



DENIEGA ENTREGA DE INFORMACIÓN
SOLICITADA POR A
(SOLICITUD DE INFORMACIÓN N°
AH009W0001347, ID N° 17041).

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0794

SANTIAGO,
25 MAY 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; el Decreto N° 283 de 2015, 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 23 de abril de 2015, se recibió ante este Servicio la solicitud de información N° AH009W0001347 (ID N° 17041), formulada por *[redacted]*, mediante la cual ha solicitado: *"Solicito, por favor, el detalle de las personas que han realizado sus reclamos contra Ticketbis, para de tal forma, presentar una demanda colectiva, a través de un abogado. Agradeceré, si es posible, entregar los contactos de las mismas. Hasta el momento, sólo en la página de reclamos.cl, hay más de 50 personas afectadas."*

2. Que, atendiendo al tenor de la solicitud, se concluye que lo requerido por la peticionaria corresponde a los datos de individualización de los reclamantes que hayan acudido a SERNAC, formulando reclamos en contra de la citada empresa.

3. Que, revisados los antecedentes requeridos en la solicitud de información, referido a los reclamos deducidos en contra de dicha empresa, se ha podido constatar que éstos constituyen datos personales entregados por personas naturales que interpusieron reclamos ante este Servicio con la finalidad 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.

4. 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 un consumidor individual 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.

5. 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.

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

7. Que, en la especie, los reclamantes afectados han entregado sus datos de individualización con la finalidad de que este Servicio pueda realizar las gestiones indicadas en el Considerando Cuarto de este acto administrativo.

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

9. Que, dicho artículo, en su numeral 2, dispone 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"*.

10. Que, los derechos a resguardar se refieren específicamente a los datos personales antes aludidos, 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.

11. Que, a mayor abundamiento, en este mismo sentido el Consejo para la Transparencia, en roles C211-11 y C1511-13, ha señalado que: *"...habiéndose obtenido el SERNAC los datos correspondientes a la identificación de los denunciantes 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."*

12. Que, asimismo, en el caso de revelar la identidad 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 ello podría inhibir a futuros reclamantes a representar sus situaciones de consumo, ante este organismo, producto de la incertidumbre respecto al tratamiento que se dará a sus datos personales, lo que podría implicar que este Servicio se vea impedido de



ejercer adecuadamente 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.

13. 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"*. Por tanto, en la especie se configura también dicha causal de secreto o reserva la que, al igual que ocurre con la causal señalada en los Considerando anteriores, impide hacer entrega de la información solicitada.

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

RESUELVO:

1. DENIÉGASE la entrega de información solicitada, con fecha 24 de abril de 2015, por cuanto la entrega de la identidad de los consumidores que han presentado su reclamo en contra del proveedor específicamente señalado en su presentación, 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. 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



