

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**DENIEGA ENTREGA DE
INFORMACIÓN SOLICITADA POR**

**(SOLICITUD DE INFORMACIÓN N°
AH009T0000503).**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00281

SANTIAGO, 09 MAR 2017

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 26 de enero de 2017, se recibió ante este Servicio la solicitud de información N° AH009T0000503, formulada por [REDACTED] mediante la cual se señala: *"conforme la ley 20.285, solicito acceso y copia de todos los documentos oficiales y originales de gente que reclama por cobro de deudas ya caducadas. Considerando desde el año 2006 a la fecha de hoy, jueves 26 de enero de 2017. Discriminando por sexo, edad, ciudad, tipo de deuda y por persona jurídica o natural. muchas gracias"*.

2. Que, a fin de pronunciarse sobre la solicitud de información transcrita, este Servicio procedió a revisar sus bases de datos para determinar desde qué año cuenta con información que diga relación con los reclamos recibidos, que digan relación con la causal expresamente indicada, esto es, "cobro por deudas ya caducadas". 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 esa fecha. Atendido lo anterior, este Servicio no dispone de información anterior al año 2010, ni es posible que ésta sea recuperada de fuente alguna.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4. Señalado lo anterior, se procedió a revisar los antecedentes y registros que obran en poder de SERNAC, desde el año 2010 hasta el periodo correspondiente al año 2017, pudiendo constatarse que este Servicio dispone en su base de un total de 69.175 reclamos recibidos durante el período consultado, en contra de distintos proveedores, por la causal expresamente señalada en la petición de información planteada, dentro de la categoría o motivo legal de "cobros no procedentes".

5. Que, en lo que dice relación con acceder a la entrega de "*de todos los documentos oficiales y originales de gente que reclama por cobro de deudas ya caducadas*", cabe consignar, en primer lugar, que la documentación solicitada, compuesta por el reclamo propiamente tal más los documentos anexos a él, contiene, entre otras materias, datos personales, de identificación y contacto, respectivamente, entregados por cada uno de los consumidores que acuden a este Servicio, con el único objeto de que SERNAC dé a conocer al proveedor respectivo el motivo de su 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 y contacto 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 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 y de contacto, entre ellos el RUT, dirección postal, correo electrónico y número telefónico, 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, con la finalidad de que este Servicio pueda realizar las gestiones indicadas en los considerandos anteriores de este acto administrativo.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 personales de titularidad de los consumidores 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 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 y contacto 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 y de contacto 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 inhibición, este Servicio carezca de un insumo fundamental para el ejercicio de sus funciones, lo que, a su vez, se traduciría en que SERNAC se vería impedido de ejercer éstas de conformidad a la ley, vinculadas, en general, a la supervigilancia del cumplimiento de las

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 1º, 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, atendiendo lo señalado en los considerados anteriores, es del caso analizar la factibilidad de anonimizar la documentación solicitada, en razón del principio de divisibilidad, consagrado en la letra e), del artículo 11, de la Ley de Transparencia. En efecto para ello, este Servicio debería realizar las siguientes actividades a fin de pronunciarse sobre la procedencia de una eventual entrega de información que se contenga en dichos documentos, a saber:

- a) Buscar y recopilar los documentos a que hacen referencia a la mencionada solicitud, los cuales, considerando el periodo que abarca dicha solicitud, se encuentran archivados, en parte, en una bodega externa. Asimismo, deben identificarse, en las bases de datos disponibles en este Servicio los que constan en soporte digital.
- b) Sistematizar y ordenar aquellos documentos, que se encuentran tanto soporte físico y aquellos que están en formato digital.
- c) Efectuar una revisión y análisis de cada uno de los documentos que hayan sido aportados en él, a fin de determinar aquella información que pudiera estar comprendida en alguna de las causales de reserva previstos en el artículo 21 de la Ley de Transparencia, determinado en base a ello la pertinencia de la aplicación del principio de divisibilidad, consagrado en la letra e), del artículo 11, de dicho cuerpo legal.
- d) Determinar el eventual tarjamiento o resguardo de información cuya divulgación pudiese afectar los derechos de los reclamantes y/o proveedores o estuviere comprendida en alguna de las causales de reserva o secreto indicadas en el citado artículo 21 de la Ley de Transparencia.
- e) Obtener copia, tarjar y nuevamente copiar la información a fin de generar la versión final de los documentos que pudiesen entregarse.

18. Que, en la práctica, cada reclamo, contenido en los denominados Formularios Únicos de Atención de Público (FUAP) en el cual se contiene la relación de los hechos reclamados por los consumidores que asisten a este Servicio, se compone de, al menos, 2 hojas, todo lo cual significa que las acciones descritas en el considerando anterior debiesen realizarse en por lo menos 138.350 hojas, que componen los 69.175 FUAP ya

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

indicados. Además, cada reclamo contiene un promedio de, al menos, 3 documentos anexos, dado un total de 5 documentos por cada reclamo deducido. Ello significa, en total, revisar un volumen de 345.875 documentos, para proceder, en cada uno de ellos, según procediere, al tarjamiento de la información relativa a los datos personales de los consumidores o de aquella que deba resguardarse, por concurrir alguna causal de reserva, en conformidad al artículo 21 de la Ley de Transparencia.

19. Que a fin de realizar cada una de las actividades indicadas, este Servicio no podría destinar a más de 2 funcionarios del Departamento de Gestión Territorial y Canales, unidad encargada de implementar, administrar, ejecutar y evaluar los tres canales que conforman el Modelo de Atención al Consumidor, lo que significaría que éstos desatenderían el cumplimiento regular de sus labores habituales por un periodo de tiempo no inferior a 360 días hábiles, considerando una revisión de 96 reclamos diarios por cada funcionario, en una estimación de 60 documentos por hora, para cada uno de ellos, encontrándose, entre las labores que desatenderían, el desarrollo y administración del sistema de información que provee de datos y análisis, tanto para la gestión de requerimientos como consultas y reclamos.

20. Que, como queda en evidencia, dichos funcionarios, a fin de realizar esa secuencia de actividades, deberían desatender gravemente sus funciones habituales, lo que significaría que las tareas asociadas a ellas debiesen ser suplidas por otros funcionarios en SERNAC por un largo periodo de tiempo, lo que implicaría necesariamente implementar una reorganización al interior del Servicio.

21. Que la Ley N° 20.285 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.

22. Que, por su parte, el artículo 21 de la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública dispone en su número 1, letra c), que el organismo podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información:

"1.- Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido, particularmente:

c) Tratándose de requerimientos de carácter genérico, referidos a un elevado número de actos administrativos o sus antecedentes o cuya atención requiera distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales."

23. Que, a este respecto conviene tener presente que, según preceptúa el artículo 7° N° 1 del Reglamento de la

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Ley de Transparencia, se considera que un requerimiento distrae indebidamente a los funcionarios "cuando su satisfacción requiera por parte de éstos, la utilización de un tiempo excesivo, considerando su jornada de trabajo, o un alejamiento de sus funciones habituales". En efecto, en este caso concreto, los funcionarios que deban realizar las labores indicadas previamente requerirían invertir un tiempo estimado de más de 360 días hábiles, a fin de poder realizar la correcta búsqueda, sistematización, revisión, análisis y obtención de copias de los antecedentes requeridos, todo lo cual supone, claramente, distraerlos indebidamente del cumplimiento regular de sus labores habituales, de importancia para este Servicio, lo que afectaría el correcto cumplimiento de las funciones del SERNAC.

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

RESUELVO:

1. **DENIÉGASE** la entrega de información solicitada con fecha 26 de enero de 2017, por [REDACTED] por concurrir 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, por los fundamentos expresados en la parte considerativa del presente acto.

2. **NOTIFÍQUESE** de lo resuelto al requirente, mediante correo certificado, adjuntando copia íntegra de esta Resolución.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
★