

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

DENIEGA ENTREGA DE
INFORMACIÓN SOLICITADA POR
[REDACTED]
[REDACTED] (SOLICITUD DE
INFORMACIÓN N°
AH009T0000531).

RESOLUCIÓN EXENTA N°

00403

SANTIAGO, 30 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 Supremo N° 710, de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija nuevo orden de subrogación del cargo de 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 16 de febrero de 2017, se recibió ante este Servicio la solicitud de información N° AH009T0000531, formulada por [REDACTED] mediante la cual se señala: *"Por medio de la presente y en virtud de los principios que ampara la ley de transparencia, deseo solicitar todos los documentos, registros o soportes que informen sobre las empresas inmobiliarias con mayores reclamos en los últimos 10 años. Esto, considerando también: - El tenor de los reclamos - montos alegados - respuestas de las empresas - Las acciones realizadas por Sernac para dar solución, respuesta o fiscalización a estas empresas inmobiliarias"*

2. Que, a fin de dar respuesta al requerimiento de información transcrito, este Servicio procedió a revisar sus bases de datos para determinar desde qué año cuenta con información que diga relación con los reclamos recibidos en contra de los proveedores del referido mercado. De dicha revisión se ha podido constatar que este Servicio cuenta con información íntegra y sistematizada, únicamente a partir del año 2010.

3. 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

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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.

4. Señalado lo anterior, se procedió a revisar los antecedentes y registros que obran en poder de SERNAC, desde el año 2010, concluyéndose que existe un total de 34.293 reclamos recibidos durante el periodo consultado, en contra de distintos proveedores del mercado indicado en la solicitud transcrita.

5. Que, en lo que dice relación con acceder a la entrega de *"los documentos, registros o soportes que informen sobre las empresas inmobiliarias con mayores reclamos en los últimos 10 años"* cabe consignar que la documentación solicitada contiene, entre otras materias, datos personales, de identificación y contacto respectivamente, incluyendo, además otros datos que podrán permitir su individualización, han sido entregados por cada uno de los consumidores que acuden a este Servicio, con el único objeto de que SERNAC dé a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que este último, voluntariamente, pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes, como así mismo a efectos de que se denuncien, ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos, los posibles incumplimientos e infracciones en que incurra el proveedor de que se trate.

6. Que, en efecto, dichos datos que permiten la identificación y contacto de los reclamantes 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 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 ejercer las acciones judiciales correspondientes; y no extraídos desde un registro de acceso público.

7. 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.

8. Que, en concordancia con lo anterior, el artículo 9 de la referida Ley N° 19.628 señala que los referidos datos de identificación y de contacto, entre ellos el RUT, dirección postal, correo electrónico y número telefónico, podrán utilizarse sólo para los fines para los cuales hubieren sido recolectados, en función de las materias propias del Servicio.

9. Que, en la especie, los reclamantes afectados han entregado sus datos personales, con la finalidad de que este

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Servicio pueda realizar las gestiones indicadas en los considerandos anteriores de este acto administrativo.

10. Que, a mayor abundamiento, del requerimiento transcrito en el considerando primero precedente no es posible identificar la existencia de ningún interés público que justifique la divulgación a terceros de los datos de las personas que han presentado sus reclamos ante SERNAC.

11. 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.

12. 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"*.

13. Que, en la especie, los derechos a resguardar se refieren a los datos personales de identidad y contacto de los reclamantes 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.

14. Que, a mayor abundamiento, en este mismo sentido el Consejo para la Transparencia, en amparos 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."*

15. Que, asimismo, en el caso de revelar los datos de identidad y de contacto 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 personales y su eventual divulgación a terceros, lo que podría implicar que, ante dicha omisión, este Servicio se le dificulte o se vea impedido

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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.

16. 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"*.

17. Que, atendiendo lo señalado en los considerados anteriores, es del caso analizar la factibilidad de anonimizar la documentación solicitada, en razón del principio de divisibilidad, consagrado en la letra e), del artículo 11, 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 efecto para ello, este Servicio debería realizar las siguientes actividades a fin de pronunciarse sobre la procedencia de una eventual entrega de información que se contenga en dichos documentos, a saber:

- a) Buscar y recopilar los documentos a que hacen referencia a la mencionada solicitud, los cuales, considerando el periodo que abarca dicha solicitud, se encuentran archivados en una bodega externa, los cuales comprenden los reclamos recibidos en fecha anterior al año 2014. Asimismo, deben identificarse, en las bases de datos disponibles en este Servicio los que constan en soporte digital.
- b) Sistematizar y ordenar aquellos documentos, que se encuentran tanto soporte físico y aquellos que están en formato digital.
- c) Efectuar una revisión y análisis de cada uno de los documentos que hayan sido aportados en él, a fin de determinar aquella información 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 datos personales o información que permita la identificación de los reclamantes o bien se trate 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.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

18. Que, en la práctica, cada uno de los 34.293 reclamos se componen de los siguientes documentos, cuyo número de páginas se indica:

- a) Presentación escrita efectuada por los reclamantes (2 páginas);
- b) Documento que da cuenta del traslado emitido por este Servicio al respectivo proveedor, informando el reclamo recibido (3 páginas);
- c) Carta mediante la cual este Servicio comunica a los reclamantes la apertura del proceso de mediación individual, relacionado con su reclamo (1 página);
- d) Copia de respuesta entregada por el proveedor (1 página), y,
- e) Carta mediante la cual este Servicio informa el cierre del proceso de mediación individual señalado (2 páginas).

Lo anterior significa que las acciones descritas en el considerando anterior debiesen realizarse respecto por lo menos 308.637 páginas, que componen, en promedio, los 34.293 reclamos ya indicados

19. Que a fin de realizar cada una de las actividades indicadas, este Servicio no podría a más de 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 éstos desatenderían el cumplimiento regular de sus labores habituales por un periodo de tiempo no inferior a 1.270 días hábiles, considerando una revisión de 27 reclamos diarios por cada funcionario, en una estimación de 30 páginas por hora, para cada uno de ellos. Entre las labores habituales que desatenderían se encuentran el desarrollo y administración del sistema de información que provee de datos y análisis, tanto para la gestión de requerimientos como consultas y reclamos.

20. Que, como queda en evidencia, dichos funcionarios, a fin de realizar esa secuencia de actividades, deberían desatender sus funciones habituales, lo que significaría que las tareas asociadas a ellas debiesen ser suplidas por otras personas en SERNAC, recargando, de esa forma, su jornada laboral.

21. 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.

22. 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:

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

"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."

23. 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 más de 1.270 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, claramente, 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.

24. Que, con todo, y en el caso que de modo discrecional, se entendiese que la frase "*las empresas inmobiliarias con mayores reclamos*" hace referencia a las 10 empresas con mayor cantidad de reclamos, en el período consultado, las mismas corresponderían a un total de 11.953 reclamos, lo que significaría que este Servicio debiese destinar a no más de 2 funcionarios del Departamento de Gestión Territorial y Canales, los cuales emplearían un total de al menos 442 días de gestión, en los mismos términos y funciones expresadas en el considerando décimo noveno de este acto administrativo, configurándose por tanto, de esta manera la causal de secreto o reserva que establece el ya referido artículo 21 N°1, letra c) de la Ley de Transparencia, por cuanto se desatendería de manera indebida, claramente, el cumplimiento regular de sus labores habituales a los funcionarios que para esos fines se detienen.

25. Que, adicionalmente, debe consignarse que el [REDACTED] ha ingresado a este Servicio otra solicitud, en la misma fecha y de tenor similar, mediante la cual solicita data de reclamos asociados a distintos mercados, para lo cual, en caso de efectuar las mismas actividades indicadas en los considerando anteriores, se debería revisar un total de 48.589 reclamos, con un total aproximado de 437.301 páginas, lo que significaría distraer a los mismos funcionarios por un período superior a 1.800 días hábiles, esto es, más de 6 años, imposibilitándoles de realizar sus labores habituales, pudiendo ello afectar severamente, por tanto, el cumplimiento de funciones regulares de este Servicio.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

26. Que, en lo que dice relación a las "acciones realizadas por Sernac para dar solución, respuesta o fiscalización a estas empresas inmobiliarias", es del caso hacer presente que la actual legislación no entrega facultades de fiscalización a este Servicio, razón por la cual no es posible el realizar ese tipo de acciones.

27. Que, aclarado lo anterior, es del caso hacer presente que, de conformidad lo establece el artículo 58, letra f) de la Ley del Consumidor, todos los reclamos recibidos por SERNAC son debidamente informados al respectivo proveedor, señalando el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes. Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promueve un entendimiento voluntario entre las partes.

28. Que, en el caso en análisis todos los reclamos referidos a este mercado fueron debidamente gestionados por SERNAC, realizándose a su respecto las acciones que indica el artículo 58, letra f) de la Ley del Consumidor.

29. Que, asimismo, análisis de los reclamos que recibe SERNAC, es factible la interposición de acciones en protección del Interés general o colectivo de los consumidores, esto es, mediante denuncias infraccionales, demandas colectivas o bien determinar el inicio de mediaciones colectivas, las cuales, si bien pueden sustentarse en hechos indicados en los reclamos individuales recibidos, no son asociadas a las presentaciones de los consumidores en forma individual, motivo por el cual no es posible establecer una directa relación entre ambos.

30. Que, en lo que se refiere específicamente a demandas colectivas, que este Servicio haya interpuesto en contra de los proveedores del mercado consultado, tal es el caso de Administradora Alto Mantagua S.A, Constructora Santa Beatriz S.A, Inmobiliaria Francisco de Aguirre Ltda, entre otras, este Servicio dispone de forma permanente de la información actualizada del estado de tramitación de esas causas en el enlace: <http://www.sernac.cl/proteccion-al-consumidor/juicios-colectivos/>.

31. Que, atendiendo los principios de máxima divulgación, facilitación y apertura y transparencia, a los que se refiere el artículo 11 literales c), d) y f) de de la Ley de Transparencia, este Servicio dispondrá la entrega de un cuadro estadísticos que da cuenta de los reclamos recibidos por SERNAC, entre los años 2010 y 2017, en contra de los proveedores del mercado inmobiliaria.

32. 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:

1º. DENIÉGASE la entrega de información solicitada con fecha 16 de febrero de 2017, por [REDACTED] por concurrir las causales de denegación de Acceso a la Información contemplada en el artículo 21 N° 1, letra c y 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, en concordancia con lo preceptuado en los artículos 4 y 9 de la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, por los fundamentos expresados en la parte considerativa del presente acto. Asimismo, en el caso de optar por la entrega en forma anonimizada acorde lo establece el principio de divisibilidad, sobre la misma se configura la causal de denegación de acceso a la información contemplada en el artículo 21 N° 1, letra c) de la misma Ley de Transparencia.

2º. ACOMPAÑASE, el cuadro estadístico con los reclamos que registra este Servicio, que dicen relación con los proveedores del mercado inmobiliario.

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

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
DIRECTOR NACIONAL (S)
Servicio Nacional del Consumidor