



REF.: DENIEGA PARCIALMENTE ENTREGA DE INFORMACIÓN SOLICITADA POR [REDACTED] (SOLICITUD DE INFORMACIÓN N° AH009W-0000987).

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0154

SANTIAGO, 21 FEB 2014

VISTO:

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; la Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos; la Ley N° 19.628, sobre Protección a la Vida Privada; en los artículos 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, que establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores; el Decreto Supremo N° 87, de 2013, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que designa a don Juan José Ossa Santa Cruz, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución N° 1.600, de 2008 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1°.- Que, con fecha 21 de Enero de 2014, se recibió solicitud de información N° AH009W-0000987, de doña [REDACTED], mediante la cual señala: *"Solicito toda la información que obre en poder del Servicio Nacional del Consumidor relacionada con las políticas de cobro de la comisión por administración o mantención que los bancos cobran a los titulares de las tarjetas de crédito que estos emiten, se encuentren estas habilitadas, bloqueadas y/o suspendidas."*

2°.- Que, revisado los antecedentes que obran en poder de este Servicio, se ha podido constatar que parte de los documentos que los componen contienen información que puede afectar derechos de carácter comercial o económico de las instituciones bancarias que han remitido sus contratos de adhesión de productos o servicios financieros a SERNAC.

3°.- 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 causas de reserva o secreto establecidas en el artículo 21 de la misma ley.

4°.- 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"*.

5°.- Que, asimismo la Ley N° 20.285 contempla, en su artículo 20, el derecho de oposición para aquellos casos en que, como el descrito, se puedan



afectar derechos de terceros, señalando que de ejercerse, "el órgano requerido quedará impedido de proporcionar la documentación o antecedentes solicitados..."

6°.- Que, consultados a las instituciones financieras posiblemente afectadas, los proveedores BBVA, Banco Chile, Banco Estado, Banco Security manifestaron formalmente su oposición a que se entreguen los contratos de adhesión remitidos a este Servicio.

7°.- Las facultades que la Ley confiere a este Director Nacional.

**RESUELVO:**

1°.- DENIÉGASE la entrega de la información solicitada con fecha 21 de Enero de 2014, por doña [redacted] respecto de los proveedores mencionados en el Considerando 6°, que hicieron uso efectivo del derecho a oposición establecido en el artículo 20, de la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública.

2°.- ENTREGUESE al solicitante, copia de los contratos de adhesión de productos o servicios financieros remitidos por las instituciones Bancarias a SERNAC que no hicieron uso de su derecho de oposición o bien accedieron a la entrega de la información.

3°.- NOTIFIQUESE al requirente, mediante carta certificada, adjuntando copia íntegra de esta Resolución.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**

  
JUAN JOSÉ OSSA SANTA CRUZ  
DIRECTOR NACIONAL Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor

