



SOLICITUD DE INFORMACIÓN NÚMERO 28-03/2019

Defensoría del Consumidor, municipio de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las quince horas veintidós minutos del día cuatro de abril del año dos mil diecinueve luego de haber recibido y admitido la **solicitud de información número 28-3/2019**, conteniendo los siguientes requerimientos: **"Solicito copia de todos los expedientes completos de todos los procesos ya finalizados dentro de la Defensoría del Consumidor en contra de la empresa [REDACTED], desde el 1 de enero de 2014 hasta la fecha en los 14 departamentos del país. También solicito copia de cualquier material multimedia adjunto a los procesos."**, que fue interpuesta ante la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia de esta dependencia, se verificó el cumplimiento de los requisitos establecidos en el art. 66 de la Ley de Acceso a la Información Pública-LAIP, así como, los arts. 50, 52, 53 de su Reglamento; asimismo, se analizó el fondo de lo solicitado, procediendo a realizar las gestiones necesarias; a fin de obtener la información requerida, en cumplimiento a los arts. 50 letra "d" y 70 de la Ley de Acceso a la Información Pública-LAIP, por lo que, previo a resolver sobre el acceso a la información, realizan las siguientes consideraciones:

1. Que de conformidad con los derechos instituidos por el art. 6 de la Constitución de la República, se garantiza el derecho de expresar y difundir el pensamiento, siempre que no subvierta el orden público ni lesione la moral, el honor ni la vida privada de los demás. Asimismo, los arts. 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, 4 de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre y 13.1 de la Convención Americana sobre los Derechos Humanos, señalan que el acceso a la información pública es una herramienta eficaz en el ejercicio del derecho al acceso a la información.
2. Que con base al art. 2 de la LAIP; establece que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información generada, administrada o en poder de las instituciones públicas y demás entes obligados de manera oportuna y veraz, sin sustentar interés o motivación alguna.
3. En el marco de la competencia subjetiva, inmersa en los arts. 50 y 70 de la LAIP, otorgan a los oficiales de información las potestades requeridas para dar trámite a las solicitudes de información interpuestas ante las Unidades de Acceso a la Información Pública, y son responsables de diligenciarlas para dar una respuesta a los solicitantes.
4. La Dirección Centro de Solución de Controversias, de la Defensoría del Consumidor (DC), comunica que según lo que consta en el registro interno, en cumplimiento a lo regulado

por el art. 62 de la LAIP, los procesos ya finalizados en contra de la empresa antes mencionada desde el 1 de enero de 2014 hasta la fecha en los 14 departamentos del país ascienden a más de 1,300 atenciones. La cantidad de folios de cada uno de los expedientes oscila entre los 30 a 40 folios, por lo que preparar la información en su versión pública implicaría desatender las actividades prioritarias relacionadas a las atenciones diarias de los consumidores y un gasto adicional al presupuesto institucional.

5. Según lo informado por la Dirección Centro de Solución de Controversias, la pretensión de la persona solicitante sale de las posibilidades materiales de la DC, ya que es manifiestamente irrazonable lograr entregar dentro del plazo límite establecido por la LAIP en el artículo 71, los expedientes de procesos ya finalizados, en contra de la empresa de interés, debido a que solo se cuenta con expedientes administrativos completos y no en su versión pública, lo cual implicaría que, la DC tendría que imprimir cada expediente, revisar todas las páginas que integren los mismos, localizar los datos personales, así como, la información confidencial de las partes involucradas en los procesos, colocar marcas que impidan su lectura para su debida protección, en razón a que estos son entregados a esta entidad por los particulares, únicamente con el objetivo de resolver una controversia de consumo y finalmente, digitalizar de nuevo los expedientes en su versión pública; a fin de cumplir el artículo 30 de la LAIP.
6. Para la elaboración de versiones públicas, es indispensable mencionar, que a la DC le conllevaría un gasto adicional institucional de papel, tinta, uso de impresores y escáner, cuya cantidad es limitada, además, tendría que asignar a personal técnico suficiente e interrumpir las actividades establecidas en el Plan Operativo Anual 2019, incluidos los servicios regulares que ofrece la DC al público, afectando considerablemente a la misión institucional.
7. Tomando en cuenta lo señalado por la Dirección Centro de Solución de Controversias, que lo requerido es imposible de cumplir en tiempo, debido a que no se cuenta con el talento humano necesario y equipo técnico suficiente; la entidad obligada rechazará la solicitud, en razón a que tiene cabida dentro de las excepciones legales a la obligación de darle trámite.

Por tanto, tomando en cuenta lo antes expuesto en observancia a los arts. 1, 6 y 18 de la Constitución, así como, el procedimiento de acceso a la información regulado por los arts. 50 letras "h" e "i", 61, 62, 65, 69, 72, 74 y 102 de la LAIP, se resuelve:

- a) Declarar improcedente la solicitud de información número 28-03/2019 y sin lugar el inicio del procedimiento de acceso a la información pública, con base a lo dispuesto en el Artículo 74 literal "c" de la LAIP.

- b) Informar que la DC está en toda la disposición de proporcionar a la persona solicitante los datos estadísticos disponibles, los cuales se generan a partir de las competencias establecida en la Ley de Protección al Consumidor.

La DC publica en su sitio web institucional, el boletín estadístico de atenciones brindadas, a través de sus diversas oficinas y los motivos de reclamo de las personas consumidoras. Este se emite mensualmente y está disponible en el siguiente enlace: <https://www.defensoria.gob.sv/servicios/vigilancia-y-transparencia-de-mercados/estadisticas/>, con el cual la persona solicitante puede verificar la forma en que la DC registra los casos.

- c) Notificar la presente resolución, al correo electrónico indicado como medio para recibir notificaciones.



Aída Funes

Oficial de Información y Transparencia