

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**DENIEGA ENTREGA DE INFORMACIÓN
SOLICITADA POR [REDACTED]
[REDACTED] (SOLICITUD DE
INFORMACIÓN N° AH009T0000608).**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00739

SANTIAGO, 09 JUN 2017

VISTOS: Lo dispuesto en el artículo 8º, 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 abril de 2017 este Servicio recibió solicitud de información N° AH009T0000608, formulada por [REDACTED], del siguiente tenor: "*Estimados señores SERNAC, solicito tener acceso a los informes que las entidades financieras, (en específico sobre el BANCOESTADO) deben entregar en forma semestral al SERNAC, sobre el alzamientos de Hipotecas (ley 20.855), esto en relación al stock de hipotecas y prendas pendientes de alzar y al plan de ejecución sobre la implementación de la nueva normativa. Muchas Gracias*".

2. Que, con fecha 26 de mayo de 2017, de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 14 de la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, en adelante Ley de Transparencia, y atendido que existían factores que dificultaban la recopilación y análisis de la información solicitada, este Servicio, en adelante indistintamente SERNAC, 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 a través del correo electrónico enviado a través de la plataforma PortalTransparencia.

3. Que, señalado lo anterior, y atendido el tenor del requerimiento transcrito, cabe desprender que el solicitante pretende acceder a los informes que ha entregado a este Servicio, específicamente, el proveedor Banco Estado, con ocasión del cumplimiento de lo mandatado en el artículo segundo transitorio de la Ley N° 20.855, que regula el alzamiento de hipotecas y prendas que caucionan créditos. Respecto de aquella información, este Servicio ha

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

podido constatar que la misma da cuenta de información relacionada directamente con los procesos de alzamientos de hipotecas y prendas, constituidas por dicha institución financiera, especialmente en lo que dice relación a: volúmenes de cauciones otorgadas, plan de ejecución sobre la implementación de la Ley N° 20.855, estado de avance de tales gestiones y medidas adoptadas para su pleno cumplimiento, incluyendo aquellas de publicidad e información dirigidas al público en general para dar a conocer sus derechos en relación al alzamiento de garantías, extinguidos los créditos que éstas caucionan y otros aspectos comerciales.

4. Que, atendido que dicha solicitud de información se refería a documentos que contiene información cuya divulgación podía afectar derechos del tercero interesado, esto es, Banco Estado, y dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley de Transparencia, SERNAC, mediante Oficio N° 9.378, de 2017, SERNAC informó a Banco Estado del derecho que les asistía para oponerse a la entrega de dicha información, haciendo indicación de los derechos que podían verse afectados con la divulgación de la misma. Dicho Oficio fue notificado a Banco Estado el día 24 de mayo de 2017.

5. Que, en virtud de dicha comunicación, Banco Estado, mediante carta GGE N° 108.17, de 30 de mayo de 2017, ingresada a este Servicio en esa misma fecha, comunicó su oposición a la entrega de la información solicitada, dado que, principalmente, considera que la misma tiene un carácter estratégico y le permite operar y competir en el mercado bancario y financiero como un banco más de la plaza, por lo que, a su juicio, debe mantener su carácter de reservado y confidencial. Asimismo, hace presente que la información solicitada se encuentra amparada por la reserva bancaria, regulada en el artículo 154 de la Ley General de Bancos, sin que concurran en la especie los requisitos que dicha norma establece para dar a conocer los citados antecedentes.

6. Que, sin perjuicio de haberse deducido oposición, por parte de Banco Estado, a la entrega de la información requerida, se debe tener presente que, revisado el contenido de las presentaciones hechas por dicho proveedor a este Servicio –esto es, el plan de ejecución de la implementación de la Ley N° 20.855 y los informes semestrales de cumplimiento de dicho plan–, en el contexto de dicho cuerpo legal, es posible advertir que éstas dan cuenta de información relativa íntimamente vinculados a sus procesos comerciales y de negocio, especialmente referidos al alzamiento de su cartera de hipotecas y prendas, que, a la fecha, no es conocida ni por los consumidores ni por los demás operadores bancarios y financieros del mercado.

7. Que, de acuerdo a ello, la información a la que el solicitante pretende acceder es de propiedad del Banco Estado y, atendida su naturaleza, su revelación afectaría los derechos comerciales o económicos del mismo. En efecto, el requerimiento del Sr. Tolentino se refiere a información propia, interna y estratégica del Banco Estado, en tanto se vincula al desenvolvimiento propio y particular del Banco, a través de productos financieros de negocio, como son su cartera de hipotecas y prenda, y dan cuenta, por ende, del desarrollo de la prestación

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

de uno de sus servicios financieros y bancarios más relevantes. Por tanto, esta información pertenece al Banco Estado y obra en poder de SERNAC sólo con ocasión de la verificación del cumplimiento de las obligaciones emanadas de la Ley N° 20.855.

8. Que, en consecuencia, divulgar o publicitar la información objeto de la solicitud develaría aspectos estratégicos acerca del desarrollo de una actividad económica principal del Banco Estado, como es la asociada a los volúmenes y alcance de su cartera de hipotecas y prendas, antecedentes que constituyen un bien económico estratégico de la misma institución, respecto del cual existe un titular que ejerce derechos de carácter comercial o económico. De acuerdo a ello, su divulgación podría afectar la capacidad competitiva de Banco Estado, configurándose así, a juicio de este Servicio, los tres requisitos exigidos para que los antecedente pedidos afecten los derechos económicos y comerciales de una persona, natural o jurídica, a saber, que la información deba: a) ser secreta, es decir, no generalmente conocida, ni fácilmente accesible para personas introducidas en los círculos en que normalmente se utiliza ese tipo de información; b) ser objeto de razonables esfuerzos para mantener su secreto; y, c) tener un valor comercial por ser secreta, esto es, que dicho carácter proporcione a su titular una ventaja competitiva (y, por el contrario, su publicidad afectar significativamente su desenvolvimiento competitivo). Lo anterior, tal como ha sido sostenido reiteradamente por el Consejo para la Transparencia, en sus decisiones recaídas en los amparos Rol A325-09, C1015-15, C1890-15, C1891-15 y C1758-16, entre otros.

9. Que, en atención a los primeros requisitos antes señalados, esto es, que la información sea secreta y que existan esfuerzos razonables para mantenerla en dicha condición, se debe tener presente que los procesos relacionados a la cartera de hipotecas y prendas pendientes de alzar y alzadas, y el plan de ejecución sobre la implementación de la Ley N° 20.855, no son conocidos ni informados a ningún organismo, público o privado, sino sólo a SERNAC con ocasión de lo dispuesto en la Ley N° 20.855, por cuanto los mismos constituyen parte del giro principal y estratégico del Banco Estado, permitiéndole competir y operar en el mercado bancario y financiero.

10. Que, por su parte, en relación a la tercera condición señalada, esto es, tener un valor comercial por ser secreta, claramente el desenvolvimiento de la gestión y administración de su cartera de hipotecas y prendas le permite a Banco Estado competir en el mercado de dichos productos con otros bancos e instituciones financieras, de acuerdo a sus estándares y políticas internas, y en la que intenta destacarse frente a otros intervinientes en el mercado, de manera tal que la divulgación de dicha información afectaría su desarrollo competitivo.

11. Que, sobre la base de lo razonado, cabe tener presente lo prescrito en el artículo 21 N° 2 de la misma Ley de Transparencia, el cual señala expresamente que se considerará secreta o reservada la información: *"cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte los derechos de las*

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

personas, particularmente tratándose de su seguridad, su salud, la esfera de su vida privada o derechos de carácter comercial o económico".

12. Que, es por lo anterior, que este Servicio estima que, sin perjuicio de haberse formulado oposición por el proveedor Banco Estado, igualmente la información por él aportada se encuentra amparada en la causal de secreto o reserva señalada en el artículo 21 N° 2, ya citado. Por tanto, este Servicio invoca, respecto de esta información, la causal de secreto o reserva prevista en el mencionado artículo 21, numeral 2°, de la Ley de Transparencia.

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

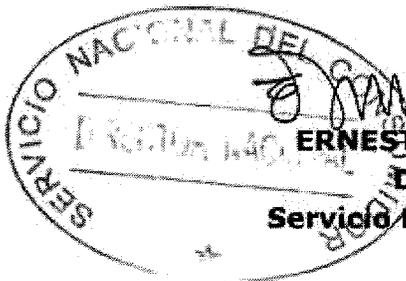
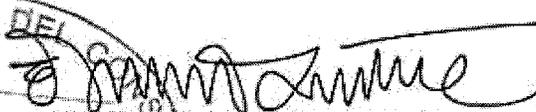
RESUELVO:

1°. **DENIÉGASE** la entrega de la información solicitada con fecha 27 de abril de 2017, [REDACTED], por concurrir oposición por parte del tercero interesado, Banco Estado, y por la causal de denegación de acceso a la información contemplada en el artículo 21 N° 2 de la Ley de Transparencia, conforme se señala en el presente acto administrativo.

2°. **NOTIFIQUESE** al requirente, mediante correo electrónico, adjuntando copia íntegra de esta Resolución.

3°. **REMÍTASE** copia del presente acto administrativo al proveedor Banco Estado.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor