



N° 2478

REF.: Deniega parcialmente entrega de información solicitada por don *[Redacted]*, Solicitud N° AH009W-0000385.

SANTIAGO, 23 MAR. 2012

RESOLUCIÓN EX: N°

521

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 de 2009, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; la Ley N°19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos; el artículo 59 de la Ley N° 19.496, el Decreto Supremo N° 224, de 10 de septiembre de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que designa a don Juan Antonio Peribonio Poduje como 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 23 de febrero de 2012, se recibió solicitud de información N° AH009W-0000385, de don *[Redacted]*, mediante la cual requirió acceso a información de reclamos para el sector retail y/o banca, en formato electrónico, la que debía contener el reclamo efectuado por una persona, más un identificador que permitiera saber si una persona había hecho más de un reclamo.

2°.- 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.

3°.- 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.*"

4°.- 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".

5°.- Que, en la especie, la información solicitud de información del Sr. *[Redacted]* no señala el periodo de tiempo al que deben corresponde los reclamos, pero hecho un levantamiento de la información sólo respecto del año 2011, este Servicio registra 123.716 casos.

6°.- Que el contenido de dichos reclamos no se encuentra desagregado de los datos personales y sensibles de los consumidores que han formulado estos, de manera tal que para poder hacer entrega al requirente del texto escrito por cada consumidor y que contiene el detalle de su respectivo reclamo y, a su vez, dar cabal cumplimiento al mandato legal de protección de datos personales y sensibles, de conformidad con lo establecido en la Ley N° 19.628, 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 3° de esta Resolución.

7°.- Que, a mayor abundamiento, el requirente no ha solicitado que se le proporcione la identificación de los consumidores que han interpuesto los referidos reclamos, por lo que no procede que este Servicio entregue dicha información, lo que contribuye a sostener que para poder dar cumplimiento íntegro a lo solicitado por éste habría que proceder a desagregar la información, haciendo aplicación del principio de divisibilidad, lo que entorpecería gravemente las funciones de este organismo.

8°.- Que, con todo, a fin de dar cumplimiento con la obligación de informar este Servicio remitió al requirente, con fecha 16 de marzo de 2012, Oficio N° 4035, remitido de base de datos en formato Excel, con información estadística de los 123.716 reclamos formulados ante este Servicio para el sector retail y/o banca durante el año 2011, toda vez que dicho reporte se encuentra disponible.

9°.- Que, en el mismo sentido, ha resuelto el Consejo para la Transparencia, ante Amparos por denegación de entrega de información por tratarse de requerimientos de similar índole. Así, en Decisión de Amparo Rol C-558-11, 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 C-81-11 y C301-11.

10°.- Las facultades que detenta este Director Nacional.

RESUELVO:

1°.- DENIÉGASE parcialmente la información solicitada por don [redacted] mediante requerimiento de fecha 23 de febrero de 2012, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 N° 1, letra c) de la ley 20.285, en concordancia con el artículo 7° N° 1 de su Reglamento.

2°.- Sin perjuicio de ya haberse despachado con fecha 16 de marzo de 2012, remítase junto con la presente Resolución copia del Oficio Ordinario N° 4035, y de la información solicitada por éste y que se encuentra disponible, correspondiente al año 2011.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



JUAN ANTONIO PERIBONIO PODUJE
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor



- Gabinete
- División Jurídica
- Depto. de Gestión Territorial y Canales
- Archivo