

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

DENIEGA ENTREGA DE INFORMACIÓN  
SOLICITADA POR DON ANDRÉS  
SOTOMAYOR (SOLICITUD DE  
INFORMACIÓN N° AH009T0000314).

RESOLUCIÓN EXENTA N° **01123**

SANTIAGO, **05 SEP 2016**

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 25 de julio de 2016, se recibió ante este Servicio la solicitud de información N° AH009T0000314, formulada por don Andrés Sotomayor, mediante la cual se señala: *"A quien corresponda, quisiera solicitar el listado de reclamos del SERNAC en formato excel de los últimos 5 años asociado a toda empresa chilena, debidamente identificada por su rol único tributario (RUT) en 3 columnas; RUN/T del emisor (solo si corresponde a información pública), RUT de la empresa involucrada y el respectivo reclamo como tercera columna. Gracias."*

2. Que, revisados los antecedentes que obran en poder de SERNAC, se ha podido constatar que este Servicio dispone en su base de 1.492.130 reclamos recibidos durante el periodo consultado en contra de distintos proveedores indicados en la solicitud transcrita.

3. Que, en lo que dice relación con el RUN/T del emisor, entendiéndose por tal a los consumidores que acuden 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, corresponde a un dato de identificación personal, entregado por aquellos que acuden a este Servicio con el objeto ya señalado.

4. Que, en efecto, dicho dato ha sido recopilado 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

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

una solución extrajudicial en un contexto de una mediación, y ejercer las acciones judiciales correspondientes; y no extraídos desde un registro de acceso público.

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, como lo son los datos de identificación de los reclamantes, podrán utilizarse sólo para los fines para los cuales hubieren sido recolectados, en función de las materias propias del Servicio.

7. Que, en la especie, los reclamantes afectados han entregado sus datos de individualización 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 de las personas 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 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, los derechos a resguardar, definidos por el artículo 2 letra f) de la Ley N° 19.628, se refieren especialmente a los datos de identidad. 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.

12. 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*

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*SERNAC y específicamente para los fines específicos que motivaron su entrega, descartándose su cesión a terceros."*

13. Que, asimismo, en el caso de revelar los datos de identificación, como lo es el RUT/N, 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.

14. 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"*.

15. Que, frente a la eventual entrega del número de RUT/N de las personas naturales, en un caso similar, el Consejo para la Transparencia ha señalado, en su decisión C957-12: *"que respecto de los datos sensibles y aquellos datos personales, tales como el domicilio, RUT, correo electrónico personal y teléfonos, deban ser resguardados en aplicación de las normas contenidas en la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida privada."*

16. Que, por su parte, para los efectos de pronunciarse sobre la pertinencia de entregar "el respectivo reclamo", entendiéndose por tal la descripción del hecho realizada por el propio consumidor y que forma parte de cada uno de los 1.492.130 reclamos presentados, a los que hace referencia la solicitud transcrita en el considerando primero, este Servicio debe realizar la siguiente secuencia de actividades:

- a) En lo respectivo a las solicitudes ingresadas entre los años 2010 y 2011, se debe buscar y recopilar los reclamos en formato físico, los cuales, considerando el periodo que abarca la misma, se encuentran archivados en una bodega externa. Asimismo, deben identificarse, en las bases de datos disponibles en este Servicio, los reclamos asociados a dichos proveedores que constan en soporte digital.
- b) Descargar una a una, desde el sistema de registro de reclamos que obra en poder de SERNAC, respecto de las restantes solicitudes, a fin de generar un único archivo que permita su correcta gestión.
- c) Efectuar una revisión y análisis de cada uno de los formularios y/o cartas que hayan sido aportados en el reclamo, a fin de determinar aquella información, contenida en éstos, que pudiera estar comprendida en alguna de las causales de reserva previstos en 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, 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.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- 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.

Especialmente, revisar y tarjar aquella información que diga relación con datos de identidad y otros datos personales de los reclamantes por las mismas razones expresadas en los considerando anteriores.

- e) Obtener copia, tarjar y nuevamente copiar la información a fin de generar la versión final de los documentos que pudiesen entregarse.

17. Que a fin de realizar cada una de las funciones indicadas en el considerando anterior, este Servicio puede destinar sólo 2 funcionarios, con dedicación exclusiva, 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 deban desatender el cumplimiento regular de sus labores habituales por un periodo de tiempo no inferior a 1000 días hábiles, esto es más de 3 años, calculando una revisión de 400 reclamos diarios por cada funcionario, en una estimación de 25 reclamos por hora, para cada funcionario, encontrándose entre ellas el desarrollo y administración del sistema de información que provee de datos y análisis, tanto para la gestión de requerimientos como consultas y reclamos.

18. Que, dichos funcionarios, a fin de realizar esta función debería desatender sus funciones habituales, lo que significaría que dichas funciones debiesen ser suplidas por otras personas en SERNAC, lo cual dado el excesivo periodo de tiempo se vuelve impracticable, ya que pudiese, incluso, generar la necesidad de contar con nuevo personal.

19. 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.

20. 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."

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

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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 3 años, a fin de poder realizar la correcta búsqueda, sistematización, revisión, análisis y obtención de copias de los antecedentes requeridos, todo lo cual supone distraerlos gravemente del cumplimiento regular de sus labores habituales, de importancia para este Servicio, lo que afectaría el correcto cumplimiento de las funciones del SERNAC, todo lo cual resulta desproporcionado, especialmente considerando que se trata de una sola solicitud de información.

22. Que, en lo que dice relación con el RUT de los proveedores, no se observa la configuración de ninguna de las causales de secreto o reserva que establece la normativa vigente, razón por la cual este Servicio procederá a su entrega.

23. Al respeto, se hace presente que SERNAC se encuentra en condiciones de hacer entrega de un cuadro estadístico que señala el número de reclamos que registra este Servicio, durante los últimos 5 años, desagregados por RUT de proveedor y la categorización de "motivo legal" de los mismos, el cual se adjuntará

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

### RESUELVO:

1. DENIÉGASE la entrega de información solicitada con fecha 25 de julio de 2016, por don Andrés Sotomayor, 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.

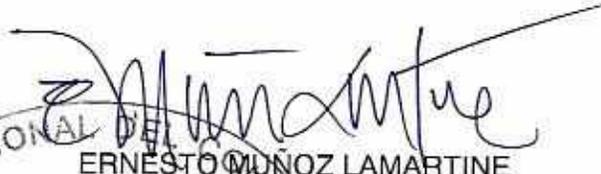
2. ENTRÉGASE al solicitante del cuadro estadístico, referido en el Considerando Vigésimo Primero, que señala el número de reclamos que registra este Servicio, durante los últimos 5 años, desagregados por RUT de proveedor y la categorización de "motivo legal" de los mismos.

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor



DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR