



DENIEGA ENTREGA DE INFORMACIÓN  
SOLICITADA POR [REDACTED]  
[REDACTED] (SOLICITUD DE INFORMACIÓN N°  
AH009W0001411, ID N° 35855).

RESOLUCIÓN EXENTA N° 01086

SANTIAGO, 30 JUL 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 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 2 de julio de 2015, se recibió ante este Servicio la solicitud de información N° AH009W0001411, formulada por [REDACTED] mediante la cual señala: *"Solicito base de reclamos de Banco Santander que se utilizó para Ranking de Reclamos del Mercado Financiero de abril 2015. Indicando el número del caso, los datos de cliente, problemática asociada al reclamo, las fechas de registro y resolución informada al cliente, resolución (acoge o no) u otra definición de cierre del caso, dentro del período considerado en la medición."*

2. Que, revisados los antecedentes que obran en poder de SERNAC, se ha podido constatar que este Servicio dispone de una base de datos con reclamos recibidos en contra de distintos proveedores del mercado financiero, entre ellos Banco Santander, que ha servido de insumo para elaborar el denominado "Ranking Financiero segundo semestre 2014", cuya publicación se realizó en el mes de abril de 2015.

3. Que, en lo específico, los campos que conforman la base de datos referida en el considerando anterior se compone de los siguientes campos:

- i. Número de caso
- ii. Fecha de ingreso
- iii. Nombre de consumidor
- iv. Rut de consumidor
- v. Nombre de proveedor
- vi. Rut de proveedor
- vii. Tipo de Producto
- viii. Categoría Motivo Legal
- ix. Motivo Legal



- x. Fecha de Resultado
- xi. Nombre de Causal
- xii. Cierre Corto

4. Que, los datos correspondientes al número del caso y las fechas de registro, correspondiente a la fecha de ingreso del caso, no se encuentran cubiertas por alguna de las causales de secreto o reserva establecidos en la Ley sobre Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, en adelante Ley de Transparencia, por lo cual este Servicio procederá a su entrega.

5. Que, en lo que dice a la "problemática asociada al reclamo", sin perjuicio de no existir un campo que haga expresa mención a la información requerida, ésta sí se encuentra vinculada a la información disponible en los ítems denominados "Tipo de Producto", "Motivo Legal" y "Categoría Legal", razón por la que tales campos serán proporcionados por este Servicio, por cuanto no se configura ninguna de las causales de secreto o reserva los que se refiere la Ley de Transparencia.

6. Que, "la fecha de resolución informada al cliente" y "resolución (acoge o no) u otra definición de cierre del caso" se encuentra registrada en los campos "Fecha de Resultado", "Nombre de Causal" y "Cierre Corto", razón por la que la información contenida en tales campos será también proporcionada por este Servicio, por cuanto no se configura ninguna de las causales de secreto o reserva los que se refiere la Ley de Transparencia.

7. Que, en lo que dice relación con "los datos de cliente", revisados los antecedentes que componen la ya referida base de datos, se ha constatado que la información pedida se compone de los datos de individualización y otros datos personales entregados voluntariamente por los reclamantes al momento de realizar sus presentaciones al SERNAC.

8. Que, estos datos personales 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.

9. 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.

10. 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.

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, 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 el Considerando Séptimo de este acto administrativo.

13. 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.

14. 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.

15. 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"*.

16. 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 estos.

17. Que, a mayor abundamiento, en este mismo sentido el Consejo para la Transparencia, en 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."*

18. 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 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, productó 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.



19. 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".

20. 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 que debe denegarse en virtud de causa legal, se dará acceso a la primera y no a la segunda", razón por la cual este Servicio deberá denegar el acceso a la información solicitada en aquella parte se refiere a los datos personales e individualización de los reclamantes, otorgando copia de la restante información solicitada.

21. 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 2 de julio de 2015, [REDACTED], en lo que respecta a los datos individualización y otros datos personales contemplados en la base de datos solicitada, 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. ENTRÉGASE al solicitante la base de datos de reclamos en contra del proveedor Banco Santander, utilizada en la elaboración del ranking al que hace referencia su solicitud, incluyendo los campos denominados "número de caso", "fecha de ingreso", "tipo de producto", "motivo legal", "categoría motivo legal", "fecha de resultado", "nombre de causal" y "cierre corto".

3. 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