



DENIEGA ENTREGA DE INFORMACIÓN
SOLICITADA POR ~~XXXXXXXXXXXXXXXXXX~~
~~XXXXXXXXXXXXXXXXXX~~ (SOLICITUD DE INFORMACIÓN N°
AH009T0000068).

RESOLUCIÓN EXENTA N° 01774

SANTIAGO, 09 DIC 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 27 de octubre de 2015, se recibió ante este Servicio la solicitud de información N° AH009T0000068, formulada por ~~XXXXXXXXXXXXXXXXXX~~, mediante la cual señala: *"Para lograr nuestro objetivo es imperioso contar con una serie de datos que almacena vuestra institución, los cuales en su mayoría no son de carácter reservado dado que en algunos casos los mismos usuarios autorizan la publicación de los mismos, cuales son todos los reclamos o requerimientos realizados ante el SERNAC con ocasión de la ley de protección a los derechos de los consumidores respecto de hechos acontecidos en la provincia de Bío Bío, especialmente las comunas de Los Ángeles, Nacimiento, Laja, Mulchén, Cabrero o en contra de empresas o proveedores con domicilio en la Octava Región, específicamente en la provincia de Bío Bío. La fecha de emisión o período de información solicitada es relativa a todo el año 2015. Rogamos que dentro de los antecedentes se indiquen los nombres completos, teléfonos, correo electrónicos, direcciones y cualquier antecedente que nos permita poder ofrecer nuestro servicio y poder tomar contacto con los usuarios, pidiendo que cualquier información nos sea otorgada en soporte electrónico, ello, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 17 de la ley 20.285. Por tanto, ruego a ustedes acceder a lo solicitado, aportándonos todos los antecedentes referidos."*

2. Que, del tenor de la solicitud transcrita debe entenderse que el requirente desea acceder a la información contenida en todos los reclamos interpuestos por consumidores cuyos derechos hayan sido vulnerados con ocasión de hechos verificados en alguna de las comunas de la Provincia del Bío Bío, que indica, o que han presentado reclamos...



información referida a los reclamos que formulan los consumidores y a los documentos que éstos adjuntan, no es posible identificar el lugar en que se hayan producido los hechos objeto del reclamo, razón por la cual no es factible hacer entrega de la información relacionada con los reclamos planteados por los consumidores respecto de hechos acontecidos en la provincia de Bío Bío, en los términos que se expresa en la solicitud transcrita.

4. Que, en lo que dice relación a los reclamos recibidos en contra de los proveedores que hayan declarado su domicilio en la Provincia del Bío Bío –y dado que la solicitud se planteó en términos disyuntivos–, cabe informar que este Servicio registra un total de 243 reclamos durante el presente año 2015, periodo de tiempo a que se refiere la solicitud transcrita.

5. Que, para los efectos de pronunciarse sobre la pertinencia de entregar "*todos los reclamos o requerimientos realizados ante el SERNAC*", entendiéndose por dicha información todos y cada uno de los antecedentes aportados por el propio consumidor y que forman parte de cada uno de los 243 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 cada uno de los reclamos y antecedentes recibidos en formato físico, que hacen referencia a la mencionada solicitud. 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 o que estuviere comprendida en alguna de las causales de reserva o secreto indicadas en el citado artículo 21 de la Ley de Transparencia.

Especialmente, cabría revisar y tarjar aquella información que diga relación con datos de identidad y demás datos personales de los reclamantes, por las razones que se expresarán en los considerando undécimo y siguientes.

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



7. Que, a fin de realizar cada una de las funciones indicadas en el considerando quinto, 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 5 días hábiles, estimado una revisión de 150 documentos diarios, encontrándose entre dicha labores el desarrollo y administración del sistema de información que provee de datos y análisis, tanto para la gestión de requerimientos como consultas y reclamos.

8. 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.

9. 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."

10. 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 5 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.

11. Que, asimismo, en lo que dice relación a "los nombres completos, teléfonos, correo electrónicos, direcciones y cualquier antecedente que nos permita poder ofrecer nuestro servicio y poder tomar contacto con los usuarios", específicamente señalado en la solicitud, revisada la base de datos donde se almacenan los reclamos ya referidos, se ha podido constatar que los consumidores, al momento de realizar su presentación ante SERNAC, efectivamente hacen entrega de sus datos personales, incluyendo sus respectivos nombres, número telefónico, correo electrónico y otros datos que permitan el contacto entre los mismos y este Servicio, a efectos de que sean considerado



proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que éste 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.

13. 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.

14. 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.

15. 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.

16. Que, en la especie, los reclamantes a los que alude la solicitud han entregado sus datos de individualización con la finalidad de que este Servicio pueda realizar las gestiones indicadas en el considerando décimo tercero de este acto administrativo.

17. 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 ni de otros datos personales de los consumidores que han presentado sus reclamos ante SERNAC, tales como los solicitados en la petición de información objeto de este pronunciamiento.

18. 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.

19. 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"*.



la cesión de dichos datos a terceros sin la autorización de los consumidores, supone la afectación de los derechos de éstos.

21. 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."*

22. Que, asimismo, en el caso de revelar los datos de identidad y demás datos personales de los consumidores que acuden a SERNAC, tales como sus nombres completos, sus números telefónicos, sus correos electrónicos y sus domicilios, y que proporcionan con la finalidad de que se gestione su 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 adecuadamente 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, impidiéndole contar con insumos fundamentales como son aquellos que suministran las personas que formulan sus reclamos ante SERNAC.

23. 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"*.

24. Que, no obstante lo indicado en los considerando anteriores, y en virtud del principio de máxima divulgación, este Servicio se encuentra en condiciones de hacer entrega al solicitante de un cuadro estadístico con información correspondiente a la cantidad de reclamos recibidos por este Servicio en contra de proveedores domiciliados en la Provincia del Bío Bío, durante el presente año 2015.

25. Las facultades que la Ley confiere al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

RESUELVO:

1. DENIÉGASE la entrega de información solicitada, con fecha 27 de octubre de 2015, por ~~donde se debe poner el nombre~~, en lo que respecta a:



Canales, por un plazo de 5 días hábiles, configurándose, en consecuencia, la causal de denegación de acceso a la información contemplada en el artículo 21 N° 1 letra c) 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.

- b) La información referida a los datos de individualización y otros datos personales de los reclamantes (tales como sus números telefónicos, sus correos electrónicos y sus domicilios) contemplados en la base de datos solicitada, por cuanto su entrega implicaría la cesión a terceros de datos personales entregados a SERNAC en el cumplimiento de sus funciones, configurándose, en consecuencia, y en virtud de lo antes razonado, las causales de denegación de acceso a la información contempladas 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.

2. ENTRÉGASE al solicitante cuadro estadístico con los reclamos recibidos en contra de los proveedores que hayan indicado su domicilio en la provincia del Bío Bío, durante el presente año 2015.

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

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


Ernesto Muñoz Lamartine
ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
★ Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor