



DENIEGA PARCIALMENTE ENTREGA DE
INFORMACIÓN SOLICITADA POR DOÑA
(SOLICITUD DE INFORMACIÓN N°
AH009T0000014).

RESOLUCIÓN EXENTA N° 01628

SANTIAGO, 03 NOV 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 4 de octubre de 2015, se recibió ante este Servicio la solicitud de información N° AH009T0000014, formulada por doña *[Nombre de la solicitante]*, mediante la cual se solicitó: *"Necesito para un estudio los datos de todos los proveedores de la región de Los Ríos, especificando lo siguiente: Volumen de reclamos con causalidades legales, cierre, comuna del consumidor, detalle del producto reclamado, detalle de los contactos de los proveedores, representantes legales, nombre del contacto Sernac, dirección postal, correo electrónico y Rut. Período Enero 2015 a la fecha."*

2. Que, revisados los antecedentes que constan en el sistema de gestión de reclamos de este Servicio, es posible identificar los campos (1) volumen de reclamos, (2) causalidades legales, (3) cierre, (4) comuna del consumidor y (5) detalle del producto reclamado. En consecuencia, obrando esta información en poder del Servicio y no configurándose alguna de las causales de secreto o reserva que dispone el artículo 21 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, se proporcionará a la peticionaria la información señalada anteriormente.

3. Que, respecto al representante legal de los proveedores, sin perjuicio de que la información que posee este Servicio es completada voluntariamente por éstos mismos, razón por la que existe el riesgo que esté desactualizada, este Servicio accederá a la entrega de esta información, por cuanto se estima que no se configura a su respecto causales de secreto o reserva que dispone el artículo 21 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.



4. Que, en lo que dice relación con “*detalle de los contactos de los proveedores*”, incluyendo “*nombre del contacto Sernac, dirección postal, correo electrónico y Rut*”, entendiéndose por tales los datos del contacto proporcionado por los proveedores, para el sólo efecto de establecer un canal de comunicación expedito con SERNAC, revisados los antecedentes que componen la ya referida base de datos, se ha constatado que la información solicitada obra en poder de este Servicio.

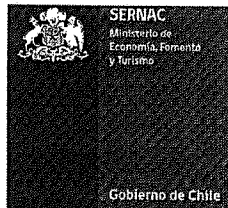
5. Que, estos datos personales han sido aportados por los proveedores, con el único propósito que se les dé a conocer el motivo de los reclamos que los consumidores formulan en su contra, a fin de que voluntariamente puedan concurrir y proponer las alternativas de solución que estimen convenientes. Los proveedores con quienes se ha entablado esta eficiente forma de comunicación, han confiado al Servicio datos de un enlace o contacto, que tiene como única finalidad recibir los reclamos que se interpongan contra el proveedor respectivo y con ello generar instancias voluntarias de solución, que cedan en beneficio del consumidor afectado.

6. Que, esta instancia voluntaria se basa en la confianza y permite al Servicio gestionar de manera eficiente los reclamos de los consumidores. Por tanto, revelar los datos personales de los contactos que los proveedores proporcionan para su vinculación con el SERNAC derivaría en un efecto no deseado por el proveedor que confió estos datos en base a un propósito específico de comunicación y se estaría ampliando la utilización de los antecedentes de los contactos para fines distintos y no previstos por el proveedor. Todo ello pudiera afectar el debido cumplimiento de las funciones propias de este Servicio y causar una posible inhibición de los actuales y/o futuros proveedores a entregar sus datos de contacto, producto de la falta de certeza respecto al tratamiento que se dará a sus datos personales y su eventual divulgación a terceros. Lo anterior, podría a su vez implicar que este Servicio se vea impedido de ejercer las funciones asignadas por 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.

7. Que, en este mismo orden de ideas el Consejo para la Transparencia, en roles C211-11 y C1511-13, se ha pronunciado en orden a que: “...habiéndose obtenido el SERNAC los datos correspondientes a la identificación de los denunciados de los propios interesados, y no de un registro de 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.”

8. Que, lo anterior se encuentra recogido en el mencionado artículo 21, en su numeral 1 de la Ley de Transparencia, 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”.

9. Que, por otro lado, la información relativa al nombre, dirección postal, correo electrónico y rut de los contactos de proveedores, constituyen datos personales que han sido recopilados por este Servicio en el marco de la función contemplada en el artículo 58 letra f) de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente para mantener un contacto fluido con los proveedores, a fin de que voluntariamente concurran a proponer



alternativas de solución extrajudicial en el contexto de una mediación. Por tanto, no son datos extraídos desde un registro de acceso público.

10. Que, de conformidad al artículo 4 de la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, sólo 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.

11. 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.

12. Que, por su parte la 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.

13. 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 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".

14. Que, a mayor abundamiento, del requerimiento transcrito en el considerando primero no es posible identificar la existencia de algún interés público que justifique la divulgación a terceros de los datos de identidad y demás datos personales de los contactos de los proveedores.

15. 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 su titular, supone la afectación de los derechos de éstos, motivo por el cual no puede procederse a su entrega.

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

RESUELVO:

1. DENIÉGASE PARCIALMENTE la entrega de información solicitada con fecha 4 de octubre de 2015, por doña [REDACTED] referida al detalle de los contactos de los proveedores, incluyendo su nombre, dirección postal, correo electrónico y Rut, 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. ENTRÉGUESE a la solicitante cuadro estadístico con los reclamos registrados en la Región de Los Ríos, con la indicación de volumen de los mismos, con inclusión de causalidades legales, cierre, comuna del consumidor, detalle del producto reclamado y listado de los representante legales que los mismos registran en SERNAC, con la prevención citada en el considerando 3° anterior, correspondiente al período 2015 a la fecha.

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

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



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