

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**DENIEGA PARCIALMENTE ENTREGA
DE INFORMACIÓN SOLICITADA POR**

**(SOLICITUD DE INFORMACIÓN N°
AH009T0000601).**

RESOLUCIÓN EXENTA N°

00632

SANTIAGO, 17 MAY 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° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada; en la Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos; en el Título VI de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que establece las funciones del Servicio Nacional del Consumidor; el Decreto Supremo N° 283, de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombró 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 08 de febrero de 2017, se recibió ante este Servicio la solicitud de información N° **AH001T0001427**, derivada a este Servicio desde la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, e ingresada a nuestros registros con el N° **AH009T0000601**, formulada por [REDACTED], mediante la cual señala lo siguiente: *"Buen día. Mi nombre es [REDACTED] y soy [REDACTED] actualmente me encuentro realizando la memoria para optar al grado de [REDACTED] en la Universidad de [REDACTED]. Me comunico con ustedes para averiguar si es posible que me faciliten los correos institucionales del personal correspondiente a las diferentes áreas del Ministerio de Economía Fomento y Turismo (CORFO, SERCOTEC, INAPI SERNAC, etc) con el fin de enviar una encuesta que servirá como base para desarrollar mi proyecto de memoria."*

2. Que, en lo que respecta a las casillas correos electrónicos, expresamente requeridos en la presentación transcrita, cabe hacer presente que este Servicio ha centralizado las comunicaciones con la ciudadanía a través de su página web, en el subsitio denominado "Portal de Consumidor" (<http://www.sernac.cl/portal-del-consumidor/>), consistente en un sistema centralizado de atención ciudadana, al cual las personas pueden, entre otras materias, expresar su opinión y/o

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

consultas directamente a SERNAC, las cuales posteriormente son derivadas internamente a la unidad correspondiente para su correcta y oportuna respuesta.

3. Que, se estima que el dar a conocer las casillas de correo electrónico de los funcionarios de este Servicio permitiría a las personas sortear el sistema de acceso de comunicaciones dispuesto por este Servicio, impidiendo a los funcionarios cumplir adecuadamente con los fines para los cuales han sido contratados, obligándolos a ocupar parte de su jornada de trabajo a contestar las comunicaciones, en la especie, las encuestas que reciban, que llegasen en forma directa a sus correos electrónicos, distrayéndolos, de esta manera, de sus labores habituales.

4. Que, si se verificara lo señalado en el considerando anterior, se configuraría la afectación del debido cumplimiento de sus funciones habituales por parte de los funcionarios de SERNAC, configurándose con ello la causal de secreto o reserva recogida en el artículo 21, en su numeral 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, en adelante "Ley de Transparencia", la cual prescribe que una información se considerara reservada o secreta: *"cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido"*.

5. Que, en ese mismo sentido, se ha pronunciado el Consejo para la Transparencia, al conocer el amparo rol C136-13, el cual se refirió la denegación a la entrega de información respectiva a las casillas de correo de funcionarios del Servicio de Registro Civil de Chile, indicando que: *"...en consecuencia, considerando que el órgano reclamado se encuentra dotado de un sistema centralizado de atención ciudadana con la finalidad precisa de evitar distraer de sus funciones habituales a su personal y de esa forma dar respuesta a los requerimientos de los usuarios de manera oportuna, este Consejo estima que el dar a conocer las casillas de correo electrónico de sus funcionarios, podría afectar el debido cumplimiento de sus funciones, motivo por el cual se rechazará el presente amparo dando por justificada la concurrencia de la causal de reserva del artículo 21 N° 1 ya citado"*.

6. Que, atendido lo señalado anteriormente, es que este Servicio deberá denegar la entrega de las direcciones de correo solicitadas de los funcionarios de este Servicio.

7. Las facultades que la Ley confiere al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESUELVO:

1º. DENIÉGASE la entrega de información solicitada, con fecha 17 de abril de 2017, por [REDACTED] por concurrir la causal de denegación de acceso a la información contemplada en el artículo 21 N° 1 de la Ley de Transparencia.

2º. DÉJASE CONSTANCIA que las comunicaciones electrónicas con SERNAC se encuentran centralizadas a través de su página web, en el subsitio denominado "Portal de Consumidor" (<http://www.sernac.cl/portal-del-consumidor/>).

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

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor

