

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**DENIEGA PARCIALMENTE ENTREGA
DE INFORMACIÓN SOLICITADA POR**

**(SOLICITUD DE INFORMACIÓN N°
AH009T0000551).**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00501

SANTIAGO, 21 ABR 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 8 de marzo de 2017, se recibió ante este Servicio la solicitud de información N° AH009T0000551, formulada por [REDACTED] mediante la cual ha solicitado: *"Estimad@s: Estoy realizando mi tesis, relacionado con adultos mayores y usabilidad en trámites online, en la Universidad del BioBio Chillán, profesora Marcela Pinto. Necesitamos que nos puedan entregar información sobre los usuarios que realizan todo tipo de trámites disponibles (on line) en vuestra plataforma. Necesitamos: • Región • Comuna • Edad y/o rango etario. • Nombre • Tipo de Trámite/Servicio/documento realizado (ejemplo: Solicitud de información, consultas o reclamos en el portal del consumidor, etc). La información debe venir en formato Excel."*

2. Que, con fecha 5 de abril de 2017, 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

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

fue comunicada al peticionario a través del correo electrónico enviado a través de la plataforma PortalTransparencia.

3. Que, señalado lo anterior y en lo que dice relación con la solicitud formulada, y en particular lo referido a los trámites que este Servicio dispone para la realización de forma electrónica u online, cabe señalar que aquellos corresponden únicamente a 3 productos, específicamente reclamos, consultas y solicitudes de información, estas últimas formuladas al amparo de la Ley de Transparencia. Que, asimismo, y en relación con la misma solicitud, esto es, la información sobre las materias que señala en relación con los trámites disponibles en nuestra plataforma online o electrónica, la peticionaria no ha señalado el periodo de vigencia de la misma, por lo que debe concluirse que dicha información se refiere a todo el periodo comprendido desde que tales productos (reclamos, consultas y solicitudes de información) se hallan disponibles en nuestra plataforma online hasta la fecha de la solicitud.

4. Que, en lo específicamente referido a las consultas y reclamos que este Servicio recepciona, como manifestación de sus funciones establecidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, en adelante "Ley de Consumidor", aquellas han sido ingresadas por los propios consumidores, a través de plataformas electrónicas u online, desde el año 2010, inicialmente en el sistema denominado "SERNACWD", sistema que, a partir del año 2014, fue sustituido por el denominado "Portal del Consumidor", actualmente en vigencia.

5. Que, a efectos de dar respuesta a la presentación transcrita, en relación con las consultas y reclamos ingresados en plataformas electrónicas u online desde 2010 a la fecha, este Servicio debería realizar las siguientes actividades que permitan la elaboración del archivo Excel solicitado, a saber:

- a) Buscar y recopilar las bases de datos que contienen las consultas y reclamos recibidos entre los años 2010 y 2014, registrados en el sistema "SERNACWD" ya mencionado, los cuales por su data y por corresponder a un sistema en desuso, se encuentran en un único respaldo digital, el cual es accesible únicamente desde una determinada terminal. Al respecto, es necesario tener presente que, entre ambos productos (reclamos y consultas), este Servicio recibe un promedio superior a los 500.000 anuales, a razón de un promedio de 250.000 por cada uno de ellos.
- b) Asimismo, buscar y extraer las bases de datos que contienen las consultas y reclamos recibidos a entre los años 2014 y 2017, registrados en el sistema "Portal del Consumidor".
- c) Revisar y analizar la información contenida en las bases de datos anuales de consultas y reclamos, a fin de determinar la información que pudiere proporcionarse y resguardar aquella que pudiere estar amparada en

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

alguna causal de reserva o secreto, conforme a lo dispuesto en la Ley de Transparencia.

- d) Sistematizar los antecedentes obtenidos, de manera tal que los mismos sean presentados de manera uniforme, igualando el formato de presentación de la información extraída desde ambos sistemas.
- e) Consolidar y trasvasijar la información obtenida a formato Excel, de manera tal que la misma dé respuesta, en forma íntegra, al requerimiento de información presentando por la requirente.

6. Que, en el caso que este Servicio optara por entregar la información solicitada, referida a consultas y reclamos, desde el año 2010 hasta esta fecha, 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, incluyendo el canal online, a fin de realizar cada una de las actividades antes indicadas, lo que significaría que éstos desatenderían el cumplimiento regular de sus labores habituales por un periodo de tiempo no inferior a 105 días hábiles, considerando un tiempo promedio de búsqueda, extracción, análisis y consolidación de la información de 15 días hábiles por cada uno de los 7 años que comprende al periodo de registro. 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.

7. Que, como queda en evidencia, dichos funcionarios, a fin de realizar esa secuencia de actividades descritas en el considerando quinto, 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.

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 Ley de Transparencia.

9. Que, en tal sentido, el mismo artículo 21 de la Ley de Transparencia 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

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 debieran realizar las labores indicadas en el considerando quinto requerirían invertir un tiempo promedio estimado de más de 105 días hábiles, a fin de poder realizar la correcta búsqueda, extracción, análisis y consolidación 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.

11. Que, por su parte, en lo que se refiere a las solicitudes de información, que este Servicio recibe en el contexto de la Ley de Transparencia, aquellas son registradas, a través de una plataforma electrónica u online, desde el año 2009, inicialmente a través del "Sistema de Gestión de Solicitudes", el cual debido a una falla informática a nivel nacional finalizó su funcionamiento en el año 2014, siendo posteriormente sustituido, por el denominado "SSG", el que fue finalmente reemplazado por el actual "Portal de Transparencia", en el mes de septiembre del mismo año 2014.

12. Que, de conformidad con lo que establece el artículo 12 de la Ley de Transparencia, de la información específicamente requerida por la solicitante, únicamente el "nombre" del peticionario es de aquellos requeridos para su correcta gestión, puesto que, si bien el mismo artículo indica la necesidad de señalar una dirección la misma, ésta puede corresponder a una casilla de correo electrónico, motivo por el cual no todas las solicitudes presentan *"Región • Comuna"*. Además, la *"Edad y/o rango etario"* no es un requisito para formular la solicitud respectiva, por lo que dicha información no obra en poder de este Servicio. Es por aquello que, a efectos de elaborar la base de datos solicitada, este Servicio, respecto de las solicitudes de información, debería:

- a) Buscar y recopilar los formularios de solicitud de información registrados entre los años 2009 y 2017, en cada uno de los sistemas de los registros ya referidos.
- b) Transcribir los campos correspondientes, de aquellos formularios que efectivamente señalen la información requerida, en un único soporte documental.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- c) Sistematizar los antecedentes obtenidos de manera tal que los mismos sean presentados de manera uniforme.
- d) Consolidar y trasvasiar la información obtenida a formato Excel de manera tal que la misma de respuesta, en forma íntegra, al requerimiento de información que da origen a esta instancia.

13. Que , en el caso que este Servicio optara por entregar la información solicitada, desde el año 2009 a la fecha, SERNAC no podría destinar a más de 2 abogados de la Fiscalía Administrativa, unidad encargada del proceso de Gestión de Solicitudes, a fin de realizar cada una de las actividades antes indicadas, por cada una de las 2095 solicitudes de información recibidas en plataformas online en dicho periodo, lo que significaría que éstos desatenderían el cumplimiento regular de sus labores habituales por un periodo de tiempo no inferior a 30 días hábiles, considerando un promedio de 40 formularios revisados y transcritos diariamente por cada funcionario. Entre las labores habituales que desatenderían se encuentran el control de legalidad de actos y contratos celebrados por el Servicio en diversas áreas, propias del funcionamiento de una repartición pública, como son las compras y contrataciones públicas, celebración de convenios, contratación de personal y demás relacionadas con la vida funcionaria y probidad.

14. Que, como queda en evidencia, dichos funcionarios, a fin de realizar esa secuencia de actividades, descritas en el considerando décimo segundo, deberían desatender sus funciones habituales, lo que en definitiva provocaría que las tareas asociadas a ellas debiesen ser suplidas por otros abogados de esa Fiscalía, recargando, de esa forma, su jornada laboral. A lo anterior, debe tenerse presente la afectación al debido cumplimiento a las funciones de este Servicio que también se produciría con ocasión de las gestiones señaladas en los considerandos quinto, sexto y séptimos precedentes.

15. Que, como se ha señalado anteriormente, todo aquello se encuentra recogido en el ya referido artículo 21, número 1, letra c) de la Ley de Transparencia el cual se invoca expresamente.

16. Que, adicionalmente, es del caso señalar que, en la eventualidad que se obligase a SERNAC a la entrega de la información requerida respecto de los reclamos y consultas, se debe tener presente que en relación al "nombre", aquel dato ha sido entregado por las personas naturales (consumidores y solicitantes) 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, como asimismo para efectos de realizar sus consultas que

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

digan relación con materias reguladas en dicha norma y/o de consumo en general; y no extraídos desde un registro de acceso público.

17. Que, en la especie, los consumidores y solicitantes que han acompañado sus datos de individualización, cuyo es el caso del nombre, lo han hecho con la finalidad de que este Servicio pueda realizar las labores indicadas en el considerando anterior de este acto administrativo.

18. 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.

19. 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.

20. 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 las personas que han realizado presentaciones ante SERNAC.

21. Que, por su parte, el artículo 21 de la Ley de Transparencia, 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"*.

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

23. 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 en orden a que: *"...habiéndose obtenido el SERNAC los datos correspondientes a la identificación*

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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."

24. Que, asimismo, en el caso de revelar los datos de identidad 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.

25. 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"*.

26. Que, en consecuencia, este Servicio, respecto de la solicitud de información formulada por la peticionaria, considerando el periodo de vigencia de la misma y las menciones solicitadas, invoca expresamente las causales de reserva o secreto previstas en el artículo 21 N° 1 literal c), N° 1 y N° 2 de la Ley de Transparencia, conforme a lo razonado en los considerandos precedentes.

27. Que, no obstante lo señalado anteriormente, y teniendo especialmente presente los principios de máxima divulgación, facilitación y apertura y transparencia, a los que se refiere el artículo 11 literales c), d) y f) de Ley de Transparencia, es que este Servicio, luego de efectuar las búsquedas y análisis correspondientes respecto de los ingresos de consultas y reclamos para el año 2016 y el presente año, se encuentra en condiciones de hacer entrega de una planilla Excel que da cuenta de los reclamos y consultas recibidas durante los años 2016 y 2017, con expresa mención de la *"Región • Comuna • Edad y/o rango etario"* de los recurrentes, además del tipo de trámite realizado (consulta o reclamo), la cual se acompañara de la forma que se indica en la parte resolutive del presente acto administrativo, por cuanto sobre la misma no se configura causal de denegación alguna.

28. 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 la entrega de información solicitada, con fecha 8 de marzo de 2017, por [REDACTED], por las causales de denegación de Acceso a la Información contemplada en el artículo 21 N°s 1, 1 letra c) y 2 de la Ley de Transparencia, 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 los considerandos tercero a veintiséis precedentes.

2. ENTRÉGASE a la solicitante, archivo Excel que contiene información de reclamos y consultas recibidas por SERNAC, con indicación de región, comuna, año de nacimiento y tipo de gestión solicitada de las personas que han formulado sus presentaciones en la plataforma denominada "Portal del Consumidor", durante los años 2016 y 2017.

3. NOTIFÍQUESE 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

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR