



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **DENIEGA PARCIALMENTE EL ACCESO A LA INFORMACIÓN SOLICITADA ( SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA N° AH009T0002239).**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 649**


**SANTIAGO, 11 DE SEPTIEMBRE 2020**

**VISTOS:** la solicitud de acceso a la información pública N° AH009T0002239, de fecha 25 de julio de 2020; 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 año 2009, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en la Ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; en el Título VI de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección a los derechos de los consumidores; en el Decreto N° 90, del año 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que designa a don Lucas Del Villar Montt como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor y en la Resolución N° 7 de 2019, de la Contraloría General de la República.

### **CONSIDERANDO:**

**1.** Que, con fecha 25 de julio de 2020 se recibió solicitud de información N° AH009T0002239, del siguiente tenor:

"1.- *Manuales de aplicación o fiscalización de la Ley del Consumidor.*  
2.- *Informes, estudios y/o investigaciones jurídicas, legales, de mercado, estadísticos de la aplicación de la Ley No 20.555 que crea el Sello SERNAC.*  
3.- *Informar el nombre, rut y dirección de las empresas que se han registrado, poseen o han tenido dicho sello SERNAC desde la entrada en vigencia de la Ley 20.555 hasta la fecha de la presente solicitud.*  
4.- *Análisis, informes o investigaciones respecto a la organización y funcionamiento para la constatación de las condiciones de otorgamiento, mantención y revocación del Sello SERNAC por el Servicio Nacional del Consumidor, incluyendo las normas necesarias para la organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente y del Sistema de Solución de Controversias, en ejecución de lo dispuesto en el número 4.- del inciso segundo del artículo 62 de la Ley de Protección del Consumidor.*  
5.- *Copia del Registro o la Nómina de Mediadores y Árbitros Financieros elaborada por el SERNAC del presente año y desde la entrada en vigencia de la Ley 20.555.*





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- 6.- De conformidad al Artículo 9° de la Ley 20.555, copia de exámenes de admisibilidad formal de la solicitud de análisis del o los Contratos Tipo desde la entrada en vigencia de la citada ley.
- 7.- De conformidad al Artículo 11 de la Ley precitada resoluciones que han otorgada o rechazado Solicitudes de Sello SERNAC.
- 8.- Copia de las notificaciones de empresas que han renunciado al Sello SERNAC, a través de presentaciones dirigidas al Director del SERNAC desde la entrada en vigencia de la ley a la fecha.
- 9.- Copia de las Resoluciones que han ordenado la Pérdida o Revocación del Sello SERNAC desde la entrada en vigencia a la fecha.
- 10.- Copia de Resoluciones, Oficios o registros históricos de años y meses de multas aplicadas a empresas por Infracciones a la Ley de Protección del Consumidor por organismos fiscalizadores.
- 11.- Registros históricos o estadísticos sobre Número y Naturaleza de Reclamos presentados desde el año 2012 a la fecha.
- 12.- Artículo 63.- Honorarios. Los servicios del Mediador y del Árbitro Financiero serán gratuitos para el consumidor.
- 13.- Copia de las resoluciones exentas que han fijado los aranceles que de honorarios de Mediadores y Árbitros Financiero, según corresponda, según el tipo de servicios o productos financieros.
- 14.- Registros, informes o estudios de Sentencias Definitivas emitidas por Árbitros Financiero desde la entrada en vigencia de la Ley citada a la fecha.
- 15.- Número de funcionarios de SERNAC que tramitan los reclamos administrativos.
- 16.- Número de los abogados que integran la planta de SERNAC.
- 17.- Registros de causas judiciales que lleva SERNAC ante los tribunales desglosado por año y con roles de causa". [sic]

**2.** Que el requerimiento de información aludido en el considerando precedente, constituye una solicitud que se ha efectuado en el marco de la Ley N° 20.285, de 2008, sobre Acceso a la Información Pública, por lo que corresponde sea resuelto conforme al procedimiento administrativo dispuesto en ese cuerpo legal.

**3.** Que, habiéndose detectado peticiones específicas que requerían una subsanación por parte de la requirente, ya que no identificaba claramente la información requerida, se solicitó subsanarlas el día 31 de julio de 2020, mediante comunicación electrónica formulada mediante el sistema del Portal de Transparencia, respondiendo la requirente ese mismo día, especificando las peticiones 1, 10, 12 y 15 de la siguiente manera:

"PUNTO 1. Nos referimos a todos los manuales, reglamentos, instructivos, oficios, que den contenido y explquen el ámbito de acción de sus funciones fiscalizadoras.

