



DENIEGA PARCIALMENTE ENTREGA DE INFORMACIÓN SOLICITADA POR [REDACTED] (SOLICITUD DE INFORMACIÓN N° AH009W0001437, ID N° 43367).

RESOLUCIÓN EXENTA N° 01324

SANTIAGO, 07 SEP 2015

VISTOS: Lo dispuesto en el artículo 8, inciso segundo, de la Constitución Política de la República; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistemático de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; 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, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley N° 20.798, de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2015; el Título VI de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que crea el Servicio Nacional del Consumidor y establece sus funciones; el Decreto Supremo N° 238, de 2014, que nombró a don Ernesto Muñoz Lamartine como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y,

CONSIDERANDO:

1°. Que, con fecha 5 de agosto de 2015, se recibió ante este Servicio la solicitud de información N° AH009W0001437, formulada por [REDACTED], mediante la cual señala: *"Solicito el o los documentos que confirmen el ingreso de una denuncia contra INACAP en 2011, por cobro injustificado y fuera de contrato de inscripción de tesis. Así también toda la información relacionada a este proceso"*.

2°. Que, revisados los antecedentes requeridos en la referida solicitud de información, se ha podido constatar que este Servicio ha recibido un sólo reclamo en contra del proveedor indicado en la solicitud de la peticionada, en los términos que en ella se indican, el cual ha sido registrado a través del Formulario Único de Atención de Público (FUAP) al que es completado por los mismos consumidores, constando en ellos datos de individualización y otros datos personales.

3°. Que, a mayor precisión la información del referido reclamo se compone del ya mencionado FUAP además de la carta de traslado en que este Servicio comunica al proveedor la interposición de un reclamo en su contra, junto a la comunicación de respuesta remitida a la persona que ha interpuesto el reclamo.



4°. Que, adicionalmente a los datos de individualización y otros datos personales presentes en el Formulario Único de Atención de Público (FUAP), las comunicaciones sostenidas entre este Servicio y el proveedor y consumidor, respectivamente igualmente contienen datos de individualización del reclamante.

5°. 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.

6°. 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.

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 podrán utilizarse sólo en los fines para los cuales hubieren sido recolectados, en función de las materias propias del Servicio.

9°. Que, en la especie, el reclamante afectado ha entregado sus datos de individualización y otros datos personales con la finalidad de que este Servicio pueda realizar las gestiones indicadas en el considerando sexto de este acto administrativo.

10°. 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.

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 afecta 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, 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.

14°. 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.”*

15°. 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, 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° 18.496 y demás normas que digan relación con el consumidor.

16°. Que, lo anterior se encuentra recogido en el mencionado artículo 21, en su numeral 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”.*

17°. 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 que contenga datos personales del reclamante, los que se tarjarán, otorgando copia de la restante información solicitada.

18°. 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 5 de agosto de 2015, por [redacted], en lo que respecta a los datos personales referidos al reclamante contenidos en los documentos señalados en los Considerandos Segundo y Tercero, 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° 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 8 de la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada.

2°. **ENTREGASE** a la solicitante copia del Formulario Único de Atención de Público (FUAP) que da cuenta del reclamo que registra este Servicio por la causal específicamente indicada por la requirente, el documento que informa a dicho proveedor de la interposición del mismo y la respuesta entregada por el respectivo proveedor, en los términos indicados en la solicitud de información transcrita en el considerando primero, en aquella parte que no contenga datos cuya publicidad afecte los derechos de las personas que hayan presentado los mismos, ni el debido cumplimiento de las funciones de este Servicio.

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

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



Luz Cabrea
Gabinete
División Jurídica
Oficina de Partes

Ernesto Muñoz Lamartine
ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor
DIRECTOR NACIONAL