



DENIEGA PARCIALMENTE ENTREGA DE
INFORMACIÓN SOLICITADA POR

(SOLICITUD DE INFORMACIÓN N°
AH009W0001483, ID N° 50270).

RESOLUCIÓN EXENTA N° 01571

SANTIAGO, 23 OCT 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 9 de septiembre de 2015, se recibió ante este Servicio la solicitud de información N° AH009W0001483, formulada por *[Redacted]*, mediante la cual señala: "Lo que solicito que se pueda entregar se describe a continuación:
Área de interés a investigar: Cajas de compensación
Submercado: Todas las cajas, La Araucana, 18 de septiembre, Los andes, y Los Héroes.
Interesa conocer datos de: reclamos presentados en contra de estas instituciones financieras. Me interesa conocer específicamente la naturaleza, motivos o causas de los reclamos, con los archivos de las cartas o formularios llenados por cada ciudadano reclamante.
Alcance: nacional segmentado por regiones
Volúmen de reclamos
Categorías: causalidades o motivo legal, es decir la fiel descripción de los motivos de los reclamos efectuados por cada uno de los reclamantes.
Además, me gustaría saber los nombres de los denunciantes, para poder contactarles y entrevistarlos para conocer a fondo como se iniciaron las irregularidades y si a la fecha se le dio solución a sus reclamos o si se mantiene el problema."

2. Que, revisados los antecedentes que obran en poder de SERNAC, se ha podido constatar que este Servicio dispone en su base de 2514 reclamos recibidos durante el presente año 2015 en contra de distintos proveedores del mercado indicado en la solicitud transcrita.

3. Que, en lo que dice relación con "los nombres de los denunciantes" dichos datos de identificación constituyen datos personales que 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.

4. 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.

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 podrán utilizarse sólo en 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 tercero 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 los consumidores 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, 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".

11. 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.



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 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 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 este organismo, producto de la falta de certeza respecto al tratamiento que se dará a sus datos de identidad 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, por su parte, para los efectos de pronunciarse sobre la pertinencia de entregar "*los archivos de las cartas o formularios llenados por cada ciudadano reclamante*", entendiéndose por dichos antecedentes toda aquella documentación adjunta tanto por el propio consumidor como por el proveedor reclamado y que forman parte de cada uno de los 2514 reclamos presentados, a los que hace referencia la solicitud transcrita en el considerando primero, este Servicio debe realizar la siguiente secuencia de actividades:

- a) Buscar y recopilar los reclamos y antecedentes recibidos en formato físico, que hacen referencia a la mencionada solicitud, 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) Sistematizar y ordenar aquellos reclamos y sus documentos asociados, que se encuentran tanto en soporte físico y aquellos que están en formato digital.
- 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.
- 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.

16. Que, cada reclamo se compone de a lo menos 6 documentos, lo que significa que se deban revisar un universo mínimo de 15.246 documentos a fin de efectuar todas la tareas señaladas en el considerando quince.

17. Que a fin de realizar cada una de las funciones indicadas en el considerando quince, este Servicio debe destinar, a lo menos, a 2 funcionarios 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 16 días hábiles, estimado una revisión de 1.000 documentos diarios, 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 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.

19. 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.*

20. Que, a este respecto conviene tener presente que, según preceptúa el artículo 7° N° 1 del Reglamento de la Ley de 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 16 días hábiles, a fin de poder realizar la correcta búsqueda, sistematización, revisión, análisis y obtención de copias de los antecedentes requeridos, todo lo cual supone distraerlos indebidamente del cumplimiento regular de sus labores habituales, de importancia para este Servicio, lo que afectaría el correcto cumplimiento de las funciones del SERNAC.



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. ENTREGASE al solicitante cuadro estadístico con los reclamos recibidos en contra de las Cajas de Compensación, durante el año 2015, con inclusión de los campos señalados en el considerando 21 y siguientes del presente acto administrativo.

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

ANÓTESE, COMUNIQUESE Y ARCHÍVESE.

