

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**DENIEGA PARCIALMENTE ENTREGA  
DE INFORMACIÓN SOLICITADA POR**

**(SOLICITUD DE  
INFORMACIÓN N°  
AH009T0000530).**

**RESOLUCIÓN EXENTA N°**

**00404**

**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° AH009T0000530, formulada por [REDACTED], mediante la cual se señala: *"En virtud de los principios de la ley de transparencia, solicito todos los documentos y registros multimedia que den cuenta de los reclamos a los operadores turísticos en los últimos cinco años, incluyendo: centros turísticos, hoteles, campings y otros. Además, requiero el detalle de las denuncias y acciones comprometidas por el Sernac para resolver los casos. Gracias."*

2. Que, a fin de dar respuesta al requerimiento de documentación que dé cuenta de reclamos contra operadores turísticos los últimos cinco años, 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 dispone en su base de un total de 14.269 reclamos recibidos durante el periodo consultado, en contra de distintos proveedores del mercado indicado, esto es lugares de hospedaje, camping, resort, termas y otros lugares recreacionales, en la solicitud transcrita, ingresados en los últimos 5 años.

## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

3. Que, en cuanto a acceder a la entrega de los documentos que componen cada uno de los 14.269 reclamos, ya referidos, cabe consignar que la documentación solicitada contiene, entre otras materias, datos personales de identificación y contacto respectivamente y otros datos que pudieran permitir la individualización de los reclamantes, 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.

4. Que, en efecto, dichos datos de identificación y contacto 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.

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, como lo son los datos de identificación y de contacto, entre ellos el RUT, dirección postal, correo electrónico, número telefónico y otros datos que pudieran permitir la individualización de los reclamantes, podrán utilizarse sólo para 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 personales, con la finalidad de que este Servicio pueda realizar las gestiones indicadas en los considerandos anteriores de este acto administrativo.

8. 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

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

terceros de los datos de las personas 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, 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"*.

11. Que, en la especie, los derechos a resguardar se refieren a los datos personales de identidad y contacto de los reclamantes y otros datos que pudieran permitir la individualización de los consumidores afectados, contenidos en la descripción entregada por cada consumidor ante SERNAC, todos los cuales pueden permitir su identificación, 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.

12. 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."*

13. Que, asimismo, en el caso de revelar los datos de identidad y de contacto de los consumidores, como asimismo otros datos que pudieran permitir la individualización de los mismos 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

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

dificulte o 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, atendiendo lo señalado en los considerados anteriores, es del caso analizar la factibilidad de anonimizar la documentación solicitada, tarjando aquella información que permita la identificación del consumidor, 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

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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.

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

16. Que, en la práctica, cada uno de los 14.296 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 de por lo menos 128.664 páginas, que componen, en promedio, los 14.296 reclamos ya indicados

17. Que, en el caso que este Servicio optara por entregar la información contenida en los reclamos referidos en forma anonimizada, SERNAC no podría destinar 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, a fin de realizar cada una de las actividades indicadas, lo que significaría que éstos desatenderían el cumplimiento regular de sus labores habituales por un periodo de tiempo no inferior a 530 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.

18. 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, imposibilitando la ejecución de sus labores habituales.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

19. 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.

20. 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."

21. 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 530 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.

22. 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 la misma 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 periodo 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.

23. Que, por su parte, en lo que dice relación al requerimiento sobre "el detalle de las denuncias", revisados los

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

antecedentes que obran en poder de este Servicio se ha podido observar que durante el periodo consultado este Servicio ha presentado 32 denuncias infraccionales en defensa del interés general de los consumidores, ante diversos Juzgados de Policía Local del país, que dicen relación con los proveedores señalados en el considerando segundo de este acto administrativo.

24. Que, en el entendido que el tenor de la solicitud se refiera a acceder a la información sobre aspectos relevantes de dichas denuncias, este Servicio dispondrá la entrega de un listado que contiene la fecha de presentación del mismo, Juzgado, Rol, nombre de empresa denunciada, artículos de la Ley del Consumidor sobre los que funda su presentación.

25. Que, en lo que dice relación a las "acciones comprometidas por el Sernac para resolver los casos", es del caso hacer presente que, de conformidad lo establece el artículo 58, letra f) de la Ley del Consumidor, todos los reclamos recibidos 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.

26. 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.

27. 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.

28. 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 2012 y 2016, en contra de los proveedores del mercado de operadores turísticos.

29. 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, correspondiente por [REDACTED] por concurrir las causales de denegación de acceso a la información contemplada en el artículo 21 N° 1 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. ENTRÉGASE**, a la solicitante listado de denuncias infraccionales interpuestas por SERNAC, al que se refiere el considerando vigésimo tercero de esta presentación, como asimismo la indicación de las acciones realizadas por este Servicio, de conformidad se señala en el considerando vigésimo quinto del presente acto.

**3º. ACOMPAÑASE**, el cuadro estadístico con los reclamos que registra este Servicio, que dicen relación con los proveedores del mercado indicado en el requerimiento de información que da origen a esta instancia.

**4º. NOTIFÍQUESE** de lo resuelto al requirente, mediante correo electrónico, adjuntando copia íntegra de esta Resolución.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

  
[Circular stamp of the Servicio Nacional del Consumidor, partially obscured by the signature and text.]  
**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO**  
Director Nacional (S)  
Servicio Nacional del Consumidor