



DENIEGA ENTREGA DE INFORMACIÓN
SOLICITADA POR : _____
_____Z (SOLICITUD DE INFORMACIÓN N°
AH009W0001427, ID N° 40614).

RESOLUCIÓN EXENTA N° **01210**

SANTIAGO, **20 AGO 2015**

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 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 24 de julio de 2015, se recibió ante este Servicio la solicitud de información N° AH009W0001427, formulada por _____ mediante la cual señala: *"He reclamado en contra de la sociedad CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA CORDOVA LIMITADA, RUT: 79.947.430-1, por el proyecto inmobiliaria JARDINES DE GORBEA II emplazado en Garbea 2550, comunas de Santiago.*

Es por lo antes expuesto, agradeceré me puedan indicar si esta sociedad tiene otros reclamos por el retraso en la entrega de este proyecto, señalando e individualizando las respectivas personas que pudieren haber reclamado, con el fin de tomar contacto con ellas."

2. Que, revisada la base de datos de reclamos de que dispone SERNAC, se ha podido constatar que este Servicio registra 2 (dos) reclamos en contra de la Sociedad Constructora e Inmobiliaria Córdova Limitada por el proyecto Inmobiliaria Jardines de Gorbea II, en los términos que se transcriben:

AÑO	TIPO DE PRODUCTO	MOTIVO LEGAL	CATEGORÍA LEGAL	MOTIVO	CAUSAL DE CIERRE	DE
2015	Casa	Problemas de Ejecución Contractual	Formalidades del Contrato	del	Proveedor Acoge	No
2015	Departamento	Problemas de Ejecución Contractual	Incumplimiento en las condiciones Contratadas		En proceso	

3. Que, en lo que dice relación con señalar e individualizar a *"las respectivas personas que pudieren haber reclamado"*, revisados los antecedentes que componen la ya referida base de datos, se ha constatado que le



información pedida se compone de los datos de individualización y otros datos personales, todos los cuales han sido entregados voluntariamente por los reclamantes al momento de realizar sus presentaciones al SERNAC, cuya publicidad permitirían al solicitante tomar contacto con ellos.

4. Que, estos datos personales han sido entregados por personas naturales a este Servicio, con el objeto dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes, como así mismo denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos.

5. Que, en efecto, dichos datos personales han sido recopilados por este Servicio en el marco de la función asignada por el artículo 58 letra f) de la Ley N° 19.496, específicamente la recepción de reclamos de consumidores individuales en contra de un proveedor determinado, con el solo propósito de propender a una solución extrajudicial en un contexto de una mediación, y ejercer las acciones judiciales correspondientes; y no extraídos desde un registro de acceso público.

6. Que, de conformidad al artículo 4 de la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, solo es posible tratar datos de carácter personal cuando exista una autorización legal, ya sea de la propia Ley N° 19.628 o de otras normas de igual rango, situación que no se da en este caso.

7. Que, en concordancia con lo anterior, el artículo 9 de la referida Ley N° 19.628 señala que los datos personales podrán utilizarse sólo en los fines para los cuales hubieren sido recolectados, en función de las materias propias del Servicio.

8. Que, en la especie, los reclamantes a los que alude la solicitud han entregado sus datos de individualización y otros datos personales con la finalidad de que este Servicio pueda realizar las gestiones indicadas en el Considerando Quinto de este acto administrativo.

9. Que, a mayor abundamiento, del requerimiento transcrito en el considerando primero no es posible identificar la existencia de ningún interés público que justifique la divulgación a terceros de los datos de identidad y demás datos personales de los consumidores que han presentado sus reclamos ante SERNAC.

10. Que, por su parte, la Ley sobre Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, en adelante Ley de Transparencia, 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.

11. Que, dicho artículo, dispone en su numeral 2 que el organismo podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información: *"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, los derechos a resguardar se refieren específicamente a los datos personales, definidos por el artículo 2 letra f) de la Ley N° 19.628. En este último cuerpo legal se regula el tratamiento de los datos de carácter personal en registros o bancos de datos por organismos públicos o por particulares, estableciendo la obligación de secreto sobre estos datos en sus artículos 7 y 20. Por tanto, la cesión de dichos datos a terceros sin la autorización de los consumidores, supone la afectación de los derechos de estos.

13. Que, a mayor abundamiento, en este mismo sentido el Consejo para la Transparencia, en roles C211-11 y C1511-13, se ha pronunciado en el sentido que: *"...habiéndose obtenido al SERNAC los datos correspondientes a la identificación de los denunciados de los propios interesados, y no de un registro libre acceso público, tales datos sólo pueden tratarse al interior del SERNAC y específicamente para los fines específicos que motivaron su entrega, descartándose su cesión a terceros."*

14. Que, asimismo, en el caso de revelar los datos de identidad y demás datos personales de los consumidores que acuden a SERNAC con la finalidad de presentar un reclamo, podría ser afectado el debido cumplimiento de las funciones propias de este Servicio, por cuanto esto podría inhibir a futuros reclamantes a representar sus situaciones de consumo, ante este organismo, producto de la falta de certeza respecto al tratamiento que se dará a sus datos personales y su eventual divulgación a terceros, lo que podría implicar que este Servicio se vea impedido de ejercer sus funciones de conformidad a la ley, vinculadas, en general, a la supervigilancia del cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496 y demás normas que digan relación con el consumidor.

15. Que, lo anterior se encuentra recogido en el mencionado artículo 21, en su numeral 1, que establece como causal de secreto o reserva de la información la siguiente: *"Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido"*.

16. Que, el artículo 11 de la Ley de Transparencia, señala que el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado reconoce, entre otros el principio de divisibilidad, *"conforme al cual si un acto administrativo contiene información que puede ser conocida e información que debe denegarse en virtud de causa legal, se dará acceso a la primera y no a la segunda"*, razón por la cual este Servicio deberá denegar el acceso a la información solicitada en aquella parte se refiere a los datos personales e individualización de los reclamantes, otorgando copia de la restante información solicitada.

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

RESUELVO:

1. DENIÉGASE parcialmente la entrega de información solicitada, con fecha 24 de julio de 2015, por *[REDACTED]*, en lo que respecta a los datos individualización y otros datos personales de los consumidores que hayan interpuesto ante SERNAC su reclamo en contra del proveedor y la causal específicamente señalado en su requerimiento, por cuanto su entrega implicaría la cesión a terceros de datos personales entregados a SERNAC en el cumplimiento de sus funciones,



configurándose en consecuencia las causales de denegación de Acceso a la Información contemplada en el artículo 21 N° 1 y 2 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 concordancia con lo preceptuado en los artículos 4 y 9 de la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada,

2. ENTREGASE al solicitante un cuadro estadístico con los reclamos interpuestos ante SERNAC, en contra del proveedor y la causal específicamente señalado en la solicitud de información que da origen al presente acto administrativo, en los términos que se transcriben:

AÑO	TIPO DE PRODUCTO	MOTIVO LEGAL	CATEGORÍA LEGAL	MOTIVO	CAUSAL DE CIERRE	DE
2015	Casa	Problemas de Ejecución Contractual	Formalidades del Contrato	del	Proveedor Acoge	No
2015	Departamento	Problemas de Ejecución Contractual	Incumplimiento en las condiciones Contratadas		En proceso	

3. NOTIFIQUESE de lo resuelto al requerente, mediante correo electrónico, adjuntando copia íntegra de esta Resolución.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor

