

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**DENIEGA PARCIALMENTE ENTREGA
DE INFORMACIÓN SOLICITADA POR
[REDACTED] (SOLICITUD
DE INFORMACIÓN N°
AH009T0000588).**

RESOLUCIÓN EXENTA N°00626

SANTIAGO, 16 MAY 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 30 de marzo de 2017, se recibió ante este Servicio la solicitud de información N° AH009T0000588, formulada por [REDACTED] mediante la cual ha solicitado: *"Estimado Andrés, Junto con saludar, escribo para pedir la enmienda de la respuesta otorgada al requerimiento de la referencia, dado que la información solicitada fue enviada de forma incompleta. Al efecto, a través del requerimiento de información realizado el día 1 de marzo de 2017, se solicitaron todos los antecedentes que se encuentren en poder del SERNAC, relacionados con la solicitud de información enviada al señor Carlos Basch Harper en su calidad de representante legal de la empresa 'Crillón Desarrollos Inmobiliarios S.A.' bajo la ORD N°01567 el día 26 de enero de 2017." En el ORD N°01567 ya citado, se indica que "el Servicio Nacional del Consumidor ha tomado conocimiento, con ocasión de diversos reclamos presentados por consumidores, de una eventual vulneración a los derechos que a éstos les asisten, en especial referidos a diversos problemas presentes en Condominio Edificios del Parque emplazado en la comuna de Peñalolén". Sin embargo, en la respuesta otorgada a mi requerimiento el 24*

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

de marzo de este año, se señala que "revisados los antecedentes que obran en poder de este Servicio, se ha podido determinar que el único documento que dice relación con el Oficio indicado en su solicitud, corresponde a la carta recibida por SERNAC, el día 3 de febrero de 2017, en virtud de la cual el proveedor señalado en su requerimiento da cuenta de los hechos que acompañan a la venta del proyecto inmobiliario 'Condominio Edificios del Parque II', adjuntando además el documento denominado 'Acta de Inspección Ocular' emitido por el Notario Público Pedro Parra Ahumada, Notario Titular de la Primera Notaría de Peñalolén". La respuesta otorgada, al señalar que existen sólo dos documentos relacionados, no es acorde con lo indicado en el mismo ORD N°01567, que manifiesta la existencia de diversos reclamos presentados por consumidores. Por ende, en razón de lo expuesto, por favor pido complementar la respuesta entregada a mi requerimiento, y otorgar copia de todos los antecedentes en poder de su Servicio, relacionados con la solicitud de información realizada por ORD N°01567, tomando en especial consideración los reclamos presentados por consumidores a los que alude el citado documento. Quedo atenta a sus comentarios. Cordialmente."

2. Que, con fecha 2 de mayo 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 fue comunicada al petitionario a través del correo electrónico enviado a través de la plataforma PortalTransparencia.

3. Que, a fin de dar respuesta al requerimiento de información transcrito, este Servicio procedió a revisar la documentación que dice directa relación con la fundamentación en la cual se sustenta la redacción del Oficio N° 1567/2017, señalado por la solicitante, encontrándose que aquella se compone únicamente de los antecedentes y documentos adjuntos en 34 reclamos, todos ingresados con anterioridad a la emisión del referido oficio, sin que conste en soporte documental alguno otros antecedentes relacionados con ese oficio, salvo la carta adjuntada con ocasión de su solicitud de información N° AH009T0000542, del presente año.

4. Que, en lo específico, los reclamos mencionados en el considerando anterior, forman parte integrante tanto del oficio singularizado como de la solicitud de acceso a la información transcrita, en especial en su parte final, donde señala: **"...otorgar copia de todos los antecedentes en poder de su Servicio, relacionados con la solicitud de información realizada por ORD N°01567, tomando en especial consideración los reclamos presentados por consumidores a los que alude el citado documento"**.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

5. Que, revisados los antecedentes asociados a los 34 reclamos registrados, se ha podido constatar que los mismos se componen de los siguientes documentos:

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

6. Que, dichos documentos contienen datos personales y de contacto que han sido entregados por personas naturales (consumidores reclamantes) 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; 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 datos personales podrán utilizarse sólo en los fines para los cuales hubieren sido recolectados, en función de las materias propias del Servicio.

9. Que, en la especie, los consumidores y usuarios que han acompañado sus datos de individualización y otros datos personales, en los ya referidos reclamos, lo han hecho con la finalidad de que este Servicio pueda realizar las gestiones indicadas en el considerando sexto de este acto administrativo.

10. Que, a mayor abundamiento, del requerimiento transcrito en el considerando primero no es posible identificar la

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

existencia de ningún interés público que justifique la divulgación a terceros de los datos de identidad y demás datos personales de los consumidores 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 situación análoga el Consejo para la Transparencia, en las decisiones recaídas en los amparos roles C211-11 y C1511-13, se ha pronunciado orden a 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 demás datos personales 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

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, el artículo 11 de la Ley de Transparencia, señala que el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado reconoce, entre otros el principio de divisibilidad, "conforme al cual si un acto administrativo contiene información que puede ser conocida e información que debe denegarse en virtud de causa legal, se dará acceso a la primera y no a la segunda."

18. Que, atendidos los principios que informan la Ley de Transparencia, esto es, el principio de divisibilidad, singularizado en el considerando anterior, como asimismo los de facilitación, máxima divulgación y apertura, es que este Servicio dispondrá la entrega de los antecedentes y documentos asociados a los reclamos previamente señalados, restringiendo únicamente el acceso a aquella parte que contenga datos personales y de contacto de los reclamantes, entendiendo por aquellos el nombre de pila, apellidos, correo electrónico y dirección postal de los reclamantes, por las razones de hecho y derecho indicadas anteriormente.

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 08 de febrero de 2017, por [REDACTED] en lo que respecta a los nombres de pila, apellidos, correo electrónico y dirección postal de los consumidores que formularon los reclamos y demás antecedentes asociados a estos, por concurrir las causales de denegación de acceso a la información contempladas en el artículo 21 N°s 1 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.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2. ENTRÉGASE a la solicitante, copia de la documentación comprendida en los reclamos que registra el proveedor indicado en su presentación, previa aplicación del principio de divisibilidad consagrado en el artículo 11 de la Ley de Transparencia, ya referido, en el sentido de tarjar aquella parte que se refiere al nombre de pila apellidos, correo electrónico y dirección postal de los reclamantes.

3. DEJASE CONSTANCIA que, atendiendo el volumen de los antecedentes que se ponen a su disposición, no es posible hacer entrega de los mismos a través del medio electrónico solicitado, razón por la cual dichos antecedentes pueden ser retirados por Ud. en la Oficina de Partes de este Servicio, ubicada en Teatinos N° 50, primer piso, Santiago, en horario de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 hrs.

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

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



[Handwritten signature]
ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor

