



DENIEGA ENTREGA DE INFORMACIÓN  
SOLICITADA POR DON ██████████

██████████ (SOLICITUD DE  
INFORMACIÓN N° AH009W0001467, ID N°  
47227).

RESOLUCIÓN EXENTA N° 01461

SANTIAGO, 07 OCT 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° 19.890, 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 Lamartina 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 25 de agosto de 2015, se recibió ante este Servicio la solicitud de información N° AH009W0001467, formulada por (█) ██████████ mediante la cual señala: *"Por motivos de investigación necesito realizar una encuesta vía telefónica a 30 usuarios del servicio, en este caso SERNAC. Para lo cual se solicita:*

- 1) *al menos 100 contactos de usuarios del SERNAC que se encuentren su base de datos.*
- 2) *se solicita que contenga; Nombre, Numero de contacto (telefono/celular)*

*Estimados,*

*somos Cristobal Alexis Gellona Alvarado y Jorge Ignacio Ramos Eguín, ambos estudiantes de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, pertenecientes a la carrera Administración Pública, en este momento nos encontramos realizando nuestra tesis de grado, la cual tiene como título "Análisis de la Participación ciudadana en la gestión pública, en el marco de la ley 20.500 en Chile, Estudio de caso: SERNAC, SENCE e INJUV".*

*Por lo cual es de total necesidad para nosotros realizar una encuesta a los usuarios del servicio en cuestión."*

2. Que, revisada la base de datos donde se almacenan los ingresos de los usuarios, entendiéndose por tales a las personas que han presentado los reclamos que recibe este Servicio, se ha podido constatar que los consumidores, al momento de realizar su presentación ante SERNAC, efectivamente hacen entrega de sus datos personales, incluyendo sus respectivos nombres y número telefónicos, a efectos de que sean considerado en la gestión y tramitación de su reclamación.

3. Que, estos datos personales han sido entregados por personas naturales a este Servicio, con el objeto de que se dé a conocer al



proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que éste 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 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 personales 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, los reclamantes a los que alude la solicitud han entregado sus datos de individualización con la finalidad de que este Servicio pueda realizar las gestiones indicadas en el Considerando Tercero 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 ni de otros datos personales de los consumidores 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, dispone en su numeral 2 que el organismo podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información: *"cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecta 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, 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.

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 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.

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

#### RESUELVO:

1. DENIÉGASE la entrega de información solicitada, con fecha 25 de agosto de 2015, por ~~XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX~~ por cuanto su entrega implicaría la cesión a terceros de datos personales entregados por los consumidores a SERNAC para 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.

