



DENIEGA PARCIALMENTE ENTREGA DE INFORMACIÓN SOLICITADA POR [REDACTED] (SOLICITUD DE INFORMACIÓN N° AH009T0000063).

RESOLUCIÓN EXENTA N° **01750**

SANTIAGO, **01 DIC 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° 19.880, 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 Exento N° 710, de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fijó orden de subrogación al cargo de 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 3 de noviembre de 2015, se recibió ante este Servicio la solicitud de información N° AH009T0000063, formulada por [REDACTED], mediante la cual señala: *De acuerdo a la Ley de Transparencia y de Acceso a la información pública, solicito el número total de reclamos que ha recibido el Sernac desde el 1 de enero de 2015 a la fecha contra instituciones de educación superior y cuántos de estos reclamos han tenido respuesta por parte de los planteles, cuántos han derivado en algún otro proceso, como denuncias, y cuántos han sido cerrados por el Servicio. Solicito, además, detalle de las 10 instituciones que más reclamos han recibido y qué tipo de denuncias son —por ejemplo no prestación del servicio educativo—, y si es posible, tener el detalle de quienes son los denunciantes (estudiantes, apoderados). Esta información la solicito, además, para el año 2014.*

2. Que, revisados los antecedentes que obran en poder de SERNAC, se ha podido constatar que este Servicio dispone en su base de más de 7000 reclamos recibidos durante los años 2014 y 2015 en contra de distintos proveedores del mercado indicado en la solicitud transcrita.

3. Que en lo que dice relación al número total de reclamos, así como lo referente a *"cuántos de estos reclamos han tenido respuesta por parte de los planteles, cuántos han derivado en algún otro proceso, como denuncias, y cuántos han sido cerrados por el Servicio"*, dicha información se encuentra vinculada a la información disponible en los ítems denominados "Tipo de Producto", "Motivo Legal", "Categoría Legal" y "Causal de cierre" de que dispone la base de datos de este Servicio.



ya referidos, la base de datos con los campos indicados será proporcionada por este Servicio.

5. Que, en lo que dice relación con el *"detalle de quienes son los denunciantes (estudiantes, apoderados)"*, en el entendido que la información solicitada se refiere a los datos de identidad de aquellos que dedujeron reclamos ante este Servicio con ocasión de dicho evento, revisados los antecedentes que componen la ya referida base de datos, se ha constatado que la información pedida se compone precisamente de los datos de individualización y otros datos personales entregados voluntariamente por dichos reclamantes al momento de realizar sus presentaciones al SERNAC.

6. Que, estos datos de identificación han sido entregados por personas naturales a este Servicio, con el objeto dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que 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.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. Que, en la especie, los reclamantes afectados han entregado sus datos de individualización y otros datos personales con la finalidad de que este Servicio pueda realizar las gestiones indicadas en los considerandos sexto y séptimo de este acto administrativo.

11. 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 relativos a la identidad de los consumidores que han presentado sus reclamos ante SERNAC.



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, 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.

15. Que, a mayor abundamiento, en este mismo sentido el Consejo para la Transparencia, en los 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 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.

16. 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 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.

17. 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".

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

RESUELVO:

1. DENIÉGASE parcialmente la entrega de



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. ENTREGASE a la solicitante cuadro estadístico con los reclamos que registra este Servicio en contra de los proveedores de educación superior, incluyendo los ítems denominados "Tipo de Producto", "Motivo Legal", "Categoría Legal" y "Causal de Cierre", incluyendo a las 10 instituciones que registran la mayor cantidad de reclamos en su contra.

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

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
ANDRÉS HERRERA TRONCOSO  
Director Nacional Subrogante  
Servicio Nacional del Consumidor