

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

DENIEGA PARCIALMENTE ENTREGA DE  
INFORMACIÓN SOLICITADA POR  
(SOLICITUD DE  
INFORMACIÓN N° AH009T0000290).

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0924

SANTIAGO, 27 JUL 2016

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 29 de junio de 2016, se recibió ante este Servicio la solicitud de información N° AH009T0000290, formulada por , mediante la cual ha solicitado: "*Solicito información sobre los reportes de incidentes de seguridad de consumo de productos no alimenticios, hechos por usuarios o consumidores en el sitio <http://www.seguridaddeproductos.cl/reporte-un-incidente/> entre enero de 2012 y junio de 2016. Por cada uno de los reportes y de acuerdo al formulario del "Product Safety Incident Information Sharing System", solicito: - Tipo de incidente. - Tipo de riesgo. - Fecha del incidente. - Descripción el incidente. - Marca del producto. - Categoría del producto. - Tipo de producto. - Nombre de pila y apellido del denunciante. - Correo electrónico.*"

2. Que, revisados los antecedentes requeridos en la referida solicitud de información, se ha podido constatar que este Servicio ha recibido un total de 16 reportes, que dicen relación con la materia consultada, los cuales han sido registrado a través del Formulario dispuesto en la página web <http://www.seguridaddeproductos.cl/reporte-un-incidente/>, el cual es completado por los mismos consumidores, constando en ellos datos de individualización y otros datos personales de éstos.

3. Que, estos datos personales han sido entregados por personas naturales a este Servicio, como parte de un proyecto internacional APEC (Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico, por sus siglas en inglés) consistente

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

en reportar la información de que dan cuenta incidentes ingresados por consumidores y usuarios a las autoridades sectoriales, cuyo objetivo es difundir de mejor manera aquella información que permita resguardar la seguridad de los consumidores.

4. 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.

5. 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.

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

7. 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 reportes ante SERNAC.

8. 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.

9. 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"*.

10. Que, los derechos a resguardar se refieren específicamente a los datos personales, definidos 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 estos.

11. Que, a mayor abundamiento, en situación análoga el Consejo para la Transparencia, en 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"*

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*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."*

12. 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 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.

13. 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"*.

14. 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."*, razón por la cual este Servicio deberá denegar el acceso a la información solicitada en aquella parte que contenga datos personales de los reclamantes, entendiendo por aquellos a nombres de pila, apellidos y correo electrónico de los denunciantes, otorgando copia de la restante información solicitada, esto es: Tipo de incidente. - Tipo de riesgo. - Fecha del incidente. - Descripción el incidente. - Marca del producto. - Categoría del producto. - Tipo de producto.

15. 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 29 de junio de 2016, por [redacted], en lo que respecta a los nombres de pila, apellidos y correo electrónico de los consumidores y usuarios que formularon dichos reportes solicitados, por cuanto su entrega implicaría la cesión a terceros de datos personales entregados a SERNAC en el cumplimiento de sus funciones, configurándose en consecuencia las causales de denegación de Acceso a la Información contemplada en el artículo 21 N°s 1 y 2 de la Ley sobre Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, aprobada por el artículo primero de la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, en concordancia con lo preceptuado en los artículos 4 y 9 de la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada.

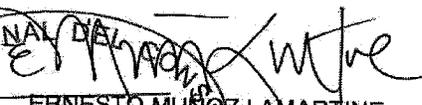
**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

2. ENTREGASE al solicitante, listado con la información respectiva a los 16 reportes de incidentes de seguridad de consumo de productos no alimenticios, hechos por usuarios o consumidores en el sitio <http://www.seguridaddeproductos.cl/reporte-un-incidente/> entre enero de 2012 y junio de 2016, con expresa mención de: - Tipo de incidente. - Tipo de riesgo. - Fecha del incidente. - Descripción el incidente. - Marca del producto. - Categoría del producto. - Tipo de producto.

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

★