

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

DENIEGA PARCIALMENTE ENTREGA DE
INFORMACIÓN SOLICITADA POR DOÑA
[REDACTED] (SOLICITUD DE
INFORMACIÓN N° AH009T0000353).

RESOLUCIÓN EXENTA N° 01315

SANTIAGO, 12 OCT 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 28 de agosto de 2016, se recibió ante este Servicio la solicitud de información N° AH009T0000353, formulada por doña [REDACTED], mediante la cual se señala: *"Solicito saber cuáles son los reclamos que se han hecho ante Sernac en contra de Aguas Chañar (sanitaria en la Región de Atacama), desde el año 2004 al 2016. Me interesa saber quién los presentó y qué resolución tuvieron los reclamos."*

2. Que, a fin de dar respuesta al requerimiento de información transcrito, este Servicio procedió a revisar sus bases de datos para determinar desde qué año cuenta con información que diga relación con los reclamos recibidos en contra del proveedor Aguas Chañar, expresamente señalado en su solicitud. De dicha revisión se ha podido constatar que este Servicio cuenta con información íntegra y sistematizada, únicamente a partir del año 2010.

3. Que, lo anterior se debe a que durante el año 2009, se produjo un cambio en el sistema de gestión de reclamos, pasando del sistema denominado "Remedi" al sistema "SERNACWD", proceso en el cual surgieron dificultades técnicas que impidieron la migración de la información anterior a ese fecha. Atendido lo anterior, este Servicio no dispone de información anterior al año 2010, ni es posible que ésta sea recuperada de fuente alguna.

4. Señalado lo anterior, se revisaron los antecedentes que obran en poder de SERNAC, desde el año 2010 hasta el periodo 2016, pudiendo constatar que este Servicio dispone en su base de 2.463 reclamos recibidos durante el periodo consultado en contra del proveedor indicado en la solicitud transcrita.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

5. Que, para poder señalar "quién los presentó", este Servicio debiese revelar la identidad de los reclamantes, lo que corresponde a 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..

6. Que, en efecto, dichos datos 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 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.

7. 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.

8. 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.

9. Que, en la especie, los reclamantes afectados han entregado sus datos personales, entre ellos los de identificación, con la finalidad de que este Servicio pueda realizar las gestiones indicadas en los considerandos anteriores de este acto administrativo.

10. 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.

11. 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.

12. 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

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

de las personas, particularmente tratándose de su seguridad, su salud, la esfera de su vida privada o derechos de carácter comercial o económico”.

13. 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.

14. 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 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.”

15. 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.

16. 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”.

17. Que, en lo que dice relación al otro antecedente solicitado, esto es “qué resolución tuvieron los reclamos”, entendiendo por tal, la causal de cierre de los mismos en nuestro sistema, 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.

18. 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 2.463 reclamos que registra el proveedor “Aguas Chañar”, en nuestro sistema, durante el periodo comprendido entre los años 2010 y 2016, con indicación del motivo legal de los mismos, como de la causal de cierre referida en el considerando anterior.

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

RESUELVO:


1. DENIÉGASE la entrega de información solicitada con fecha 28 de agosto de 2016, por doña [REDACTED] en relativo a los datos personales referidos a la identidad de los reclamantes, por concurrir las causales de denegación de acceso a la información contempladas en el artículo 21 N^{os} 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.

2. ENTREGASE al solicitante la base de datos con los antecedentes indicados en los considerandos décimo séptimo y décimo octavo de este acto administrativo.

3. DÉJASE CONSTANCIA, que la base de datos entregada se compone de la información de que dispone este Servicio, a partir del año 2010, atendiendo que anterior a dicha anualidad, la misma es inexistente, acorde se señala en los considerandos segundo a cuarto de este documento.

4. 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

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
DIRECTOR NACIONAL
★