

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

DENIEGA ENTREGA DE
INFORMACIÓN SOLICITADA POR
[REDACTED]
[REDACTED] **(SOLICITUD DE**
INFORMACIÓN N° AH009T0000594).

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00631

SANTIAGO, 17 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 16 de abril de 2017, se recibió ante este Servicio, en adelante indistintamente SERNAC, la solicitud de información **N° AH009T0000594**, formulada por [REDACTED] mediante la cual ha solicitado: "*Señores del SERNAC, mi nombre es Andres Delgado, y les comento que hasta septiembre de 2016, yo era alumno del Instituto Tronwell de Iquique, donde hacia un curso de inglés, lamentablemente ellos cerraron la sede, y muchos alumnos al igual que yo pagamos por un curso que en gran parte no se realizó. yo en lo personal he puesto la denuncia respectiva tanto en sernac, como en la Fiscalía por estafa en contra del representante legal, [REDACTED]. Y su pareja [REDACTED] pero me hace falta poder reunir los datos de los alumnos para poder realizar una demanda particular colectiva, pero para eso debo tener los datos de quienes realmente esten interesados en juntarse y efectuar dicha demanda, ya que solo he podido juntar a 4 personas, creo importante poner una demanda colectiva en contra del casa central de Tronwell en Santiago, ya que ellos tienen una responsabilidad importante, en esto que nos ha pasado, al hacer contratos con ciertas franquicias, que no nos dan ninguna garantía legal, como de llegar a buen termino con nuestros cursos, y de hacerse la devolución que corresponda en el caso de que por motivos externos a nosotros como alumnado se cierre la sede y no se nos*

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ningún tipo de solución, acá ha habido un lavado de manos, muy vergonzoso y decepcionante por parte de la casa central de Tronwell, por eso esperamos que a través de la justicia se pueda llegar a una solución definitiva y justa a nuestro problema.

El gran problema que teníamos como alumnos, era que no siempre veíamos a los mismos compañeros de clases, de hecho en muchas ocasiones me tocaba hacer la clase solo, y cuando veía a alguien, me lo encontraba después de muchas clases por lo que era difícil entablar cierta conexión en la cual tuviéramos nuestros contactos, ya sea por número telefónico, correo electrónico, whatsapp, etc. No es como en el liceo o la universidad, que al haber un curso permanente con los mismos alumnos, podías entablar amistad, o cierto grado de compañerismo, por esa razón me ha sido muy difícil, poder ubicar al resto, es por eso que recurro a que me puedan ayudar para contactarme con quienes se interesen en seguir adelante con nuestra demanda, desde ya espero su ayuda y muchas gracias. Mucha información de documentos, contratos, correos electrónicos, etc, han sido entregados en el sernac, en el momento de la denuncia."

2. Que, en el contexto dado por el requerimiento transcrito, atendiendo especialmente lo indicado en la parte final de aquel: **"es por eso que recurro a que me puedan ayudar para contactarme con quienes se interesen en seguir adelante con nuestra demanda"**, es dable entender que el solicitante requiere acceder a los datos de individualización y contacto que registra este Servicio, específicamente sus nombres de pila, apellidos, dirección de correo (sea este postal o electrónico) y/o número telefónico, de titularidad de las personas que han cursado estudios en el Instituto Tronwell, a los que se refiere la solicitud.

3. Que, en relación con el tenor de la antedicha solicitud, cabe indicar que este Servicio dispone sólo de los datos personales de individualización y de contacto de los consumidores que formulan sus respectivos reclamos ante SERNAC y no de todas las personas que han podido cursar estudios en dicho Instituto, por lo que resulta necesario analizar si resulta posible acceder a la información que se ha requerido en relación con el universo antes señalado, esto es, respecto de los consumidores reclamantes, que es aquella información que obra en poder de este Servicio.

4. Que, dichos datos de individualización y contacto 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.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

5. Que, de conformidad al artículo 4 de la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, sólo 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 podrán utilizarse sólo en los fines para los cuales hubieren sido recolectados, en función de las materias propias del Servicio.

7. Que, en la especie, los consumidores y usuarios que han acompañado sus datos de individualización y de contacto, lo han hecho con la finalidad de que este Servicio pueda realizar las gestiones indicadas en el considerando cuarto de este acto administrativo.

8. 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 demás datos personales de los consumidores 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 de 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.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

12. 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."*

13. Que, atendido todo lo señalado anteriormente, es que este Servicio deberá denegar la entrega de la información solicitada, esto es, los datos de individualización y contacto que obran en poder de este Servicio respecto de las personas que han formulado reclamos en contra del Instituto Tronwell ante SERNAC, específicamente sus nombres de pila, apellidos, dirección de correo (sea este postal o electrónico) y/o número telefónico, por configurarse sobre la misma la causal de denegación de acceso a la información contemplada en el artículo 21 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.

14. Que, asimismo, en el caso de revelar los datos de identidad y demás datos de contacto ya referidos, es decir, nombre de pila, apellidos, dirección de correo (sea este postal o electrónico) y/o número telefónico, 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.

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, en definitiva, este Servicio se ve en la necesidad de rechazar también la entrega de la información solicitada, por configurarse sobre la misma la causal de denegación de acceso a la información contemplada en el artículo 21 N° 1 de la Ley de Transparencia, acorde se razona en los considerandos anteriores.

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

RESUELVO:

1. DENIÉGASE la entrega de información solicitada, con fecha 16 de abril de 2017, por [REDACTED] en lo que respecta a los datos de individualización y contacto que obran en poder de este Servicio respecto de las personas que han formulado reclamos en contra del Instituto Tronwell ante SERNAC, específicamente sus nombres de pila, apellidos, dirección de correo (sea este postal o electrónico) y/o número telefónico, por concurrir las causales de denegación de acceso a la información contempladas en el artículo 21 N^{os} 1 y 2 de la Ley de Transparencia, en concordancia con lo preceptuado en los artículos 4 y 9 de la Ley N^o 19.628, sobre Protección de la Vida Privada.

2. 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

