

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**DENIEGA PARCIALMENTE ENTREGA
DE INFORMACIÓN SOLICITADA POR**
**(SOLICITUD DE INFORMACIÓN N°
AH009T0000617).**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00771

SANTIAGO, 16 JUN 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 4 de mayo de 2017, se recibió ante este Servicio la solicitud de información N° AH009T0000617, formulada por [REDACTED] mediante la cual señala: "*Solicito: -Copia de todas las denuncias, reclamos, consultas y similares contra la empresa Flota Talagante o Tasacoop Ltda desde enero de 2015 a la fecha en todas las plataformas del Sernac (web, mail, teléfono, papel y otros). -Copia de las respuestas dadas por el Sernac en cada uno de los casos anteriores.*"

2. Que, con fecha 31 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 peticionario 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 referida empresa, encontrándose únicamente 4 reclamos y 46 consultas, todos ingresados en el periodo solicitado, sin que consten en soporte documental alguno otros antecedentes relacionados

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

con las presentaciones hechas por los reclamantes y consultantes, asociadas a dicho proveedor, cada uno con sus respectivas respuestas entregadas por este Servicio.

4. Que, en lo respectivo a los reclamos, aquellos 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. Específicamente nos referimos específicamente sus nombres de pila, apellidos, dirección de correo (sea este postal o electrónico) y/o número telefónico.

5. Que, asimismo, las consultas recibidas, como ocurre con el caso descrito para los reclamos, contienen los mismos datos personales y de contacto, entregados por personas naturales (consultantes), con el único objetivo de obtener, por parte de este Servicio, un pronunciamiento acerca de las materias que son propias de su competencia.

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

8. Que, en la especie, los consumidores y usuarios que han acompañado sus datos de individualización y otros datos personales, en los ya referidos reclamos y consultas, lo han hecho con la finalidad de que este Servicio pueda realizar las gestiones indicadas en los considerandos cuarto y quinto 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 demás datos personales de los consumidores que han presentado sus reclamos y consultas ante SERNAC.

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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, 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.

13. 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."*

14. Que, atendido todo lo señalado anteriormente, es que este Servicio deberá denegar la entrega de la información solicitada, en lo referente a los datos de individualización y contacto contenidos en los documentos que obran en poder de este Servicio respecto de las personas que han formulado los reclamos y consultas solicitados, 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.

15. Que, asimismo, en el caso de revelar los datos de identidad y demás datos personales de los consumidores que



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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.

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, en definitiva, este Servicio se ve en la necesidad de rechazar también la entrega de la información referida a los datos de individualización y contacto singularizados, 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.

18. Que, no obstante lo razonado anteriormente, 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."

19. 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 y consultas previamente señalados, restringiendo únicamente el acceso a aquella parte que contenga datos personales y de contacto de los reclamantes y consultantes, entendiendo por aquellos el nombre de pila, apellidos, correo electrónico y dirección postal de los mismos, por las razones de hecho y derecho indicadas anteriormente.

20. 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 4 de mayo 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 consultas requeridos, 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° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada.
2. **ENTRÉGASE** a la solicitante copia de la documentación comprendida en los reclamos y consultas 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.


ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor