en las bodegas del Servicio, y otros archivados en una bodega externa. Asimismo, debe identificarse en la totalidad de las bases de datos, carpetas, y archivos disponibles en este Servicio, aquellos que constan en soporte digital. En síntesis, en esta etapa debe determinarse aquella información que obra en poder de SERNAC.

b) Sistematizar y ordenar aquellos documentos que obren en poder de este Servicio y que se encuentren tanto en soporte físico y aquellos que están en formato digital.

c) Efectuar una revisión y análisis exhaustivos de cada uno de los documentos, digitales y en soporte papel, que componen las mediaciones colectivas que hayan podido desarrollarse entre 2008 y 2015, y seleccionar aquella que corresponda a los Oficios de validación de las propuestas de solución presentadas o, eventualmente, a otro documento que dé cuenta de los acuerdos a los que se haya arribado en dicha instancia.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Posteriormente, respecto de aquella información que dé cuenta de tales acuerdos, debe determinarse aquella información que pudiera estar comprendida en alguna de las causales de reserva previstas en el artículo 21 de la Ley de Transparencia.

d) Determinar el eventual tarjamiento o resguardo de información cuya divulgación pudiese afectar los derechos de los consumidores, entre ellos sus datos personales, y/o derechos económicos o comerciales de los proveedores involucrados, o que estuviere comprendida en alguna de las causales de reserva o secreto indicadas en el citado artículo 21 de la Ley de Transparencia.

e) Obtener copia, tarjar y nuevamente copiar la información, si fuera necesario, de cada uno de los Oficios de validación de propuestas de solución que corresponda entregar, a fin de generar la versión final de los documentos que pudiesen entregarse.

9. Que, a fin de realizar cada una de las actividades indicadas en el considerando anterior, este Servicio no está en condiciones de destinar un número suficiente de abogados de la División Jurídica del SERNAC, responsable del registro de los productos requeridos en la solicitud, toda vez que ello significaría que desatenderían el cumplimiento regular de dichas labores por un tiempo no inferior a tres meses, considerando el extenso período de tiempo que comprende la solicitud. En efecto, la ejecución de las actividades descritas, supondría que desatenderían sus funciones habituales, por lo que éstas debiesen ser suplidas por otros funcionarios de SERNAC, recargando de esa forma su respectiva jornada laboral.

10. Que, el artículo 21 de la Ley de Transparencia 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

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

necesarios para realizar las labores indicadas previamente, y cumplir dentro del plazo con la entrega de la información requerirían invertir un tiempo estimado de, no menos, de tres meses, a fin de poder realizar, para todo el periodo comprendido en la solicitud, la correcta búsqueda, sistematización, revisión, análisis y obtención de los antecedentes requeridos, esto es, las validaciones de propuestas de solución presentadas por proveedores en una mediación colectiva, durante el periodo comprendido entre los años 2005 al 2015, todo lo cual supone, claramente, distraerlos indebidamente del cumplimiento regular de sus labores habituales, que reviste gran importancia para este Servicio, y que en definitiva incide directamente en el correcto cumplimiento de las funciones del SERNAC.

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

RESUELVO:

1º. DENIÉGASE la entrega de la información solicitada por [redacted], en lo relativo a los acuerdos celebrados por SERNAC en el marco de mediaciones colectivas realizadas con proveedores, entendiéndose por tales los oficios de validación de las propuestas de solución presentadas por éstos, durante el periodo solicitado, esto es, entre 2005 a 2015, por la causal de denegación de acceso a la Información contemplada en el artículo N° 21 N° 1 letra c) de la Ley de Transparencia, conforme se señala en el presente acto administrativo, y en cuanto este Servicio no tiene los recursos necesarios para sistematizar la información requerida.

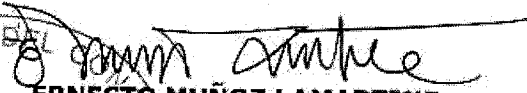
2º. ENTRÉGASE al solicitante la información correspondiente a los 23 acuerdos conciliatorios y sus respectivas resoluciones que los hayan aprobado, acordados en el periodo comprendido en la solicitud, esto es, entre 2005 y 2015, en cuanto dichos documentos se encuentran disponibles permanentemente en el sitio web del Poder Judicial, pudiendo acceder a ellos, de conformidad con el artículo 15 de la Ley de Transparencia, en el link: <http://www.pjud.cl/consulta-unificada-de-causas>. En efecto, en dicho enlace puede acceder, a cada uno de los acuerdos conciliatorios presentados y su respectiva aprobación judicial, incorporando los datos que se encuentran indicados en listado adjunto, correspondiente a los juicios en los que tales acuerdos se han producido, y en los que se singulariza el proveedor demandado, el rol de la causa y su tribunal respectivo.

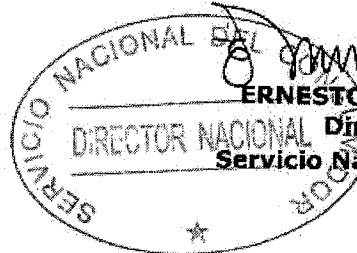
3º. NOTIFÍQUESE al requirente, mediante correo electrónico, adjuntando copia íntegra de esta Resolución.

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor


The stamp is circular with the text "SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR" around the top and "DIRECTOR NACIONAL" in the center. A small star is at the bottom.