

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

DENIEGA PARCIALMENTE ENTREGA DE
INFORMACIÓN SOLICITADA POR DOÑA

(SOLICITUD DE INFORMACIÓN N°
AH009T0000415).

RESOLUCIÓN EXENTA N° 01456

SANTIAGO, 10 NOV 2016

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 24 de octubre de 2016, se recibió ante este Servicio la solicitud de información N° AH009T0000415, formulada por doña [REDACTED] mediante la cual se señala: "*Necesito información acerca de la cantidad de casos (reclamos) (nombres de reclamantes) contra la empresa Easy2travel a efectos de presentarlos en Ministerio Público. RUT Empresa: 76.382-735-6*"

2. Que, a fin de dar respuesta al requerimiento de información transcrito, este Servicio procedió a revisar sus bases de datos pudiendo determinar que entre los años 2015 y 2016, el referido proveedor registra un total de 24 reclamos, presentados por distintos consumidores, a nivel nacional.

3. Que, para poder señalar el nombre de los reclamantes, este Servicio debiese revelar un dato de identificación personal, entregado por los consumidores que acuden a éste con el único objeto de que SERNAC dé a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que este último, voluntariamente, pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes, como así mismo a efectos de que se denuncien, ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos, los posibles incumplimientos e infracciones en que incurra el proveedor de que se trate.

4. Que, en efecto, dicho dato de identificación de los reclamantes 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 para la recepción de reclamos de consumidores individuales en contra de un proveedor

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

determinado, con el solo propósito de propender a una solución extrajudicial en un contexto de una mediación, y de 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, como lo son los datos de identificación, 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 personales, entre ellos su nombre, con la finalidad de que este Servicio pueda realizar las gestiones indicadas en los considerandos anteriores de este acto administrativo.

8. Que, a mayor abundamiento, del requerimiento transcrito en el considerando primero precedente no es posible identificar la existencia de ningún interés público que justifique la divulgación a terceros de los datos referidos a la identidad de las personas 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, en la especie, los derechos a resguardar se refieren a los datos personales de identidad de los reclamantes ante SERNAC, los que caben dentro de la definición dada 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.

12. Que, a mayor abundamiento, en este mismo sentido el Consejo para la Transparencia, en amparos roles C211-11 y C1511-13, se ha pronunciado en el sentido que: "...habiéndose obtenido el SERNAC los datos

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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.”

13. Que, asimismo, en el caso de revelar los datos de 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 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, ante dicha omisión, 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, en lo que dice relación al otro antecedente solicitado, esto es “*información acerca de la cantidad de casos (reclamos)*”, este Servicio se encuentra en condiciones de hacer entrega de dicha información, por cuanto de su análisis no se observa la concurrencia de causal alguna de secreto o reserva, estimándose, por tanto, como pública.

16. Que, teniendo presente especialmente los principios de máxima divulgación, facilitación y apertura y transparencia, a los que se refiere el artículo 11 literales c), d) y f) de la Ley de Transparencia, es que este Servicio, se encuentra en condiciones de hacer entrega de un cuadro estadístico que da cuenta de los 24 reclamos que registra el proveedor “Easy2Travel”, en nuestro sistema, durante el periodo comprendido entre los años 2015 y 2016, con indicación del motivo legal de los mismos, como de la causal de cierre referida.

17. Las facultades que la Ley confiere a este Director Nacional.

RESUELVO:

1. DENIÉGASE la entrega de información solicitada con fecha 24 de octubre de 2016, por doña [REDACTED] en relativo a la identidad de los reclamantes, por concurrir las causales de denegación de acceso a la información contempladas 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, por los fundamentos expresados en la parte considerativa del presente acto.

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2. ENTRÉGASE a la solicitante, copia digital de la base de datos con información estadística, de los 24 reclamos que registra el proveedor Easy2travel, con expresa mención del motivo legal de los mismos, como de la causal de cierre referida.

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

