



DENIEGA PARCIALMENTE ENTREGA DE INFORMACIÓN SOLICITADA POR [REDACTED] (SOLICITUD DE INFORMACIÓN N° AH009T0000009).

RESOLUCIÓN EXENTA N° **01670**

SANTIAGO 10 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 28 de septiembre de 2015, se recibió ante este Servicio la solicitud de información N° AH009T0000009, formulada por [REDACTED] la cual se solicitó: *"Junto con saludarles, por medio del presente, solicito se me entregue la documentación producida durante la mediación colectiva del Sernac con la empresa Tricot (Tricard S.A.) que tuvo lugar entre abril de 2013 y junio de 2015, referida en la noticia contenida en el siguiente enlace:<http://www.emol.com/noticias/Economia/2015/06/17/721942/Sernac-certificarestitucion-de-comisiones-a-clientes-de-Cencosud-Ripley-y-Tricot-trasmediacion.html>. Sin otro particular, se despide atte."*

2. Que, atendido el tenor literal de la solicitud formulada por la solicitante, es posible establecer que se refiere a la documentación elaborada por las partes, esto es, el Servicio Nacional del Consumidor y Tricard S.A., desde el acto de apertura de la mediación colectiva, iniciado con la dictación del Oficio N° 6728 de 15 de abril de 2013, hasta el acto de cierre de la misma a través del Oficio N° 11343 de 09 de junio del presente año, ambos del SERNAC.

3. Que, sobre esta materia es relevante precisar, que la mediación colectiva constituye una instancia voluntaria iniciada por este Servicio, ejercida en función de lo establecido en el artículo 58 letra f) de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y que consiste en convocar a uno o varios proveedores, a fin de éstos se sometan a un procedimiento de carácter voluntario que pretende obtener una solución alternativa extrajudicial, para aquellos casos en que se ha producido un conflicto colectivo o difuso de los consumidores a causa de conductas



4. Que, la mediación colectiva iniciada por SERNAC con el proveedor Tricard S.A., se inició a propósito de la detección por parte del Servicio de cobros de comisiones contemplados en los contratos de la empresa con sus clientes, las cuales no se ajustaban a la normativa vigente. Dicha mediación tuvo por objeto la adecuación de los cobros señalados a lo regulado en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

5. Que, de acuerdo a lo señalado en los considerandos anteriores y efectuada la revisión de los antecedentes solicitados, es posible constatar que toda ella obra en poder de este Servicio.

6. Que, efectuado el análisis de los antecedentes que componen el requerimiento, atendido el tenor de la solicitud transcrita en el primer considerando, sumado a que en la especie se trata de documentos sobre los que se funda la decisión de validar la propuesta del proveedor y estimando que no concurre en este caso alguna causal 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, en adelante Ley de Transparencia, este Servicio accederá para el presente caso en particular a la entrega de los documentos producidos durante la mediación colectiva y que se refieren específicamente al objeto que motivó la apertura de la mediación señalada en el considerando 4°, de acuerdo a lo preceptuado en los artículos 5° y 10° de la Ley de Transparencia, con la prevención que se indicará en los considerandos posteriores.

7. Que, sin perjuicio de lo anterior, los antecedentes a cuya entrega este Servicio ha accedido, contienen datos de identidad y personales de funcionarios del SERNAC, del proveedor y de consumidores, los cuales fueron proporcionados con el objeto de facilitar el contacto en el procedimiento entre los participantes de la mediación, para el exclusivo cumplimiento de la función asignada por el artículo 58 letra f) de la Ley N° 19.496 y no extraídos desde un registro de acceso público.

8. 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, situación que no se da en este caso. Además, 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.

9. Que, respecto de los datos personales aludidos, concurre la causal de reserva de la información contemplada en el numeral 2 del artículo 21 de la Ley de Transparencia, dado que divulgar estos datos podría afectar la esfera de la vida privada de los titulares de aquéllos. Por tanto, la cesión de esta información sin la autorización de sus titulares, supone la afectación de sus derechos.

10. Que, el artículo 11 de la Ley de Transparencia, señala que el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado reconoce, entre otros el principio de divisibilidad, "conforme al cual si un acto administrativo contiene información que puede ser conocida e información



11. Que, por otro lado, en la documentación producida durante la mediación que motiva la solicitud del requirente, existen antecedentes que no tienen relación con las materias abordadas en aquélla, sino con otras que el proveedor incorporó adicionalmente a las comunicaciones dirigidas al SERNAC en el marco de la mediación aludida.

12. Que, aun cuando estos antecedentes forman parte de la solicitud formulada, a juicio de este Servicio constituye información que debe calificarse de reservada o secreta, pues su publicidad pudiese desincentivar la participación de Tricard S.A. e incluso de otros proveedores en futuras mediaciones colectivas a las que convoque este Servicio y a las que voluntariamente se puedan someter, quienes ante la incertidumbre del tratamiento que el SERNAC le dará a todo o parte de la información que proporcionen voluntariamente en dichas instancias, con un objeto preciso se divulgue, podrían restarse de participar y de proponer soluciones.

13. Que, lo señalado privaría a este Servicio de una eficaz herramienta para la obtención de soluciones extrajudiciales, expeditas, completas y transparentes que cedan en beneficio de los consumidores perjudicados, en caso de afectarse el interés difuso o colectivo de los mismos. Lo anterior, se traduciría en una afectación al debido cumplimiento de las funciones de este Organismo Público, estimando que concurre a este respecto la causal de reserva del artículo 21 N° 1 de la Ley de Transparencia, razón por la cual este Servicio denegará el acceso a la información que no tiene relación con el objeto de la mediación entre el SERNAC y Tricard S.A.

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

RESUELVO:

1. DENIÉGASE PARCIALMENTE la entrega de información solicitada con fecha 28 de septiembre de 2015, por ~~la~~ ~~razón~~ en lo que respecta a:

1. Datos de individualización y otros datos personales presentes en los documentos solicitados por la peticionaria, por cuanto su entrega implicaría la cesión a terceros de datos personales entregados a SERNAC en el cumplimiento de sus funciones, configurándose en consecuencia la causal de denegación de Acceso a la Información contemplada en el artículo 21 N° 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. Información no relacionada con el objeto de la mediación, por cuanto su publicidad



3. ENTRÉGUESE a la solicitante los documentos producidos durante la mediación colectiva del Servicio con el proveedor Tricard S.A., con la prevención de las reserva establecidas en el resuelvo anterior, mediante el tarjado de la información que contenga datos personales y aquellos que no tiene relación con la mediación materia de la solicitud.

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

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

[Handwritten signature]
ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
División JURÍDICA
Jefe

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
DIRECTOR NACIONAL

DISTRIBUCIÓN:
Sara Bertschik
Gabinete
División Jurídica
Oficina de Partes