PUNTO 10: RESULTADOS (DOCUMENTOS, INFORMES, RESOLUCIONES,) DE LOS PLANES DE FISCALIZACIÓN AÑOS 2015 A LA FECHA. De la página institucional se lee en uno de los documentos que: Contar con la metodología de priorización por riesgo, basado en los reclamos de SERNAC, que permitió la construcción del Plan anual de fiscalización 2019. Este Plan impulso un trabajo organizado y consistente durante el año 2019, con una estructura de actividades definida y



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*caracterizada por una cobertura de mercados acorde a la capacidad instalada de fiscalización de ese año. - Alcance nacional, en términos que se efectuaron actividades de fiscalización en todas las regiones del país durante el primer año de vigencia de la nueva facultad, lo que sin duda es un gran logro para el Servicio. Imaginamos existe un informe de los resultados para los años 2015 y al menos hasta el 2019.*

*PUNTO: 12.- Artículo 63.- Honorarios. Los servicios del Mediador y del Árbitro Financiero serán gratuitos para el consumidor. Sin embargo, respecto a estos servicios alguien debe pagarlo o el Estados o las empresas reclamadas. Se pide acceso a normas, reglamentos, instructivos o resoluciones que fijen los costos y honorarios de los servicios de mediación individual o colectiva y arbitraje financiero. No es posible concebir que SERNAC carezca de un marco regulatorio que defina dichos costos, los presupuestos anuales, los valores que se incluyen en tablas o informes de gastos que ha desembolsado en estado ya sea en mediación o arbitraje, boletas de pagos en que constan dichos pagos y todo registro de emolumentos cancelados durante los 10 años. Es decir desde Julio del 2010 a la fecha.*

*PUNTO 15. Se refiere a los reclamos que se tramitan dentro de las plataformas de reclamos que administra, arrienda, subsidia, gestiona, da seguimiento el SERNAC cuando las personas hacen las respectivas denuncias que no se han judicializado. Judicializado significa que los reclamos han pasado de un reclamo o instancia al interior de la administración del estado a una presentación judicial ya sea una demanda individual o colectiva.*

*". [sic]*

**4.** Que se informó a la requirente de la prórroga que SERNAC dispuso a efectos de entregar una respuesta acorde a la normativa vigente, a través de una comunicación mediante el Portal de Transparencia, en la que se dio entrega a la solicitante de nuestro oficio ORD. N° de 2020, en el que se dispuso tal aumento de plazo.

**5.** Que, pasando a dar respuesta a lo solicitado por la requirente, en su **N° 1**, podemos señalar que no obra en poder de este Servicio "un manual o reglamento" de la forma pedida, pero sí disponemos de las directrices del Plan Anual de Fiscalización 2020 y nuestra Política de Fiscalización, respectivamente publicadas en el sitio web del SERNAC, en el siguiente enlace [https://www.sernac.cl/portal/618/articles-55703\\_archivo\\_01.pdf](https://www.sernac.cl/portal/618/articles-55703_archivo_01.pdf) y [https://www.sernac.cl/portal/618/articles-58538\\_archivo\\_01.pdf](https://www.sernac.cl/portal/618/articles-58538_archivo_01.pdf), dándosele acceso a la documentación referida, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley N° 20.285.

Que, por otro lado, mediante la Resolución Exenta N° 11 de 2020 se aprobó el instructivo para la incautación de documentos a empresas en el marco de la fiscalización, que se adjunta. Por su parte, el Procedimiento General de Fiscalización fue aprobado por Resolución Exenta N° 298 de 2020, la que también se adjunta.

**6.** Que, el artículo 21 N° 1 letra b) de la Ley N° 20.285 indica que "las únicas causales de secreto o reserva en cuya virtud se podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información, son las siguientes: [1.] Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido, particularmente: [b)] Tratándose de antecedentes o deliberaciones previas a la adopción de una resolución, medida o política, sin perjuicio que los fundamentos de aquéllas sean públicos una vez que sean adoptadas".*

**7.** Que, en cuanto al **N° 2** de la SAIP en comento, en relación a "informes, estudios y/o investigaciones jurídicas, legales, de mercado, estadísticos de la aplicación de la Ley N° 20.555 que crea el Sello SERNAC", debemos rechazar la entrega de esa información, por cuanto los informes o investigaciones jurídicas de la aplicación de la Ley N° 20.555 pueden servir de antecedentes necesarios en los argumentos de las defensas jurídicas y judiciales que emplee el Servicio, además de ser insumos en cuanto a las eventuales resoluciones o medidas que se puedan adoptar dentro de la institución, considerando lo relevante que es dicha normativa dentro de la institución.


**8.** Que, en materia del **N° 3** de vuestro requerimiento, debemos dar cuenta que desde la entrada en vigencia de la Ley N° 20.555 hasta la fecha de la presente solicitud, este Servicio no registra a ninguna empresa que tenga o haya obtenido el Sello SERNAC.

**9.** Que, en cuanto al **numeral 4to.** de su SAIP, informamos que este Servicio no cuenta con análisis, informes o investigaciones respecto a lo solicitado, por lo que esa información no se encuentra en poder del SERNAC. Sin perjuicio de lo anterior, se hace presente que tanto las normas relativas al otorgamiento, mantención y revocación del Sello SERNAC, como las normas necesarias para la organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente y Sistema de Solución de Controversias, se encuentran contenidas en el Título II, párrafos 2, 3, 5 y Título III del Reglamento sobre Sello SERNAC (D.S. N° 41, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo), el cual se adjunta.

**10.** Que, en relación a su **petición N° 5**, se entrega copia de las resoluciones que disponen del nombramiento de mediadores y árbitros financieros.

**11.** Que el artículo 21 N° 2 de la Ley Sobre Acceso a la Información Pública prescribe que *"las únicas causales de secreto o reserva en cuya virtud se podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información, son las siguientes: [2.] Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte los derechos de las personas, particularmente tratándose de su seguridad, su salud, la esfera de su vida privada o derechos de carácter comercial o económico."*

**12.** Que, en relación a su solicitud particular **N° 6**, "(...) copia de exámenes de admisibilidad formal de la solicitud de análisis del o los Contratos Tipo desde la entrada en vigencia de la citada ley", este Servicio no puede sino establecer que la entrega de los expedientes de admisibilidad de las solicitudes de análisis de textos de una gran cantidad de contratos presentados voluntariamente por proveedores que aspiraban a obtener el Sello SERNAC para uno o más de sus contratos, claramente afecta derechos económicos de esos terceros, por lo que no corresponde ser expuestos.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**13.** Que, además de la causal indicada anteriormente, debemos esgrimir aquella ya consignada en el considerando 6to. de este acto administrativo, por cuanto, la entrega de la información solicitada por la requirente de información, no cabe duda alguna que provocaría la inhibición de proveedores, ya sea aquellos que ya intentaron obtener el sello SERNAC u otras empresas que deseen postular a la ya mencionada certificación, producto de la incertidumbre que se les generaría respecto al tratamiento que se podría dar a dicha información y su eventual divulgación no consentida a terceros.


**14.** Que, tal inhibición o abstención constituye un impedimento para ejercer adecuadamente la función de supervigilancia del cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en particular, el Título V de aquella normativa, artículos 55 y siguientes y el Reglamento sobre Sello SERNAC (D.S. N° 41, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo).

**15.** Que, lo anterior ha sido objeto de pronunciamiento por parte del Consejo para la Transparencia, en su decisión recaída en el amparo rol C3489-16, en relación con información otorgada en materia de mediaciones colectivas, en la cual, expresamente, señala que: *"...el SERNAC carece de las facultades legales para requerir, forzosamente o por medios compulsivos, la entrega de determinados antecedentes, teniendo el proceso de mediación un carácter meramente voluntario y conciliador. Del mismo modo, resulta atendible sostener que, en caso de que el proceso de mediación no terminase con un acuerdo entre las partes, y debiere judicializarse, en los términos dispuestos en el artículo 50 y siguientes de la Ley del Consumidor, con la entrega o publicidad de los antecedentes otorgados por las partes, los terceros reclamantes podrían quedar en la indefensión, lo que generaría un desincentivo en orden a aportar documentos complementarios dentro del proceso voluntario de mediación, pues la contraparte ya sabría, incluso de manera previa a la etapa procesal de prueba correspondiente, cuáles serían los antecedentes que dichos terceros presentarían en el caso, destinados a fundar su posición"*.

**16.** Que, en cuanto a su solicitud N° 7, podemos indicar que desde la entrada en vigencia de la Ley 20.055 hasta la fecha de la presente solicitud, este Servicio no ha emitido resoluciones otorgando o rechazando solicitudes de Sello SERNAC, de conformidad al artículo 11 del Reglamento sobre Sello SERNAC (D.S. N° 41, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo).

**17.** Que, para responder las solicitudes N° 8 y N° 9, debemos dar cuenta que, en línea de lo ya considerando, desde la entrada en vigencia de la Ley 20.055 hasta la fecha de la presente solicitud, este Servicio no ha emitido resoluciones otorgando o rechazando solicitudes de obtención de Sello SERNAC, en consecuencia, no existen resoluciones que hayan ordenado la pérdida o revocación de tal distintivo.

**18.** Que, para responder su petición N° 10, informamos que la facultad de fiscalización entró en vigor el 13 de marzo de 2019, por lo que, primero, no existe la información requerida para los años 2015 a 2018; y, segundo, los resultados de ese primer año, 2019, fueron





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

recogidos en la cuenta pública participativa recientemente realizada, publicada en el sitio web institucional de este Servicio, en el siguiente enlace: [https://www.sernac.cl/portal/604/articles-58561\\_recurso\\_2.pdf](https://www.sernac.cl/portal/604/articles-58561_recurso_2.pdf), la cual se adjunta el documento.

**19.** Que, en directa relación con la información pedida en el **numeral 11** de su SAIP, "Registros históricos o estadísticos sobre Número y Naturaleza de Reclamos presentados desde el año 2012 a la fecha", se acompaña la información requerida en este numeral, a través de una base de datos en formato *excel* llamado "t-2239\_f".

**20.** Que, en cuanto a los antecedentes requeridos en los **numerales 12 y 13**, informamos que el marco regulatorio que define los montos de honorarios para los servicios de mediador y árbitro financiero está establecido en la Resolución Ministerial Exenta N° 132 de 2012, que fija aranceles correspondientes a los honorarios de mediadores y árbitros financieros que indica, la que acompañamos al presente para vuestra información.

**21.** Que, en cuanto al **numeral 14**, a través del cual pide "*registros, informes o estudios de Sentencias Definitivas emitidas por Árbitros Financiero desde la entrada en vigencia de la Ley citada a la fecha*", debemos dar cuenta que esa información no existe en poder del Servicio, ya que no se han elaborado documentos como los solicitados.


**22.** Que, en relación a lo pedido en el **N° 15** de la solicitud de transparencia, debemos decir que el número de funcionarios que tramitan los reclamos presentados por la ciudadanía son 58: ocho, a nivel central, en nuestro Departamento de Gestión Territorial y Canales; 18 a través de nuestros canales no presenciales; y 38 ejecutivos de atención de público en nuestros canales presenciales.

**23.** Que, en cuanto a lo requerido en el **N° 16** de su SAIP, informamos que el número de abogados en nuestra planta funcionaria, actualmente, ascienden a nueve, los que, sumados a aquellos contratados bajo la modalidad de contrata, 66, dan un total de 75.

**24.** Que, finalmente, en relación con el **N° 17** de vuestra solicitud, en que se piden "*registros de causas judiciales que lleva SERNAC ante los tribunales desglosado por año y con roles de causa*", se acompaña documento en formato *pdf* llamado "Base respuesta SAIP 2239", en la que se encuentra la información requerida en este punto.

### RESUELVO:

**1°.- DENIÉGASE PARCIALMENTE** la entrega de la información solicitada en requerimiento de información N° AH009T0002239, por concurrir las causales de secreto o reserva contempladas en el artículo 21 N° 1, causal genérica, N° 1 letra b) y N° 2 de la Ley N° 20.285, conforme se ha razonado en el presente acto administrativo.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**2°.- ENTRÉGUENSE** al solicitante la información indicada en los considerandos 5, 9, 10, 18, 19, 20 y 24 de esta resolución.

**3°.- NOTIFÍQUESE** a la requirente a través del Portal de Transparencia, adjuntando copia íntegra de esta resolución.

### **ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**

Lucas  
Ignacio Del  
Villar Montt

Firmado digitalmente  
por Lucas Ignacio Del  
Villar Montt  
Fecha: 2020.09.11  
16:06:54 -03'00'

**LUCAS DEL VILLAR MONTT**  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor

CDN/ALR/OLT

Distribución: Fiscalía Administrativa; SDN/Gabinete; SDF; GTC; Partes.

