

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**DENIEGA PARCIALMENTE ENTREGA
DE INFORMACIÓN SOLICITADA POR**

**(SOLICITUD DE INFORMACIÓN N°
AH009T0000660).**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00829

SANTIAGO, 30 JUN 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 7 de junio de 2017, se recibió ante este Servicio, en adelante indistintamente SERNAC, la solicitud de información N° AH009T0000660, formulada por [REDACTED] mediante la cual señala: *"SERNAC, Por medio de la Ley de Transparencia N°20.285, solicito los reclamos presentados contra empresa Herbalife en Chile generados en el SERNAC en el periodo 2010-2016. Del mismo modo, solicito encarecidamente la información de cualquier consulta sobre la Ley del consumidor relacionada a Herbalife Chile en el Sernac durante el periodo 2010-2016. La solicitud mencionada es para investigación periodística con fines académicos."*

2. Que, en forma previa a dar respuesta a la presente solicitud y a fin de dar adecuada comprensión a la misma, atendido su tenor literal, este Servicio entiende que el objeto de la solicitud dice relación, por una parte, con acceder a copia de los reclamos interpuestos ante SERNAC en contra del proveedor Herbalife, en el periodo de tiempo señalado, y, por otra, con acceder a información general sobre las consultas recibidas también por SERNAC sobre la aplicabilidad de la Ley N° 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en relación con el antedicho proveedor, en el periodo 2010 a 2016.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3. Que, precisado lo anterior, este Servicio procedió a revisar la documentación que dice directa relación con la referida empresa, encontrándose únicamente 15 reclamos y 34 consultas, todos ingresados en el periodo solicitado, sin que obren en poder de este Servicio otros documentos asociados a dicho proveedor.

4. Que, en lo referido a los reclamos solicitados, éstos contienen datos personales y de contacto que han sido entregados por personas naturales (consumidores reclamantes) a este Servicio, en el marco de la función asignada por el artículo 58 letra f) de la citada 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. Específicamente nos referimos a sus nombres de pila, apellidos, dirección de correo (sea este postal o electrónico) y/o número telefónico.

5. 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.

6. 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.

7. Que, en la especie, los consumidores y usuarios que han acompañado sus datos de individualización y otros datos personales, en los ya referidos reclamos, lo han hecho con la finalidad de que este Servicio pueda realizar las gestiones indicadas en el considerando cuarto de este acto administrativo.

8. 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 de identidad y demás datos personales de los consumidores que han presentado sus reclamos ante SERNAC.

9. 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

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

de excepción que corresponden a alguna de las causales de reserva o secreto establecidas en el artículo 21 de la misma ley.

10. 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"*.

11. 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.

12. Que, a mayor abundamiento, en situación análoga el Consejo para la Transparencia, en las decisiones recaídas en los amparos roles C211-11 y C1511-13, se ha pronunciado orden a 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."*

13. Que, atendido todo lo señalado anteriormente, es que este Servicio deberá denegar parcialmente la entrega de la información solicitada, en lo referente a los datos de individualización y contacto contenidos en los documentos que obran en poder de este Servicio respecto de las personas que han formulado los reclamos solicitados, específicamente sus nombres de pila, apellidos, dirección de correo (sea este postal o electrónico) y/o número telefónico, por configurarse sobre la misma la causal de denegación de acceso a la información contemplada en el artículo 21 N° 2 de la Ley de Transparencia, en concordancia con lo preceptuado en los artículos 4 y 9 de la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada.

14. Que, asimismo, en el caso de revelar los datos de identidad y demás datos personales de los consumidores que acuden a SERNAC con la finalidad de reportar situaciones de consumo, podría ser afectado el debido cumplimiento de las funciones propias de este Servicio, por cuanto esto podría inhibir a futuros consumidores y usuarios a representar sus situaciones de consumo, ante este organismo, producto de la falta de certeza

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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.

15. 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"*.

16. Que, en definitiva, este Servicio se ve en la necesidad de rechazar también la entrega de la información referida a los datos de individualización y contacto singularizados, por configurarse sobre la misma la causal de denegación de acceso a la información contemplada en el artículo 21 N° 1 de la Ley de Transparencia, acorde se razona en los considerandos anteriores.

17. Que, no obstante lo razonado anteriormente, 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 que debe denegarse en virtud de causa legal, se dará acceso a la primera y no a la segunda."

18. Que, atendidos los principios que informan la Ley de Transparencia, esto es, el principio de divisibilidad, singularizado en el considerando anterior, como asimismo los de facilitación, máxima divulgación y apertura, es que este Servicio dispondrá la entrega al solicitante de la descripción –esto es, la relación de hechos que da cuenta de la situación de consumo que afectó al reclamante– de cada uno de los reclamos previamente señalados, restringiendo únicamente el acceso a aquella parte que contenga datos personales y de contacto de los reclamantes, entendiendo por aquellos el nombre de pila, apellidos, correo electrónico y dirección postal de los mismos, por las razones de hecho y derecho indicadas anteriormente.

19. Que, en cuanto a su requerimiento de conocer *"la información de cualquier consulta sobre la Ley del consumidor relacionada a Herbalife Chile"*, y atendido lo indicado en el considerando segundo precedente, este Servicio dispondrá la entrega al solicitante de información estadística sobre tales consultas, la que da cuenta del universo total de las mismas, en los términos descritos, agrupadas conforme a categorías y tipologías previamente definidas por SERNAC.

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

RESUELVO:

1. **DENIÉGASE** parcialmente la entrega de información solicitada, con fecha 7 de junio de 2017, por [REDACTED] lo que respecta a los nombres de pila, apellidos, correo electrónico y dirección postal de los consumidores que formularon los reclamos requeridos, por concurrir las causales de denegación de acceso a la información contempladas en el artículo 21 N°s 1 y 2 de la Ley de Transparencia, en concordancia con lo preceptuado en los artículos 4 y 9 de la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada.

2. **ENTRÉGASE**, mediante correo electrónico, al solicitante copia de la descripción de cada uno de los 15 reclamos recibidos en contra del proveedor Herbalife, en el período indicado en su presentación, previa aplicación del principio de divisibilidad consagrado en el artículo 11 de la Ley de Transparencia, ya referido, en el sentido de resguardar aquella parte que se refiere al nombre de pila, apellidos, correo electrónico y dirección postal de los reclamantes.

3. **ENTRÉGASE**, mediante correo electrónico, al solicitante información estadística que da cuenta de las consultas registradas por SERNAC, respecto del proveedor antes señalado, y las que se hizo mención en el considerando décimo noveno de este acto administrativo.

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