



DENIEGA ENTREGA DE INFORMACIÓN
SOLICITADA POR [REDACTED]
[REDACTED] (SOLICITUD DE
INFORMACIÓN N° AH009W-0001205).

RESOLUCIÓN EXENTA N° 01493

SANTIAGO, 02 DIC 2014

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 a 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 Supremo N° 75, de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que designa en calidad provisional y transitoria, 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 20 de octubre de 2014, se recibió ante este Servicio la solicitud de información N° AH009W-0001205, formulada por [REDACTED] mediante la cual ha solicitado: "...el listado de todas las personas que han realizado alguna gestión por medio de Sernac en relación al Spa Balance Perfecto (Comercial Inversiones Perfecto Ballance Ltda) Rut 76.149.918-1...

Agradecería me enviaran la información de contacto de las demás víctimas de esta empresa, email idealmente, y el detalle de su reclamo".

2. Que, revisados los antecedentes indicados en la referida solicitud de información, se ha podido constatar que constituyen datos personales entregados por los consumidores a este Servicio con la única finalidad de ser parte de un proceso de mediación individual con dicho proveedor.

3. Que 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 una proveedora, con la única finalidad de propender a una solución extrajudicial en un contexto de mediación; y no extraídos desde un registro de acceso público.



4. Que, de conformidad al artículo 4 de la Ley N° 19.628, sobre Protección a 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, autorización que no existe en esta situación.

5. Que, en concordancia con lo anterior, el artículo 9 de la referida Ley N° 19.628 señala que los datos personales sólo podrán utilizarse sólo para los fines para los cuales hubieren sido recolectados, en función de las materias propias del Servicio.

6. Que la Ley sobre Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, 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.

7. 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".

8. 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.

9. Que, a mayor abundamiento, en este mismo sentido el Honorable Consejo Para la Transparencia, en roles C-211-11 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."*

10. Que, en el caso de revelar la identidad 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 la inseguridad de no tener certeza respecto al tratamiento que se dará a sus datos personales.

11. Que, lo anterior se encuentra recogido en el mencionado artículo 21, en su numeral 1, se 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"*.

12. Que, sin perjuicio de lo anterior, y en virtud del Principio de Facilitación, establecido en la misma Ley sobre Transparencia, este Servicio se encuentra en condiciones de proporcionar a la solicitante de un cuadro



estadístico con los reclamos que registra nuestro sistema durante los años 2013 y 2014 en contra del proveedor Spa Balance Perfecto.

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

RESUELVO:

1. DENIÉGASE la entrega de información solicitada con fecha 20 de octubre de 2014, ~~ya que~~ cuanto su entrega implicaría la cesión a terceros de datos personales entregados a SERNAC en el cumplimiento de sus funciones, configurándose en consecuencia la causal de denegación de Acceso a la Información contemplada en el artículo 21 N° 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.

2. ENTREGUESE copia digital del documento indicado en el Considerando 12 del presente acto administrativo.

3. NOTIFIQUESE de lo resuelto al requirente, mediante carta certificada, adjuntando copia íntegra de esta Resolución.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
Director Nacional (PT)
Servicio Nacional del Consumidor