



DENIEGA ENTREGA DE INFORMACIÓN  
SOLICITADA POR ~~DOÑA ROSA~~  
~~RODRIGUEZ~~ (SOLICITUD DE  
INFORMACIÓN N° AH009T0000081).

RESOLUCIÓN EXENTA-N° 01809

SANTIAGO, 16 DIC 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° 19.880, 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 17 de noviembre de 2015, se recibió ante este Servicio la solicitud de información N° AH009T0000081, formulada por ~~doña Rosa Rodríguez~~, mediante la cual ha solicitado: "Señores SERNAC, agradeceré remitirme expediente completo del Caso N°5113569, del año 2010 (Materia: Seguros)."

2. Que, revisados los antecedentes que obran en poder de SERNAC, se ha podido constatar el ingreso de un reclamo identificado con el número 5113569, cuya materia dice relación con "cobro de seguro", el cual fue registrado a través del Formulario Único de Atención de Público (FUAP), documento que es completado por el reclamante, constando en él datos de individualización y de contacto de éste, tales como nombre, RUT, correo electrónico y dirección postal, información que es reiterada en las distintas piezas del expediente digital que registra el ya mencionado reclamo.

3. Que, estos datos de individualización y de contacto han sido entregados por una persona natural a este Servicio, con el objeto de 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.



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.

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

7. Que, en la especie, el reclamante afectado ha entregado sus datos de individualización y otros de contacto con la finalidad de que este Servicio pueda realizar las gestiones indicadas en el considerando cuarto de este acto administrativo.

8. 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 de contacto de aquellos que han presentado sus reclamos ante SERNAC.

9. 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.

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 de carácter personal, entre ellos de identidad y otros datos de contacto del reclamante, 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 éstos.



*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 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 de identidad y demás 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.

14. 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”.*

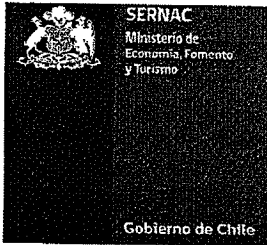
15. Que, si este Servicio procede a tarjar aquellos datos de individualización y de contacto contenidos en las piezas que componen el reclamo que da origen a la solicitud ya transcrita, resulta factible hacer entrega de la restante información contenida en las mismas, por cuanto su sola divulgación, en forma independiente de los datos de individualización, no permitiría a la solicitante, u otro tercero, conocer la identidad de quien presentó su reclamo ante SERNAC.

16. 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 17 de noviembre de 2015, por *[Nombre del Demandante]*, en lo que respecta a los datos de identidad y demás datos de contacto del reclamante, presentados en los documentos específicamente solicitados, 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°s 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. ENTRÉGASE a la solicitante copia del expediente *[Número del Expediente]*.



mismos, ni el debido cumplimiento de las funciones de este Servicio, los que serán debidamente tarjados.

3. NOTIFÍQUESE de lo resuelto al requirente, mediante correo electrónico, adjuntando copia íntegra de esta Resolución.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
DIRECTOR ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor