



DENIEGA PARCIALMENTE ENTREGA DE
INFORMACIÓN SOLICITADA POR
[REDACTED] (SOLICITUD
DE INFORMACIÓN N° AH009C-0000162).

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0308

SANTIAGO, 04 MAR 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 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° 1.500, de 2008, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 4 de febrero de 2015, se recibió ante este Servicio la solicitud de información N° AH009C-0000162, formulada por [REDACTED], mediante la cual ha solicitado: "...saber cuántas personas han realizado reclamos por celulares iPhone entregados por claro indicando que son nuevos cuando, en realidad, vienen marcados como "pre-owned" lo cual significa que son de segunda mano reacondicionados. Asimismo les solicito el nombre y dato de contacto de esas personas".

2. Que, en lo que respecta a la primera parte de la solicitud, cantidad de reclamos recibidos por la causal específicamente indicada en la solicitud, se ha podido constatar que este Servicio registra únicamente un reclamo, en los términos solicitados.

3. Que, atendiendo al tenor de la solicitud, se concluye que, adicionalmente, lo requerido por el peticionario corresponde a los datos de individualización y contacto del reclamante que se ha visto afectado por la situación que describe.

4. Que, revisados los antecedentes requeridos en la referida solicitud de información, se ha podido constatar que éstos constituyen datos personales entregados por una determinada persona natural a 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.

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 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.

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 sólo podrán utilizarse sólo para los fines para los cuales hubieren sido recolectados, en función de las materias propias del Servicio.

8. Que en la especie, el reclamante afectado ha entregado sus datos de individualización y contacto con la finalidad de que este Servicio pueda realizar las gestiones indicadas en el Considerando N° 4 de este acto administrativo.

9. 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.

10. 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".

11. 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.

12. 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 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."

13. Que, asimismo, en el caso de revelar la identidad y los datos de contacto 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° 18.496 y demás normas que digan relación con el consumidor.

14. Que, lo anterior se encuentra recogido en el mencionado artículo 21, en su numeral 1, se 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".

15. 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 4 de febrero de 2015, por [redacted], por cuanto la entrega del nombre y datos de contacto del consumidor que ha presentado su reclamo por la causal específicamente indicada en la referida solicitud, 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° 19.626, sobre Protección de la Vida Privada.

2. SEÑÁLASE al solicitante que este Servicio Nacional del Consumidor registra solamente un reclamo, por la causal específicamente señalada en su solicitud, cuya información es la siguiente:

AÑO	TIPO DE PRODUCTO	MOTIVO LEGAL	CATEGORÍA MOTIVO LEGAL
2015	Equipo	Incumplimiento de Promoción y ofertas	Falta de Información Veraz y Oportuna

3. NOTIFIQUESE 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



