

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**DENIEGA PARCIALMENTE ENTREGA  
DE INFORMACIÓN SOLICITADA POR**

**(SOLICITUD DE INFORMACIÓN N°  
AH009T0000554).**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 00514**

**SANTIAGO, 26 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, del año 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 11 de marzo de 2017, se recibió ante este Servicio la solicitud de información N° AH009T0000554, formulada por [REDACTED], mediante la cual se señala: *"Estimados, agradezco inmensamente la posibilidad de acceder a este sistema, me encuentro hoy en día en una difícil situación, en noviembre del año pasado contraté un curso de inglés con Wall Street Institute (CETI LTDA.), por un año, en diciembre (21 días después) me despidieron sin previo aviso, intenté seguir con el curso pero el 15 de febrero mis compromisos económicos me superaron y pedí renunciar al curso, el instituto durante todo este tiempo se ha apegado al plazo legal de 10 días de retracto legal, sin considerar en ningún momento que el hecho que catapultó mi decisión ocurrió 21 días después del contrato, hoy en día legalmente no se tiene un recurso de protección para una persona finiquitada por lo que tampoco puedo hacer mucho, ellos me cobraron el siguiente cheque afectando aún más mi situación actual, pedí aplazar un mes el siguiente para tener tiempo y pedir ayuda. El instituto tiene dos cláusulas en que te obliga a pagar la totalidad del curso si te atrasas con una cuota y que simultáneamente a eso publicarán tus antecedentes en Dicom, por lo que no puedes renunciar por ningún motivo y debes seguir pagando si o si, yo lamentablemente hoy no me puedo permitir seguir con el curso. Lamento tener que explayarme en lo anterior pero es para que se entienda la importancia y*

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*urgencia de la solicitud, al amparo de la ley de transparencia es que solicito por favor una base de datos de todos los clientes que han puesto reclamos en el Sernac contra Wall Street Institute y/o CETI LTDA, su nombre, rut y correo electrónico, la fecha del reclamo y de ser posible también la descripción de su situación y la solicitud que pedían, y también la respuesta del instituto, quiero conocer como han terminado situaciones como la mía. Llevo desde el 16 de febrero escribiendo cada 3 o 4 días al instituto, esta situación me tiene mal, por favor solicito la información que detallo."*

2. Que, a fin de dar respuesta al requerimiento de información transcrito, este Servicio procedió a revisar sus bases de datos, determinándose que se registran 45 reclamos en contra del proveedor C.E.T.I Ltda. (Wall Street Institute), que dicen estricta relación con la situación descrita en el requerimiento de información transcrito.

3. Que, en lo que dice relación con acceder a la entrega de "nombre, rut y correo electrónico" de los reclamantes, cabe consignar que aquella información corresponde a datos personales, de identificación y contacto respectivamente, 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, ya indicados, podrán utilizarse sólo para los fines para los cuales hubieren sido recolectados, en función de las materias propias del Servicio.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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 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 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.

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 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

## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

dará a sus datos personales y su eventual divulgación a terceros, lo que podría implicar que, ante dicha omisión, 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.

14. Que, lo anterior se encuentra recogido en el mencionado artículo 21, en su numeral 1º, 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, por tanto, en lo referente al *"nombre, rut y correo electrónico"* de los reclamantes, expresamente requeridos por el solicitante, procede denegar su entrega en atención a que sobre los mismos se configuran las causales de secreto previstas en los numerales 1 y 2 del artículo 21 de la Ley de Transparencia, conforme se ha razonado en los considerandos anteriores.

16. Que, en lo que dice relación a los otros antecedentes solicitados, esto es *"la fecha del reclamo"*, *"descripción de su situación"*, *"solicitud que pedían"*, y *"respuesta del instituto"*, este último contenido bajo la denominación "Cierre Corto", se ha procedido a la revisión de los 45 reclamos ya referidos, específicamente los campos que contienen la información solicitada, producto de lo cual se ha constatado que sobre la misma no se configura ninguna causal de secreto o reserva, motivo por el cual este Servicio dispondrá su entrega.

17. Que, específicamente, en lo referente a *"descripción de su situación"* y *"solicitud que pedían"*, entendiéndose por tales la relación de los hechos que originan los correspondientes reclamos y la solución concreta requerida por el consumidor afectado, respectivamente, es del caso señalar que toda aquella información se contiene en el campo denominado "Reclamo Descripción" del documento que se anexará.

18. Que, en definitiva, este Servicio accederá únicamente a la entrega de la información correspondiente a *"la fecha del reclamo"*, *"descripción de su situación"*, *"solicitud que pedían"*, y *"respuesta del instituto"*, requerida por el solicitante, por cuanto sobre aquella no se configura causal de secreto o reserva alguna, sin perjuicio de reservar el acceso a la información relativa al *"nombre, rut y correo electrónico"* de los reclamantes, por concurrir las causales de denegación contenidas en el artículo 21, N° 1 y N° 2 de la Ley de Transparencia, como ya se ha expresado.

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

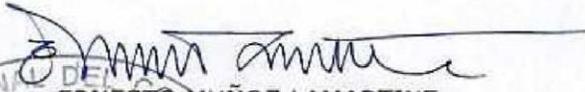
**RESUELVO:**

**1. DENIÉGASE PARCIALMENTE** la entrega de información solicitada con fecha 11 de marzo de 2017, por [REDACTED] en lo referente a nombre, rut y correo electrónico de los reclamantes, por concurrir las causales de denegación de acceso a la información contempladas en el artículo 21 N° 1, y N° 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 la parte considerativa del presente acto.

**2. ENTRÉGASE** al requirente listado de los reclamos que registra este Servicio, en contra del proveedor C.E.T.I Ltda. (Wall Street Institute), con indicación de los campos "Fecha de Ingreso", "Reclamo Descripción" y "Cierre Corto", que corresponden a lo solicitado por concepto de "fecha del reclamo", "descripción de su situación", "solicitud que pedían", y "respuesta del instituto".

**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

