



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

DENIEGA ENTREGA DE INFORMACIÓN
SOLICITADA POR DOÑA MARÍA TERESA
CASTILLO GÓMEZ (SOLICITUD DE
INFORMACIÓN N° AH009T0000305).

RESOLUCIÓN EXENTA N° **01091**

SANTIAGO, **29 AGO 2016**

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 15 de julio de 2016, se recibió solicitud de información N° AH009T0000305, formulada por doña María Teresa Castillo Gómez, mediante la cual requiere: *"Solicito informe técnico emitido por arquitecto relacionado con mediación colectiva de Inmobiliaria Familiar - Los Guindos."*

2. Que, a modo de contextualizar dicha solicitud de información, cabe anotar que, con fecha 10 de marzo de 2016, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante indistintamente SERNAC, aperturó una mediación colectiva con el proveedor Inmobiliaria Familiar S.A., con motivo de los diversos reclamos recibidos por fallas o deficiencias constatadas en la construcción de las viviendas del conjunto habitacional "Villa Los Guindos", ubicado en la comuna de Rancagua, Región de O'Higgins, proceso que actualmente se encuentra siendo gestionado por este Servicio, estando aún en trámite. Al respecto, cabe tener presente que este procedimiento de mediación colectiva constituye una instancia voluntaria, iniciada por SERNAC y al 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 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 la consideración de este Servicio,



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

quien, conforme a parámetros técnicos y jurídicos definidos y a los antecedentes del caso concreto, puede validarla o rechazarla.

3. Que, revisados los antecedentes que registra este Servicio, y que dicen relación con el procedimiento de mediación colectiva señalada por la requirente, se ha podido constatar que, efectivamente, obra en poder de este Servicio un informe técnico, referido al objeto de la citada mediación colectiva, el cual fue elaborado por un profesional ajeno a esta Institución, a solicitud directa de uno de los reclamantes asociados a dicho proceso, y que fue proporcionado, de manera voluntaria, a la Dirección Regional del Libertador Bernardo O'Higgins de este Servicio, a fin de ilustrarlo respecto de las deficiencias en que habría incurrido la mencionada inmobiliaria en la calidad de la construcción del referido conjunto habitacional.

4. Que, dicho informe emana de una relación contractual celebrada entre privados, sin que haya tenido injerencia alguna este Servicio, y en virtud de la cual una persona natural encargó a un profesional la emisión de un informe técnico, respecto de las deficiencias en que habría incurrido Inmobiliaria Familiar S.A. en la construcción de las viviendas antes señaladas, informe que fue posteriormente entregado de manera voluntaria a SERNAC. Atendido lo anterior y considerando el contenido de dicho informe, se estimó, por este Servicio, que su publicidad podía afectar los derechos tanto de la mandante como del ejecutor de dicho informe.

5. Que, acorde a lo que señala al artículo 20 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, en adelante "Ley de Transparencia", mediante sendos Oficios N° 14.899 y N° 14.900, ambos de fecha 12 de agosto de 2016, SERNAC informó tanto al particular mandante como al profesional ejecutor, respectivamente, del derecho que les asistía para oponerse a la entrega del informe requerido, haciendo indicación de los derechos que podían verse afectados con la divulgación del citado informe. Al respecto, cabe señalar que, a la fecha, no consta en los registros de este Servicio que se haya recibido respuesta por parte de alguno de ellos.

6. Que, no obstante lo señalado en el inciso final del ya referido artículo 20 de Ley de Transparencia, esto es, del efecto que se establece en caso no haberse recibido respuesta por parte de los terceros cuyos derechos pudieran verse afectados con la eventual publicidad de la información solicitada, sin que se haya ejercido su derecho de oposición que les asistía, es del caso analizar si sobre la misma documentación se afecta algún otro bien jurídico que permita configurar alguna de las causales de secreto o reserva que establece la misma Ley de Transparencia, especialmente aquellas que digan relación con el debido funcionamiento de este Servicio.

7. Que, al respecto, el Servicio Nacional del Consumidor, según lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre la protección de los derechos de los consumidores, en adelante "Ley del Consumidor", se encuentra mandatado para velar por el cumplimiento de la disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores. En cumplimiento de este mandato, el SERNAC puede requerir a los proveedores los antecedentes y documentación que digan relación con la información

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

básica comercial, definida en el artículo 1º de esa ley, como asimismo toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden, estableciéndose, en el mismo artículo 58, sanciones para la negativa injustificada a proporcionarla. No obstante ello, y en lo que dice relación con la información que los consumidores puedan aportar a este Servicio, en el contexto de mediaciones colectivas, dicha situación no se encuentra regulada en la Ley N° 19.496, debiendo estimarse que el suministro de antecedentes, por parte de éstos a SERNAC, tiene un carácter estrictamente voluntario.

8. Que, en el caso particular, dicho informe fue entregado voluntariamente por la mandante directamente al Director Regional de la Región del Libertador Bernardo O'Higgins de este Servicio, a fin de dar a conocer las deficiencias de construcción de que adolecían un conjunto de viviendas del citado conjunto habitacional, no respondiendo, por tanto, su elaboración a un requerimiento o mandato emanado desde este Servicio, razón por la cual no ha sido ejecutado con presupuesto público.

9. Que, es del caso hacer presente que, al tratarse el proceso de mediación colectiva de una instancia sustancialmente voluntaria, tanto para proveedores como consumidores, este Servicio requiere de la colaboración de ambos 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 consumidores aporten voluntariamente en el contexto de dicho proceso, podría inhibir a futuros 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, 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 voluntariamente las personas que formulan sus reclamos ante SERNAC.

10. Que, respecto del tratamiento que los Servicios Públicos pueden dar a la información que haya sido aportada voluntariamente por terceros, en el contexto de los procesos que desarrollan, cabe hacer presente que el Consejo para la Transparencia, en su decisión Rol C567-09, ha señalado, en lo pertinente, que *"Plausible es también lo indicado por la FNE en cuanto a que si se revelare la información, los terceros que han aportado la información en forma voluntaria puedan retraerse de esta actitud en el futuro, lo que implicaría a la FNE requerir de forma compulsiva dicha información, lo que afectaría el debido cumplimiento de las funciones del órgano, pues no sólo conllevaría a que la FNE deba recopilar información de fuentes indirectas, sino que debería recurrir a medios compulsivos..."*.

11. Al respecto se debe tener presente que, a diferencia de lo que ocurre con la Fiscalía Nacional Económica (FNE), la Ley del Consumidor ha consagrado únicamente la obligatoriedad para la entrega de la denominada "Información Básica Comercial" a los proveedores, a instancias de este Servicio, no estipulando normas que permitan obligar a los consumidores a entregar información que

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

diga relación con situaciones que afecten sus derechos, por lo cual el desincentivo que se podría generar en éstos en orden a aportar antecedentes, de manera voluntaria, en los procesos de mediaciones colectivas, restaría de eficacia a las acciones de este Servicio en defensa de sus derechos, lo que en definitiva afectaría el normal funcionamiento de SERNAC.

12. Que, lo anterior se encuentra recogido en el mencionado artículo 21, en su numeral 1°, que establece como causal de secreto o reserva de la información la siguiente: "Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido".

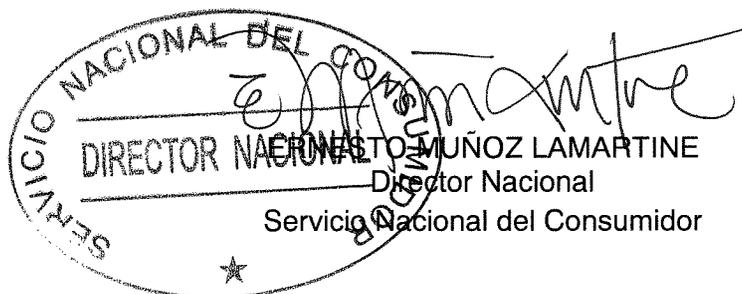
13. Las facultades que la Ley confiere a este Director Nacional.

RESUELVO:

1°. DENIÉGASE la entrega de información solicitada, con fecha 15 de julio de 2016, por doña María Teresa Castillo Gómez, por concurrir la causal de secreto o reserva prevista 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, por los fundamentos expresados en la parte considerativa del presente acto.

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

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



DIRECTOR NACIONAL
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor

★