



DENIEGA PARCIALMENTE ENTREGA DE INFORMACIÓN SOLICITADA POR DOÑA [REDACTED] (SOLICITUD DE INFORMACIÓN N° AH009T0000094).

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0047

SANTIAGO, 14 ENE 2016

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 30 de noviembre de 2015, se recibió ante este Servicio la solicitud de información N° AH009T0000094, formulada por doña [REDACTED] mediante la cual ha solicitado: "*Solicito que se me entregue la siguiente información:*

1.- *Copia de todos los reclamos que hayan sido presentado en contra de la empresa UBER (servicio de taxi) en el transcurso del año 2015.*

2.- *Copia de todo oficio, resolución o acto administrativo que haya emitido el SERNAC en el transcurso del año 2015 y que digan relación con la empresa UBER."*

2. Que, en forma previa a referirnos acerca de la pertinencia o no de hacer entrega de la información solicitada, es necesario precisar que los reclamos que recibe este Servicio en contra de proveedores son registrados por los propios consumidores eventualmente afectados, mediante el llenado del documento denominado Formulario Único de Atención de Público, en adelante FUAP, existiendo por tanto, un FUAP por cada reclamo interpuesto, razón por la cual se entiende que la solicitud primera, es decir: "*Copia de todos los reclamos...*", se refiere a acceder a la copia de cada formulario presentado por consumidores con reclamos en contra del proveedor UBER .

3. Que, a fin de dar respuesta a la primera parte de la solicitud transcrita se ha revisado la base de datos conformada por los reclamos que presentan los consumidores ante SERNAC, pudiendo constarse el ingreso de 2 reclamos en contra del proveedor señalado en el requerimiento transcrito, los cuales fueron



registrados a través del ya referido FUAP, documento que es completado por los reclamantes, constando en él datos de individualización y contacto tales como nombre, RUT, correo electrónico y dirección postal.

4. Que, estos datos de individualización y contacto 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.

5. Que, en efecto, dichos datos 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.

6. 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.

7. 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 contacto de los reclamantes, podrán utilizarse sólo para los fines para los cuales hubieren sido recolectados, en función de las materias propias del Servicio.

8. Que, en la especie, los reclamantes afectados han entregado sus datos de individualización y de contacto con la finalidad de que este Servicio pueda realizar las gestiones indicadas en el considerando cuarto de este acto administrativo.

9. 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 de contacto de las personas que han presentado sus reclamos ante SERNAC.

10. 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.

11. 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"*.



12. Que, los derechos a resguardar, definidos por el artículo 2 letra f) de la Ley N° 19.628, se refieren especialmente a los datos de identidad y de contacto. 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.

13. 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."*

14. 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 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.

15. 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"*.

16. Que, adicionalmente, el FUAP de cada reclamo contiene el relato de los hechos descritos por los consumidores, que dan origen a los mismos, relato que, en el caso de efectivamente tarjar aquellos datos de individualización y contacto de las personas que los han presentado, es factible para este Servicio acceder a su entrega, por cuanto su sola divulgación, excluyendo los datos personales antes mencionados, no permitiría a la solicitante, u otro tercero, el conocer la identidad de quien presentó su reclamo ante SERNAC.

17. Que, en lo que dice relación a la segunda parte del requerimiento que da origen el presente acto administrativo, es decir *"Copia de todo oficio, resolución o acto administrativo que haya emitido el SERNAC en el transcurso del año 2015 y que digan relación con la empresa UBER"*, revisado los archivos de este Servicio se ha podido verificar que SERNAC únicamente ha emitido 3 Oficios que dicen relación con el mencionado proveedor, sin que se registre la dictación de resoluciones u otro acto administrativo.



18. Que, revisado el contenido de los Oficios ya mencionados, este Servicio estima que no se configura ninguna de las causales de secreto o reserva a los que se refiere la Ley de Transparencia, razón por la que este Servicio hará entrega de copia digital de los mismos.

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

RESUELVO:

1. DENIÉGASE parcialmente la entrega de información solicitada, con fecha 30 de noviembre de 2015, por doña [REDACTED] en lo que respecta a los datos de identidad y de contacto presentados en los reclamos específicamente solicitados, por cuanto su entrega implicaría la cesión a terceros de datos entregados a SERNAC en el cumplimiento de sus funciones, configurándose en consecuencia las causales de denegación de Acceso a la Información contemplada en el artículo 21 N° 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 a la solicitante copia de los dos reclamos, reflejados en los respectivos Formularios Únicos de Atención de Público, en todo aquellos que no contenga los datos de identidad y de contacto de los consumidores que han presentado los referidos reclamos.

3. ENTRÉGASE a la solicitante copia digital de los Oficios emitidos por este Servicio que dicen relación con el proveedor "Uber".

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

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

  
ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE  
DIRECTOR NACIONAL Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor