

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**DENIEGA PARCIALMENTE ENTREGA
DE INFORMACIÓN SOLICITADA POR**
**(SOLICITUD DE INFORMACIÓN N°
AH009T0000526).**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00376

SANTIAGO, 24 MAR 2017

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° 19.880, 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 10 de febrero de 2017, se recibió ante este Servicio la solicitud de información N° AH009T0000526, formulada por [REDACTED] mediante la cual ha solicitado: *"Se solicita toda la información de reclamos realizados contra el Instituto de Humanidades de Concepción o de la administradora de la Fundación Cristo Rey a la cual pertenece. Desde el año 2000 hasta la fecha. Se solicita base completa de reclamos, con toda su documentación."*

2. Que, con fecha 10 de marzo de 2016, de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 14 de la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, en adelante "Ley de Transparencia", y atendido que existían factores que dificultaban la recopilación y análisis de la información solicitada, este Servicio dispuso la prórroga del plazo para dar respuesta a la referida solicitud por el término de 10 días hábiles, la que fue comunicada al peticionario a través del correo electrónico enviado a través de la plataforma PortalTransparencia.

3. Que, a fin de dar respuesta al requerimiento de información transcrito, este Servicio procedió a revisar sus

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

bases de datos para determinar desde qué año cuenta con información que diga relación con los reclamos recibidos en contra del proveedor expresamente señalado en la solicitud transcrita. De dicha revisión se ha podido constatar que este Servicio cuenta con información íntegra y sistematizada, únicamente a partir del año 2010.

4. Que, lo anterior se debe a que durante el año 2009, se produjo un cambio en el sistema de gestión de reclamos, pasando del sistema denominado "Remedi" al sistema "SERNACWD", proceso en el cual surgieron dificultades técnicas que impidieron la migración de la información anterior a ese fecha. Atendido lo anterior, este Servicio no dispone de información anterior al año 2010, ni es posible que ésta sea recuperada de fuente alguna.

5. Teniendo presente lo anterior, se procedió a revisar los antecedentes y registros que obran en poder de SERNAC, desde el año 2010 hasta el periodo correspondiente al año 2017, pudiendo constatar que este Servicio dispone en su base de un total de 2 reclamos recibidos durante el periodo consultado, en contra del proveedor indicado en la solicitud transcrita.

6. Que, revisados los antecedentes asociados a los 2 reclamos registrados, se ha podido constatar que cada uno de ellos se componen de los siguientes documentos:

- a) Presentación escrita efectuada por el respectivo reclamante;
- b) Documento que da cuenta del traslado emitido por este Servicio al respectivo proveedor, informando el reclamo recibido;
- c) Carta mediante la cual este Servicio comunica al respectivo reclamante la apertura del proceso de mediación individual, relacionado con su reclamo;
- d) Copia de respuesta entregada por el proveedor, y,
- e) Carta mediante la cual este Servicio informa el cierre del proceso de mediación individual señalado.

7. Que, dichos documentos contienen datos personales y de contacto que han sido entregados por personas naturales (consumidores reclamantes) a este Servicio, en el marco de la función asignada por el artículo 58 letra f) de la Ley N° 19.496, específicamente para 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 de ejercer las acciones judiciales correspondientes; y no extraídos desde un registro de acceso público.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

8. 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.

9. 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.

10. Que, en la especie, los consumidores y usuarios que han acompañado sus datos de individualización y otros datos personales, en los ya referidos reclamos que registra SERNAC, lo han hecho con la finalidad de que este Servicio pueda realizar las gestiones indicadas en el considerando séptimo de este acto administrativo.

11. 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 2 consumidores que han presentado sus reclamos ante SERNAC.

12. 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.

13. 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"*.

14. Que, en la especie, los derechos a resguardar se refieren a los datos personales de identidad y contacto de las personas que han formulados sus reclamos ante SERNAC, los que caben dentro de la definición dada 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 éstos.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

15. Que, a mayor abundamiento, en situación análoga el Consejo para la Transparencia, en las decisiones recaídas en los amparos roles C211-11 y C1511-13, se ha pronunciado orden a 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."

16. 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 reportar situaciones de consumo, podría ser afectado el debido cumplimiento de las funciones propias de este Servicio, por cuanto esto podría inhibir a futuros consumidores y usuarios 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° 19.496 y demás normas que digan relación con el consumidor.

17. 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".

18. 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 y de contacto de los reclamantes, entendiendo por aquellos a nombres de pila, apellidos, correo electrónico de los reclamantes, dirección postal y otros datos que permitan su individualización, otorgando copia de la restante información solicitada.

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

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESUELVO:

1. DENIÉGASE parcialmente la entrega de información solicitada, con fecha 10 de febrero de 2017, por don [REDACTED] en lo que respecta a nombres de pila, apellidos, correo electrónico de los reclamantes, dirección postal y otros datos que permitan la individualización de los 2 consumidores que formularon los reclamos en contra del proveedor "*Instituto de Humanidades de Concepción*" por concurrir las causales de denegación de acceso a la información contemplada en el artículo 21 N^{os} 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^o 20. 285, sobre Acceso a la Información Pública, en concordancia con lo preceptuado en los artículos 4 y 9 de la Ley N^o 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, en razón de los fundamentos expresados en parte considerativa del presente acto administrativo.

2. ENTRÉGASE a la solicitante, copia de la documentación comprendida en los 2 reclamos que registra el proveedor indicado en su presentación, previa aplicación del principio de divisibilidad consagrado en el artículo 11 de la Ley de Transparencia, ya referido, en virtud del cual se ha procedido al tarjamiento de los datos personales y de identificación de los 2 reclamantes que los han presentado ante este Servicio.

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

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor

The stamp is circular with the text "SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR" around the perimeter and a star at the bottom.