



**UNIVERSIDAD DE CHILE**

**FACULTAD DERECHO**

**DEPARTAMENTO DE DERECHO PROCESAL**

**ANÁLISIS DE USO DE DATOS PERSONALES POR INSTITUCIONES BANCARIAS  
Y FINANCIERAS**

Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales

**JAVIERA FERNANDA QUEZADA SANTANA**

**Profesor guía: Daniel Álvarez Valenzuela**

Santiago, Chile

2019

## TABLA DE CONTENIDO.

<b>RESUMEN.....</b>	<b>7</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>10</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN GENERAL A LA VIDA PRIVADA Y A LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....</b>	<b>15</b>
<b>1. Derecho a la intimidad. ....</b>	<b>15</b>
<b>2. Autodeterminación informativa.....</b>	<b>23</b>
2.1. Desarrollo de la protección de datos personales en el mundo. ....	25
2.2. Características generales de la Ley 19.628.....	26
2.2.1 Conceptos y clasificación de los datos. ....	34
2.2.2. Definiciones importantes establecidas en la Ley 19.628.....	39
2.2.3. Derechos consagrados en la Ley 19.628.....	41
a. Derecho a efectuar tratamientos de datos personales. ....	42
b. Derecho a recibir información al momento de la recopilación de datos. ....	43
c. Derecho a ser debidamente informado sobre el propósito del almacenamiento al momento de dar autorización para el tratamiento de sus datos personales. ....	43
d. Derecho de acceso o información gratuita. ....	44
e. Derecho de modificación o recolección. ....	45
f. Derecho de eliminación o cancelación.....	46

g. Derecho de bloqueo.....	47
h. Derecho a conocer la comunicación de los datos.....	47
i. Derecho de oposición.....	48
j. Derecho a indemnización.....	49
k. Derecho a prestar consentimiento para el tratamiento de datos personales.....	49
2.2.4. Proyectos de ley que han buscado modificar la protección de datos personales.....	50
<b>II. SISTEMA DE INFORMACIÓN COMERCIAL.....</b>	<b>62</b>
<b>1. Generalidades.....</b>	<b>62</b>
<b>2. Importancia.....</b>	<b>66</b>
<b>3. Historia.....</b>	<b>68</b>
<b>4. Sistemas de información comercial en Chile.....</b>	<b>72</b>
4.1. Sistema de deudores.....	73
4.2. Sistema de información comercial.....	74
4.3. Proyectos de ley que pretenden modificar el sistema.....	77
4.3.1. Boletín N°4.184-03: Derogación Decreto Supremo N°950 de 1928.....	77
4.3.2. Boletín N°5.309-03: sistema de información de datos de carácter personal, basado en el comportamiento de las personas y no solo en la noción de incumplimiento.....	79

4.3.3. Boletín N°5.356-07: obligación del responsable de banco de datos o registros personales, de informar al “propietario” .	81
4.3.4. Boletín N°6.298-05: Sistema consolidado de deudas dependientes del Banco Central.	82
4.3.5. Oficio N°293-357: formula indicación sustitutiva a los proyectos de ley que modifican la Ley n°19.628 sobre protección de la vida privada (boletines N°5.309-03, 5.356-07 y 6.298-05).	85
4.3.6. Boletín N°7.886-03: Proyecto de ley que regula el tratamiento de la información sobre obligaciones de carácter financiero o crediticio.	92
<b>5. Distribuidoras de información comercial.</b>	<b>92</b>
5.1. Principales distribuidoras de información comercial en Chile.	94
5.1.1. Cámara de Comercio de Santiago (CCS).	94
a. INFOCOM.	95
b. Boletín Comercial.	96
5.1.2. DICOM/Equifax.	97
5.1.3. Data Business.	98
5.1.4. SINACOFI (Sistema Nacional de Comunicaciones Financieras).	98
5.1.5. SIISA (Servicios integrales de información S.A.).	99
6. Análisis al sistema de información comercial.	100
<b>III. MECANISMO DE PROTECCIÓN.</b>	<b>106</b>

<b>1. Boletín Comercial.....</b>	<b>106</b>
<b>2. Acción de protección. ....</b>	<b>109</b>
3. Acción de reclamo e indemnización de perjuicios en sede civil.....	111
3.1. Reclamo.....	111
3.2. Indemnización de perjuicios. ....	114
3.2.1. Casos de Indemnización de Perjuicios.....	115
<b>4. Servicio Nacional del Consumidor Financiero (SERNAC). ....</b>	<b>120</b>
<b>IV. SISTEMA DE OBLIGACIONES ECONÓMICAS (SOE). ....</b>	<b>124</b>
<b>1. Generalidades. ....</b>	<b>124</b>
<b>2. Fundamento de la iniciativa.....</b>	<b>125</b>
<b>3. Nuevos conceptos introducidos en el proyecto. ....</b>	<b>127</b>
3.1. Datos de obligaciones económicas. ....	128
3.2. Participantes dentro del nuevo sistema.....	130
<b>4. Innovaciones propuestas por el proyecto.....</b>	<b>135</b>
4.1. Nueva regulación para los aportantes de datos de obligaciones comerciales. .....	135
4.2. Se incluyen nuevos conceptos en materia de tratamiento de la información sobre las obligaciones de carácter financiero o crediticio. ....	136
4.3. Consentimiento.....	140
4.4. Procedimiento especial para la tutela de derechos. ....	141

4.5. Asigna nuevas funciones a diversas instituciones.....	142
4.6. Establece normas para regular el mercado de las distribuidoras.....	144
4.7. Sistema de Obligaciones Económicas (SOE).....	144
<b>5. Comentarios sobre el proyecto.....</b>	<b>145</b>
<b>V. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE SOLUCIÓN.....</b>	<b>153</b>
1. Diagnóstico.....	153
2. Propuestas de Solución.....	154
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>159</b>

## **RESUMEN.**

La presente memoria tiene como objetivo exponer el tratamiento de datos personales por instituciones bancarias y financieras, extendiéndolo a todos los agentes que realicen operaciones crediticias o comerciales en las que se vean envueltos o relacionados con este tipo de datos (patrimoniales, financiero o comerciales), considerando para ello el marco normativo actual y los proyectos de ley tramitados en el Honorable Congreso Nacional, para finalmente realizar un análisis crítico de la situación actual del sistema y proponer algunas alternativas de solución.

En el primer capítulo, se realiza una breve descripción de la materia a tratar, desde sus orígenes a la actualidad, en él se intenta introducir al lector en los conceptos básicos sobre la materia, las fuentes de la legislación y los objetivos de las disposiciones existentes; el segundo capítulo, se enfoca en el sistema de información comercial, presentando su historia, las instituciones o agentes que participan en él y los proyectos de ley que actualmente se tramitan o se han tramitado en el Congreso Nacional; en el tercer capítulo, se revisan los mecanismos de protección para hacer efectivos los derechos de los titulares de los datos personales, principalmente el recurso de protección, las acciones en sede civil, entre otros mecanismos; el cuarto capítulo trata sobre el proyecto de ley N°7886-03, cuyo objetivo es subsanar la actual escasez normativa sobre el tratamiento de datos personales patrimoniales, mediante la creación de un nuevo sistema de obligaciones económicas, exponiendo para ello sus motivaciones y principales innovaciones, para posteriormente efectuar un análisis crítico de lo propuesto. Finalmente, en el último capítulo, a partir de lo desarrollado se elaboran las conclusiones de la presente memoria, realizando un diagnóstico del

estado actual del sistema y de los proyectos de ley en tramitación, además de plantear posibles soluciones o mejoras al sistema de información comercial.

## INTRODUCCIÓN.

La protección de los datos personales en las últimas décadas ha tenido cada vez más importancia, producto principalmente del desarrollo de la tecnología, la que permitió que se comenzara a almacenar información por un tiempo mucho más prolongado, pudiendo utilizar actualmente los datos en cualquier momento y para diversos fines, modificando incluso el objetivo por el cual se recabaron en un comienzo para darle otro distinto, “en efecto, las telecomunicaciones y el desarrollo de avanzados sistemas computacionales permiten tratar en milésimas de segundos gran cantidad de información y, dependiendo del manejo que se haga de ésta en todos los niveles, mayor o menor será la posibilidad de que ella pueda afectar no sólo el derecho a la privacidad, sino también cualquier otro derecho”<sup>1</sup>.

Los datos o información en sí mismos tienen un valor intrínseco, el cual varía acorde a los fines para los cuales fueron recepcionados, dicho valor se aumenta aún más cuando la información es recopilada, almacenada y analizada, acorde al objetivo del propio del recopilador, el que puede dar uso de ellos en razón de un interés personal o con el fin de comunicarlos a terceros. La recopilación de información se puede realizar de diversas formas y con variados fines, así por ejemplo: un centro médico puede adquirir los datos de una persona directamente su titular con el objetivo de utilizarlos en una ficha clínica privada entre el cuerpo médico y el paciente, siendo privado para cualquier tercero, en este sentido es

---

<sup>1</sup> ARRIETA, Raúl. Chile y la protección de datos personales: Compromisos internacionales. En foco 132. ISSN 0717-9987 [En línea] <[http://www.expansiva.cl/media/en\\_foco/documentos/15042009145842.pdf](http://www.expansiva.cl/media/en_foco/documentos/15042009145842.pdf)> [consulta: 1 marzo 2019]. P. 1.

importante mencionar que “en ningún caso la autorización que una persona otorga para que traten sus datos personales puede ser entendida o considerada como “un cheque en blanco” para que se haga con ellos cualquier cosa”<sup>2</sup>. Dentro de todas las posibles categorías se destaca el área del mercado y las relaciones comerciales -tema del que tratará principalmente esta memoria-, las que utilizan la información de las personas como un sistema de confiabilidad que permite establecer relaciones de negocios seguras para los acreedores u otros agentes, por ejemplo en el caso de las aseguradoras “la existencia de información suficiente es fundamental para el funcionamiento de los mercados, especialmente en aquéllos en que pueden producirse distorsiones que afecten su buen funcionamiento. Éste es el caso del mercado asegurador, donde la información es fundamental para que exista una tarificación eficiente y que incentive los buenos comportamientos en los agentes económicos”<sup>3</sup>.

Antiguamente la información era conservada de forma física, utilizando en consecuencia, gran cantidad de espacio, por lo que en general se tomaban medidas de control con el fin de almacenar nueva información, una de esas medidas era la eliminación de aquellos datos obsoletos por el tiempo o por cualquier otro motivo. Sin embargo, hoy el almacenamiento de información es mucho más sencillo, existiendo distintas plataformas las que no utilizan grandes espacios físicos y son de mayor durabilidad, lo que permite finalmente que la información recabada pueda perdurar por mucho más tiempo, este cambio en la forma de almacenar datos trae consigo múltiples beneficios, pero asimismo, importantes conflictos de relevancia jurídica, “el principal problema es que, a

---

<sup>2</sup> ARRIETA Cortés, Raúl. Autorregulación y protección de datos personales. 2008. P.18.

<sup>3</sup> URIARTE, Mikel. El tratamiento de datos personales en la determinación del riesgo. En foco 134. ISSN 0717-9987 [En línea] <[http://www.expansiva.cl/media/en\\_foco/documentos/15042009150104.pdf](http://www.expansiva.cl/media/en_foco/documentos/15042009150104.pdf)> [consulta: 1 marzo 2019]. P.12.

medida que la tecnología mejora y se extiende de forma exponencial, la dinámica del mercado cambia continuamente, lo que crea incertidumbre y hace complejo el establecimiento de mecanismos eficientes para regular el procesamiento de datos personales y, al mismo tiempo, dar garantía a la protección del derecho a la privacidad de sus titulares”<sup>4</sup>.

Actualmente, nuestro ordenamiento legal permite que cualquier persona pueda crear uno o varios almacenamientos de datos, es por esto por lo que hoy existen innumerables instituciones, tanto privadas como públicas, que actúan como tales, las cuales manejan información de distintos ámbitos de nuestra vida y con diversos fines, las que no solo recopilan datos, sino que también realizan análisis a partir de ellos, lo que se denomina tratamiento de datos personales.

En el caso de los bancos e instituciones financieras, estos son capaces de captar información de múltiple índole, pero en especial obtienen los datos que tiene que ver con la vida patrimonial de una persona, convirtiéndose, por lo tanto, en un gran almacenamiento de datos. Dichas instituciones no solo recopilan y almacenan la información, sino que además realizan el tratamiento de dichos datos, lo que les permiten entre otros fines, realizar un análisis de los potenciales clientes con el objetivo de establecer relaciones comerciales fiables (efectos que superan a la misma institución). Otra función que le otorga nuestro sistema legal a los bancos e instituciones financieras es la de comunicar determinada información de sus clientes, en específicas circunstancias a otras instituciones.

---

<sup>4</sup> FRIGERIO Dattwyler, Catalina. 2018. Mecanismo de regulación de datos personales: una mirada desde el análisis económico del derecho. Revista chilena de derecho y tecnología, vol. 7, N°2, 2018. DOI: 10.5354/0719-2584.2018.50578 [En línea] <<https://rchdt.uchile.cl/index.php/RCHDT/article/view/50578/54758>> [consulta: 1 marzo 2019]. P.46.

En resumen, estas instituciones recopilan, almacenan, realizan tratamiento de datos personas y son comunicadoras de información, siendo un agente con relevancia en el sistema de información comercial. En general, las funciones descritas son desconocidas para el cliente bancario, él que, además, ignora las formas en que se puede proteger en casos de datos erróneos o desactualizados, a qué instituciones y bajo qué circunstancias se deben comunicar sus datos o si está se realizó conforme la ley, es se debe a que en nuestro sistema legal existe un importante vacío normativo que es fundamental intentar subsanar.

Por lo expuesto, se hace sumamente importante realizar un análisis de la forma en que los bancos e instituciones financieras tratan actualmente los datos personales y el sistema de información económica en el cual participan, para posteriormente reconocer las falencias del actual sistema y proponer bases para una correcta protección de datos.

Actualmente, es un hecho reconocido por la doctrina que la Ley 19.628, tiene un sinnúmero de vacíos y problemas para resguardar los datos personales, “Chile fue el primer país en América Latina en dictar una ley de protección de datos personales. Pero dicho antecedente no puede ser motivo de orgullo ni satisfacción, dados los errores, vacíos, incongruencias y debilidades de la normativa aprobada. La Ley N°19.628 entró en vigencia en 1999 y sus efectos han sido escasos”<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup>ANGUITA Ramírez, Pedro. La protección de datos personales y el derecho a la vida privada: régimen jurídico, jurisprudencia y derecho comparado: análisis de la Ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada (Protección de Datos de Carácter Personal), modificada por la ley N°19.812. Santiago, Chile. Editorial Jurídica de Chile. 2007. P. 563

Por su parte, los legisladores también han reconocido los problemas normativos existentes, y en razón de ello han propuesto variados proyectos de ley, los que tiene como objetivo común dar solución o subsanar las actuales falencias del sistema. Algunas de estas propuestas son modificaciones absolutas, ya que buscan terminar con todo sistema existente e implementar uno totalmente nuevo, en cambio otras, tienen como fin realizar modificaciones en materias específicas<sup>6</sup>. Sin perjuicio de ello, la mayoría de las propuestas, no tienen un avance rápido en el Congreso, llegando muy pocas a promulgarse y publicarse como ley.

En consecuencia, la actual normativa sobre protección de los datos personales no es suficiente para resguardar a todos los agentes que participan en él, siendo indispensable para nuestro ordenamiento legal avanzar en esta materia, con el fin de garantizar la protección de los derechos de todas las personas.

---

<sup>6</sup> Por ejemplo, el boletín N°11092-07 plantea directamente derogar la actual Ley 19.628 y sustituirlo por un nuevo cuerpo normativo totalmente nuevo. En cambio, el boletín N°2735-05, propuso específicamente la reinserción laboral de las personas desempleadas (boletín que finalmente se convirtió en la Ley 19.812).

## **I. INTRODUCCIÓN GENERAL A LA VIDA PRIVADA Y A LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

Para entender correctamente el actual sistema de protección de datos personales existente en nuestra legislación, es necesario en primer lugar reconocer sus orígenes con el fin de comprender la base en que se fundamentan los derechos consagrados, lo que se expondrá a continuación en una breve explicación.

La piedra angular de la protección de datos personales corresponde al concepto de "intimidad", la que tiene un sin número definiciones que han variado a lo largo de nuestra historia y desarrollo social, modificando su contenido. Si bien el cierto, la noción de intimidad existe desde tiempo inmemoriales en nuestra sociedad, el interés por proteger jurídicamente dicho ámbito es reciente, esto se debe no a la falta de conocimiento o a la involuntariedad a la hora de tratar este asunto, sino que más bien es producto al uso de métodos autocompositivos de protección que la mayoría de las personas utilizaba.

Este cambio de paradigma es inducido por el desarrollo tecnológico, el que en las últimas décadas desencadenó una explosión de avances, los que tuvieron efecto en aspectos de la vida íntima de las personas, es a partir de ello, que surge la necesidad de proteger dicho ámbito de la vida privada.

### **1. Derecho a la intimidad.**

Antes del siglo XIX, no existía tratamiento jurídico respecto a lo que hoy se entiende por intimidad, ni a nivel doctrinario, legislativo ni judicial, solamente se

podía concebir la tutela en estos casos cuando existía una vulneración a la propiedad, por lo que el ámbito de aplicación era bastante acotado. En efecto, “la forma en que podría ser atacada más fuertemente la vida privada era a través de una violación de la propiedad privada. No es extraño, por lo mismo, que la defensa y tutela jurídica de la vida íntima aparezca como una forma de tutela de un ámbito físico o territorial sobre el cual se ejerce propiedad. Es la invasión de la morada por parte de terceros no autorizados por el propietario la que puede ser reprochada y repelida con diversos mecanismos procesales y sustantivos. Aparece entonces la figura de la inviolabilidad del domicilio, tanto como garantía constitucional o derecho fundamental, como conducta penalmente tipificada, por la que se castiga el delito de violación domiciliaria”<sup>7</sup>. En consecuencia, antes de dicho período la intimidad tenía un sentido estrictamente territorial, en que la única forma vulnerar este derecho era a través del daño en la propiedad privada.

Tal enfoque de la intimidad cambia en el año 1890, ya que se desarrolla el primer trabajo jurídico que reconoce el derecho a la intimidad propiamente tal, elaborado por los autores Louis Brandeis y Samuel Warren “los cuales publican en Harvard Law Review el artículo titulado “The Right to Privacy”, en el cual con base en el derecho de propiedad y denotando la versatilidad evolutiva del common law, esbozan el derecho a la intimidad, sirviéndose de la formulación del juez COOLEY, como “the right to be left alone”. El propósito era cimentar un derecho para hacer frente al hostigamiento por los medios de comunicación social de la época, para guardar reserva respecto de aquel aspecto de la vida personal que legítimamente podía ser excluido de la injerencia de la prensa”<sup>8</sup>. En aquel trabajo los autores proyectan la intimidad más allá de la propiedad privada,

---

<sup>7</sup> CORRAL, Hernán. 2000. Configuración jurídica del derecho a la privacidad I: origen, desarrollo y fundamentos. Revista Chilena de Derecho 27 N° (1): p.52.

<sup>8</sup> CERDA Silva, Alberto. 2003. Autodeterminación informativa leyes sobre protección de datos. Revista chilena de Derecho Informático N°3. P.48.

comprendiéndola como un elemento indispensable para el desarrollo de las personas, basados en la libertad individual y la posibilidad de rechazar la injerencia en ciertos aspectos más profundos de su persona, por lo tanto, reconoce el derecho de los individuos a autorizar o determinar quiénes y bajo qué condiciones pueden conocer determinados aspectos de su vida íntima.

El cambio de perspectiva en el ámbito del derecho a la intimidad se relaciona directamente con el avance de la tecnología, específicamente por “un fenómeno fáctico: la aparición de la fotografía y, con ella de los medios de prensa y de comunicación masiva a finales del siglo XIX. Aparece entonces una forma de invasión en lo propio o personal hasta entonces desconocida: las historias e imágenes íntimas pueden llegar a ser “voceadas desde las calles y los tejados”. Esta suerte de intromisión no cesaría de diversificarse a lo largo de todo el siglo XX, con nuevos mecanismos de intrusión y difusión de lo privado: desde la interceptación de las comunicaciones telefónicas, pasando por la filmación, grabación y difusión televisiva, hasta el fichaje digital o la registración vía electrónica o cibernética”<sup>9</sup>. Por lo tanto, aquello que anteriormente no ocasionaba problemas en la vida privada de las personas, cambió de forma drástica producto de la tecnología, ya que permitió que la información se pudiera divulgar de forma masiva.

De esta forma, la intimidad comienza a expresarse como la esfera en la que se incumbe en el desarrollo individual de la persona, tal como da cuenta el trabajo de los autores antes mencionados, los que critican a la prensa por los abusos que estas realizan y proponen la necesidad de tener un nuevo derecho que permita a las personas protegerse en contra aquellos que invaden su vida

---

<sup>9</sup> CORRAL, Hernán. 2000. Configuración jurídica del derecho a la privacidad I: origen, desarrollo y fundamentos Op. Cit. P. 54.

privada, “de esta forma los autores reconocen “el derecho a la vida privada, en términos individualistas, y que se refleja en la famosa frase que ellos toman de mano ajena: “the right to be let alone”: el derecho a que los demás me dejen en paz o solo”<sup>10</sup>.

Para algunos, un factor en el avance del nuevo concepto de intimidad son los postulados de John Stuart Mill, al que se le asociada la utilización del concepto “privacy” en la obra denominada *On Liberty* del año 1859<sup>11</sup>. Sin perjuicio de ello, debemos tener en consideración que los profundos cambios sociales que se vivieron en aquella época hicieron posible que se transformara el contenido del concepto de intimidad, el que como ya se indicó, varía de acuerdo a la circunstancias y necesidades imperantes de las personas.

En resumen, las innovaciones tecnológicas se convierten en una amenaza para la vida privada de las personas, las que no contaban con mecanismo de tutela para protegerse en caso de intromisiones no son consentidas, esto provocó una transformación en el concepto de intimidad separándose del derecho de propiedad para abrirse camino como un derecho autónomo en perspectiva a la libertad y desarrollo individual. El hito histórico de este cambio de perspectiva es el trabajo de Warren y Brandeis, el que motivó a realizar un reconocimiento de forma paulatina en todos los ordenamientos jurídicos del mundo.

Si bien es cierto el concepto de intimidad siempre ha estado en el ideario humano, ha sido en el último tiempo en que se ha reconocido el derecho de vida privada

---

<sup>10</sup> CORRAL, Hernán. 2000. Configuración jurídica del derecho a la privacidad I: origen, desarrollo y fundamentos Op. Cit. P. 55.

<sup>11</sup> CORRAL, Hernán. 2000. Configuración jurídica del derecho a la privacidad I: origen, desarrollo y fundamentos Op. Cit. P. 53.

propriadamente tal, como una institución jurídica separada del derecho de propiedad, lo que refleja los cambios sociales que hemos vivido y demuestra también como la intimidad es un concepto vivo, que ha ido variando su contenido a lo largo del tiempo y que abre nuevas aristas o posibles conflictos que no se podían imaginar hace 50 años. Esto último ha sido reconocido en la doctrina los cuales consideran que “si los medios de comunicación de masas importaban un serio riesgo para la intimidad, las nuevas tecnologías lo son aún más, desde que han generado una insospechada capacidad para recoger, procesar y transmitir información; en efecto, el progreso incremento en el empleo de la informática por servicios públicos y particulares, ha permitido a estos disponer de más y mejor información, conforme a la cual adoptar las decisiones atinentes a sus ámbitos de competencia”<sup>12</sup>.

Los primeros avances a nivel internacional en esta materia, comienzan una vez terminada la segunda guerra mundial, específicamente en el año 1948, en el que se consideró el derecho a la intimidad en la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre indicando en su artículo V que “toda persona tiene derecho a la protección de la ley, contra los ataques abusivos a su honra, a su reputación y a su vida privada y familiar”<sup>13</sup>. Posteriormente, fue la Convención Americana de Derechos Humanos en el año 1969, la que consagra en el artículo 11, la Protección de la Honra y de la Dignidad, expresando: “1. Toda persona tiene derecho al respeto de su honra y al reconocimiento de su dignidad.

---

<sup>12</sup> CERDA Silva, Alberto. 2003. Autodeterminación informativa leyes sobre protección de datos. Op. Cit. P. 50.

<sup>13</sup> COLOMBIA. Novena conferencia Internacional Americana. 1948. Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre. [En línea] <<http://www.oas.org/es/cidh/mandato/Basicos/declaracion.asp>> [consulta: 10 octubre de 2017].

2. Nadie puede ser objeto de injerencias arbitrarias o abusivas en su vida privada, en la de su familia, en su domicilio o en su correspondencia, ni de ataques ilegales a su honra o reputación.

3. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra esas injerencias o esos ataques”.<sup>14</sup>

Es a partir de estas normas, que nacen un sinnúmero de tratados internacionales y convenciones que reconocen y regulan el derecho a la intimidad a nivel internacional, logrando consecuentemente, que cada país a nivel local integre en su ordenamiento jurídico esta materia.

Por otro lado, en Latinoamérica, comienza a pasos lentos la inclusión del derecho a la intimidad, ya sea través de la redacción de normas específicas o reconocimiento constitucional<sup>15</sup>, de esta forma, cada país progresa en la materia de diversas formas. Sin embargo, en general los países de nuestra zona han recogido este derecho en su respectiva Constitución, así es el caso por ejemplo de Chile, Venezuela, Perú, entre otros, “la mayoría de las Constituciones latinoamericanas considera al derecho a la intimidad de manera limitada, como

---

<sup>14</sup> COSTA RICA. Conferencia especializada Interamericana sobre Derechos Humanos. 1969. Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José) [En línea] <[https://www.oas.org/dil/esp/tratados\\_b-32\\_convencion\\_americana\\_sobre\\_derechos\\_humanos.htm](https://www.oas.org/dil/esp/tratados_b-32_convencion_americana_sobre_derechos_humanos.htm)> [consulta: 10 octubre 2017].

<sup>15</sup> Así por ejemplo, en Argentina se agrega en el Código Civil el artículo 1071 bis el que indica: “el que arbitrariamente se entrometiere en la vida ajena, publicando retratos, difundiendo correspondencia, mortificando a otros en sus costumbres o sentimientos, o perturbando de cualquier modo su intimidad, y el hecho no fuere un delito penal, será obligado a cesar en tales actividades, si antes no hubieren cesado, y a pagar una indemnización que fijará equitativamente el juez, de acuerdo con las circunstancias; además, podrá éste, a pedido del agraviado, ordenar la publicación de la sentencia en un diario o periódico del lugar, si esta medida fuese procedente para una adecuada reparación”.

ARGENTINA. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. 2014. Código Civil y Comercial de la Nación. [En línea] <[http://www.saij.gob.ar/docs-f/codigo/Codigo\\_Civil\\_y\\_Comercial\\_de\\_la\\_Nacion.pdf](http://www.saij.gob.ar/docs-f/codigo/Codigo_Civil_y_Comercial_de_la_Nacion.pdf)> [consulta: 10 de octubre 2017].

la prohibición de publicación de textos difamantes o la prohibición de intervención de las comunicaciones privadas”<sup>16</sup>.

Finalmente, en nuestro país, el ámbito de la intimidad tiene reconocimiento Constitucional en el artículo 19 N°4: “el respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia, y asimismo, la protección de sus datos personales. El tratamiento y protección de estos datos se efectuará en la forma y condiciones que determine la ley” y el N°5 del mismo artículo: “la inviolabilidad del hogar y de toda forma de comunicación privada. El hogar solo puede allanarse y las comunicaciones y documentos privados interceptarse, abrirse o registrarse en los casos y formas determinados por la ley”. Sin embargo, a pesar de que este derecho se encuentra consagrado en la Constitución, el constituyente no expresa ni define la vida privada. Para el autor Pedro Anguita, esto corresponde a “un hecho representativo de la falta de conocimiento de la comisión Redactora de la Carta Fundamental en esta materia, lo que se infiere de la discusión sobre la expresión “privacidad”, en la cual no hay intervenciones aclaratorias sobre su origen anglosajón, sus acepciones y el término equivalente al español”<sup>17</sup>.

El derecho a la intimidad es tratado y reconocido de forma distinta dependiendo del ordenamiento jurídico del que nos estemos refiriendo, por ejemplo: en Estados Unidos se conoce como Privacy y en España como derecho a la intimidad. En nuestro caso “en el sentido estricto, no existe reconocimiento directo en Chile de un derecho a la “privacidad” en su concepción original como

---

<sup>16</sup> CELIS Quintal, Marcos Alejandro. La protección de la intimidad como derecho fundamental de los mexicanos. [En línea] <<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/5/2253/9.pdf>> [consulta: 1 marzo 2019] P. 90-91.

<sup>17</sup> ANGUIA Ramírez, Pedro. La protección de datos personales y el derecho a la vida privada: régimen jurídico, jurisprudencia y derecho comparado: análisis de la Ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada (Protección de Datos de Carácter Personal), modificada por la ley N°19.812. Santiago, Chile. Editorial Jurídica de Chile. 2007. Op. Cit. P. 137.

right to privacy. Sin embargo, varias de sus consecuencias son verificables en la legislación chilena, con el expreso reconocimiento de la protección de la vida privada, la inviolabilidad del hogar y de las comunicaciones privadas. El right to privacy goza además de un vasto desarrollo a nivel jurisprudencial, que lo lleva a amparar conceptualmente a una gran cantidad de bienes jurídicos que exceden a aquellos mencionados en los numerales 4 y 5 del artículo 19 de la Constitución (vida privada, honra, inviolabilidad del hogar y toda forma de comunicación privada).”<sup>18</sup>

Respecto a la noción de vida privada como un derecho, no existe una definición conteste en la doctrina que permita comprender y delimitar todo su contenido, ello se debe a que tiene dos elementos que restringen cualquier intento categórico: el carácter relativo y heterogéneo. Por un lado, que sea relativo quiere decir que varía de acuerdo a las circunstancias sociales, y por otro lado, que sea heterogéneo se debe a la imposibilidad de igualar o asimilar todos los casos o situaciones, estas características dificultan aún más la posibilidad de fijar en términos precisos este derecho. Se podría pensar que la dificultad a la hora de definir el derecho a la vida privada no permitiría tener certeza sobre él, sin embargo, para la mayoría no constituye un problema sino que es más bien una ventaja que permite que la noción de vida privada se pueda adaptar sin importar el lugar, tiempo, realidad social y/o avances tecnológicos, por consiguiente, de esta forma se garantiza a las personas que puedan ser protegidas en caso de vulneración de su esfera íntima. En razón de lo anterior, se reconoce que “las

---

<sup>18</sup> ONG Derechos Digitales. J. Carlos Lara, Carolina Pincheira y Francisco Vera. La privacidad en el sistema legal chileno N°08. [En línea] <<https://www.derechosdigitales.org/wp-content/uploads/pp-08.pdf>> [consulta: 28 septiembre 2017] P. 11.

mayores dificultades de la doctrina giran en torno a establecer los márgenes a los cuales se extiende la protección que brinda el derecho a la intimidad”<sup>19</sup>.

Sin perjuicio de lo expuesto, para efectos de esta memoria, se utilizará el concepto de la privacidad como “una manifestación jurídica del respeto y protección que se debe a cada persona, protegiendo la dignidad y la libertad humana, por medio del reconocimiento a su titular de un poder de control sobre aquel ámbito del que no participan otras personas. Más allá de la terminología legal, los amplios contornos del concepto de privacidad son suficientes, operativamente, para referirnos aquellos derechos, constitucionales y legales, relacionados con ese poder de control: la vida privada, la inviolabilidad de las comunicaciones y la protección de los datos personales. De entre ellos, el interés de más difusos contornos, desde el punto de vista dogmático, es el de la vida privada”<sup>20</sup>.

## **2. Autodeterminación informativa.**

El primer reconocimiento al derecho de autodeterminación informativa se realizó de forma jurisprudencial en Alemania, según lo resuelto por el Tribunal Constitucional Alemán a partir del recurso inaplicabilidad contra la Ley de Censo de Población en el año 1983, esta ley buscaba recopilar una serie de información sobre los aspectos de la vida de las personas, alguno de los datos que se solicitaría a la comunidad sería el nombre, sexo, edad, las especificaciones de su vivienda, entre otros. El objetivo por el que se realizaría la recopilación de

---

<sup>19</sup> CERDA Silva, Alberto. 2003. Autodeterminación informativa leyes sobre protección de datos. Op. Cit P.49.

<sup>20</sup> ONG Derechos Digitales. J. Carlos Lara, Carolina Pincheira y Francisco Vera. La privacidad en el sistema legal chileno N°08. Op. Cit. P. 12 y 13.

antecedentes por parte del Estado era el de planificar políticas sociales y determinar la administración de las obras pública a realizarse en el país, a pesar de su fin social, dicha ley generó gran revuelo en la población. En razón de ello, se interpuso un recurso en contra la legalidad del cuerpo normativo, declarando finalmente el Tribunal la inconstitucionalidad de la ley, lo más relevante en esta materia es que el fallo reconoció de forma expresa la autodeterminación informativa, lo que significaba que todo individuo tiene el derecho a determinar los datos referentes a sí mismo que puede ser utilizados y divulgados.

En la normativa de diversos países se reconoce el derecho de la autodeterminación informativa como una categoría de derecho distinta, “así lo es en los artículos 35 de la Carta Fundamental de Portugal de 1976, 18 de la Constitución de España de 1978, 10 de la Constitución de los Países Bajos de 1983, 5 de la Constitución de la República Federativa de Brasil de 1988, 59 de la Constitución de Hungría de 1989, 3 de la Carta Fundamental de Suecia de 1990, 5 de la Constitución Política de Colombia de 1991, 2 de la Constitución Política del Perú de 1993, 43 de Constitución de la Nación Argentina de 1994, 10 de la Carta Fundamental de Finlandia de 1999, entre otras”<sup>21</sup>.

Para comprender la relación entre el derecho a la autodeterminación informativa y el derecho a la vida privada, debemos distinguir dos conceptos, la noción negativa o tradicional, que corresponde al derecho a ser dejado solo, en el que las personas pueden prohibir el conocimiento de las esferas personales que se vinculan estrechamente con el desarrollo individual. Y concepto positivo, en virtud del cual el titular tiene el control de su información. En otras palabras “el concepto tradicional que manifestaba una faz negativa del derecho, en cuanto imponía

---

<sup>21</sup> CERDA Silva, Alberto. 2003. Autodeterminación informativa leyes sobre protección de datos. Op. Cit. P. 55.

limites a la injerencia de terceros respecto de su titular, por motivo y obra de la informática ha develado una faceta positiva, en cuanto confiere a su titular un haz de facultades para controlar la información que respecto de los datos personales le conciernen puedan ser albergados, procesados o suministrados informáticamente”<sup>22</sup>.

## 2.1. Desarrollo de la protección de datos personales en el mundo.

El primer país en desarrollar un cuerpo normativo respecto a la protección de datos personales es Alemania el que “en un primer período, cuando el número y costos asociados al funcionamiento de equipamiento computacional suponían su empleo solo por grandes reparticiones públicas, tiene lugar la promulgación de la primera legislación en la materia. Así, en 1970 se promulga la Datenschutz, ley sobre tratamiento de datos personales del Land de Hesse, en la República Federal de Alemania, mediante la cual se pretendía brindar protección a las personas naturales ante la amenaza que representaba el tratamiento informatizado de datos nominativos por las autoridades y administración públicas del Estado, los municipios y entidades locales rurales, así como las demás personas jurídicas de derecho público y agrupaciones sujetas a la tutela estatal. A efectos de asegurar el cumplimiento de sus previsiones, la ley creaba el Comisario de Protección de Datos, al cual garantizaba independencia para el desempeño de sus funciones, cuales eran velar por la observancia de los preceptos de la propia ley y cuantos otros hicieren referencia al trato de los datos de los ciudadanos”<sup>23</sup>.

---

<sup>22</sup> CERDA Silva, Alberto. 2003. Autodeterminación informativa leyes sobre protección de datos. Op. Cit. P. 52.

<sup>23</sup> CERDA Silva, Alberto. 2003. Autodeterminación informativa leyes sobre protección de datos. Op. Cit. P. 57.

A nivel internacional fue “el convenio 108 adoptado por la Comunidad Económica Europea en 1981, primer instrumento internacional que procura reglar el fenómeno del tratamiento automatizado de datos correspondientes a personas naturales desde una perspectiva que trasciende a la legislación interna y cuyo contenido informará diversas legislaciones europeas originadas durante la década de los ochenta, con miras a disponer de una normativa comunitaria para hacer frente a una previsible proliferación de leyes nacionales que en su día hicieran difícil su armonización”<sup>24</sup>.

En lo que respecta a América Latina, el derecho a la protección de los datos personales ha tenido reconocimiento en general a través de la Constitución de cada país, pero con diferentes matices, dentro de estos países podemos mencionar a Argentina, Brasil, Colombia, México, Perú, y Venezuela<sup>25</sup>.

Por último, en nuestro país, la protección de datos personas se encuentra protegido constitucionalmente en el artículo 19 N°4 respecto a la protección de la vida privada, además de ser aplicable en nuestro ordenamiento legal lo contemplado en los convenios y tratados internacionales suscritos, ratificados y vigentes en Chile, como es por ejemplo la Convención Americana de Derechos Humanos (pacto de San José).

## 2.2. Características generales de la Ley 19.628.

---

<sup>24</sup> CERDA Silva, Alberto. 2003. Autodeterminación informativa leyes sobre protección de datos. Op. Cit. P. 60-61.

<sup>25</sup> CERDA Silva, Alberto. Hacia una internet libre de censura: propuestas para América Latina. Buenos Aires, Argentina. Universidad de Palermo. 2012. Op. Cit. P. 168.

En expresión al reconocimiento constitucional de este derecho entendiéndolo principalmente en su esfera positiva, se crea un cuerpo normativo especial correspondiente a la Ley N°19.628<sup>26</sup> sobre Protección de Datos de Carácter Personal, publicada en el Diario Oficial el 28 de agosto de 1999, la que tiene como fin normar el tratamiento de los datos personales, tal como se da cuenta en el mensaje de la ley expresando que “viene a llenar un vacío manifiesto en nuestro ordenamiento jurídico y cuyo propósito es dar una adecuada protección al derecho a la privacidad de las personas, en el ámbito del Derecho Civil, ante a eventuales intromisiones ilegítimas”<sup>27</sup>. De esta forma, se crea una serie de normas legales que fijan las reglas y bases para el uso de la información personal, estableciendo como ámbito de estudio “a todos los tratamientos automatizados o manuales de datos personales que efectúen personas naturales o jurídica, sean de carácter privado o público”<sup>28</sup>.

Como ya adelanté anteriormente, el bien jurídico protegido de esta ley es la vida privada, sin embargo, para el autor Pedro Anguita “la legislación sobre protección de datos se articuló inicialmente en torno al derecho a la vida privada como bien jurídico. En parte, porque la preocupación central era resguardar la información personal, especialmente aquella sensible atinente a una esfera íntima, frente a su potencial mal uso. Y en parte, porque el desarrollo conceptual no encontraba otro bien jurídico más apropiado para sustentar la protección”<sup>29</sup>. Sin embargo para otro autores como Alberto Cerda, sostiene que “en cuanto al bien jurídico

---

<sup>26</sup> En adelante “Ley”, “La Ley de Datos”, “La Ley de Datos Personales” o “Ley N°19.628”.

<sup>27</sup> Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Historia de la Ley N°19.628, Protección de la vida privada. D. oficial 28 de agosto, 1999. Página 4.

<sup>28</sup> ANGUIA Ramírez, Pedro. La protección de datos personales y el derecho a la vida privada: régimen jurídico, jurisprudencia y derecho comparado: análisis de la Ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada (Protección de Datos de Carácter Personal), modificada por la ley N°19.812. Op. Cit. P. 291.

<sup>29</sup> CERDA Silva, Alberto. Hacia una internet libre de censura: propuestas para América Latina. Op. Cit. P. 167.

protegido, conviene dejar asentado que la normativa sobre protección de los datos personales más que pretender resguardar la intimidad de las personas, aquel ámbito de nuestro quehacer cotidiano respecto del cual excluimos a los demás, procura brindar amparo a un nuevo bien jurídico: la autodeterminación informativa o libertad informativa, bajo cuyo alero se confiere a los titulares de datos un nutrido haz de facultades para controlar la información que les concierne, con prescindencia de si la misma alude o no a circunstancias de su vida privada”<sup>30</sup>.

La ley fue un avance legislativo importante a nivel latinoamericano, ya que Chile fue el primer país que legisló al respecto, sin embargo, es reconocido por la doctrina y la jurisprudencia que la ley dejó un sin número de vacíos legales, “la Ley 19.628 que regula la protección de la vida privada en Chile, ha sido duramente criticada casi desde su entrada en vigencia, estableciéndose respecto de ella, ciertos vacíos e inconsistencias”<sup>31</sup>, los que si bien han tratado de ser subsanados a través de otros cuerpos normativos, aún no suficiente para permitir un adecuado sistema de protección de los datos personales<sup>32</sup>.

---

<sup>30</sup> ANGUIITA Ramírez, Pedro. La protección de datos personales y el derecho a la vida privada: régimen jurídico, jurisprudencia y derecho comparado: análisis de la Ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada (Protección de Datos de Carácter Personal), modificada por la ley N°19.812. Op. Cit. P.73.

<sup>31</sup> JERVIS ORTIZ, Paula. Modelo de propuesta regulatoria al mercado de datos personas en Chile. Revista Chilena de Derecho Informático N°8, 2006. P. 152.

<sup>32</sup> Además de la Ley 19.628, existen otros cuerpos normativos que tratan ciertos aspectos sobre la protección de los datos personales, algunos de ellos son:

- a. Decreto N°779 del año 2000, del Ministerio de Justicia, el cual corresponde al reglamento de bancos de datos personales a cargo de organismo públicos, importante porque para este tipo de instituciones existe un sistema registral a cargo del Servicio de Registro Civil e Identificación, en el cual se deben inscribir todas las entidades del sector público que cuenten con una base de datos personales.
- b. Código del Trabajo, el cual considera por ejemplo en su artículo 2 inciso séptimo que “ningún empleador podrá condicionar la contratación de trabajadores a la ausencia de obligaciones de carácter económico, financiero, bancario o comercial que, conforme a la ley, puedan ser comunicadas por los responsables de registros o bancos de datos personales; ni exigir para dicho fin declaración ni certificado alguno”, y también, en el

A pesar del conocimiento general sobre la problemática descrita, no ha sido posible realizar grandes avances o cambios en la materia que permitan suplir las actuales falencias normativas. Sin perjuicio de ello, han existido diversas iniciativas y proyectos de ley que han buscado avanzar en la protección de datos personales<sup>33</sup>, las reformas propuestas han sido de variada índole, desde modificaciones generales al sistema como cambios en tópicos específicos, sin embargo, muy poco de estos proyectos han logrado convertirse en ley.

De la Ley de Protección de Datos Personales se pueden reconocer tres pilares fundamentales: el consentimiento, la libertad en el tratamiento de datos personales y la finalidad<sup>34</sup>, los que se explican a continuación:

---

artículo 5 indicando que “el ejercicio de las facultades que la ley le reconoce al empleador, tiene como límite el respeto a las garantías constitucionales de los trabajadores, en especial cuando pudieran afectar la intimidad, la vida privada o la honra de éstos”.

- c. Decreto Supremo N°950 del año 1928<sup>32</sup>, del Ministerio de Hacienda, el cual ordena a las instituciones indicadas en él, a comunicar los datos de índole comercial a la Cámara de Comercio de Santiago<sup>32</sup>, los que posteriormente son divulgados al público.
- d. Decreto con Fuerza de Ley N°3 del año 1997, del Ministerio de Hacienda, conocida como Ley General de Bancos, del cual podemos destacar los artículos 14 el cual indica las facultades de la Superintendencia de Banco e Instituciones Financieras para comunicar ciertos datos y el 154 que norma lo que se conoce como secreto bancario.

El listado expuesto es solamente ejemplar y en ningún caso es una enumeración taxativa de todos los cuerpos normativos que se refieren a la protección de datos personales.

<sup>33</sup> Ejemplo de estas iniciativas legislativas, son los boletines siguientes (los que analizan posteriormente en la presente tesis): 6120-07, 8143-03, 11092-07, 11144-07, 9384-07, 2735-05, entre otros.

Los boletines mencionados no corresponden en ningún caso a un listado taxativo de todas las iniciativas a la fecha.

<sup>34</sup> Respecto al principio de finalidad, la Ley 20.575 tuvo un rol importante en su desarrollo, ya que vino a complementar lo ya normado en la Ley 19.628. Específicamente, el objetivo de la ley era terminar con el uso abusivo que se le estaba otorgando a los certificados emitidos por DICOM, ya que estos estaban siendo utilizados para limitar a las personas en diversos ámbitos, como acceso al trabajo, educación, fondos concursables, entre otros. Perdiendo en consecuencia el propósito real que tienen dichos informes, los que son netamente de índole comercial, como es por ejemplo el análisis de riesgo para acceder a créditos o servicios comerciales.

a. Consentimiento: este principio se encuentra consagrado en el artículo 4 de la Ley N°19.628, el que señala: “el tratamiento de los datos personales solo puede efectuarse cuando esta ley u otras disposiciones legales lo autoricen o el titular consienta expresamente en ello”<sup>35</sup>, en la citada norma se establece un límite inmediato en el tratamiento de los datos personales y da valor a la voluntad de del titular, el que debe consentir en la utilización de su información, añadiendo como requisito que el consentimiento conste por escrito. Excepcionalmente “no requiere autorización el tratamiento de datos personales que provengan o que se recolecten de fuentes accesibles al público, cuando sean de carácter económico, financiero, bancario o comercial”<sup>36</sup>, entre otros casos señalados en la ley, pero que para efectos de esta memoria es de especial relevancia el enunciado.

Sin perjuicio de lo recién mencionado, la ley no establece una definición concreta de este principio ni precisa de forma clara cada una de sus características o elementos, lo que se contrapone a lo establecido en el derecho comparado, especialmente el europeo, en el que se “indican ciertas características que debe cumplir el consentimiento del titular de los datos, los cuales se pueden resumir en que éste debe ser: manifestado, libre, específico e informado”<sup>37</sup>.

En consecuencia, se puede indicar “la regla general es que se requiere el consentimiento de la persona a la que se refiere una información (a la que

---

<sup>35</sup> CHILE. Ministerio de Justicia. 1999. Ley 19.628: Sobre protección a la vida privada. 28 de agosto de 1999. Artículo 4.

<sup>36</sup> Ibid.

<sup>37</sup> JERVIS Ortiz, Paula. Categoría de datos personales reconocidos en la Ley 19.628. Revista Chilena de Derecho Informático. Op. Cit. P. 113.

la ley llama titular de los datos) para que ésta sea manejada, almacenada y comunicada por otras personas. No es necesario el consentimiento cuando la ley autorice en ciertos casos o cuando los responsables de registros o bancos de datos obtengan la información personal de “fuentes accesibles al público”, esto es, de registros o recopilaciones de datos de acceso no restringido o reservado a los solicitantes. No es necesario tampoco el consentimiento para el tratamiento de datos de carácter comercial o económica cuando éstos consten de los instrumentos que se determinan en la ley o el decreto supremo especial, siempre que se ajusten a los períodos de tiempos establecidos en la ley”<sup>38</sup>.

b. Libertad en el tratamiento de datos personales: “el legislador de la Ley 19.628 ha reconocido como regla general, con algunas excepciones importantes, un sistema de libertad empresarial para la creación de bases de datos comerciales”<sup>39</sup>, consagrado en el artículo 1 inciso segundo de la ley, la normativa indica que “toda persona puede efectuar el tratamiento de datos personales, siempre que lo haga de manera concordante con esta ley y para las finalidades permitidas por el ordenamiento jurídico”<sup>40</sup>.

Este principio permite que “las bases de datos personales privadas puedan ser creadas por cualquier particular o empresa privada para el desarrollo de sus actividades legítimas. Al igual que las bases de datos creadas por

---

<sup>38</sup> CORRAL Talciani, Hernán. Lecciones de responsabilidad extracontractual. Santiago, Chile. Editorial Jurídica de Chile 2011. P. 271.

<sup>39</sup> JARA Amigo, Rony. Tratamiento de datos personales y protección de la vida privada: estudios sobre la Ley N°19.628, sobre la protección de datos de carácter personales. “Régimen de los datos de carácter económico financiero, bancario o comercial en la ley N°19.628. P.66.

<sup>40</sup> CHILE. Ministerio de Justicia. 1999. Ley 19.628: Sobre protección a la vida privada. 28 de agosto de 1999. Artículo 1.

entes públicos, deben elaborarse en concordancia con la Ley N°19.628, para las finalidades permitidas por el ordenamiento jurídico, respetando el pleno ejercicio de los derechos fundamentales de los titulares de datos y de las facultades que les confiere la ley”<sup>41</sup>. De lo expuesto, se puede desprender que la ley establece límites genéricos a la libertad en el tratamiento de datos personales, los que se pueden resumir en tres: a) el desarrollo de la actividad se debe efectuar en armonía con la Ley 19.628, por lo tanto, se debe mantener especial atención a los principios y derechos que establece la normativa; b) solo respecto a las finalidades establecidas en nuestro ordenamiento legal y, c) respetando los derechos fundamentales.

Debido a los problemas normativos actuales, el principio de libertad empresarial se puede ver como una amenaza para los titulares de datos, esto se debe a que “a la ley chilena le faltan aspectos orgánicos esenciales, como la existencia de un registro de bases de datos particulares, de un ente fiscalizados, de un procedimiento de reclamo administrativo y de sanciones eficaces. La norma ha transformado al hábeas data en una mera declaración de intenciones, ya que por vía de las excepciones y por establecer como regla general una enorme libertad en materia de procesamiento de datos personales, se permite su “tratamiento sin autorización de los titulares” <sup>42</sup>, sin una normativa adecuada es inevitable que surjan conflictos con este principio, ya que actualmente no hay un límite real en el tratamiento de datos personales,

---

<sup>41</sup> ANGUIA Ramírez, Pedro. La protección de datos personales y el derecho a la vida privada: régimen jurídico, jurisprudencia y derecho comparado: análisis de la ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada (Protección de Datos de Carácter Personal), modificada por la ley N°19.812. Op. Cit. P. 296.

<sup>42</sup> JIJENA Leiva, Renato. Actualidad de la protección de datos personales en América Latina. El caso de Chile. “Revolución informática con Independencia del Individuo”. 2010. P. 414

lo que se podría subsanar -en parte- con la existencia de un órgano que fiscalice a este tipo de entes y con mecanismos adecuados y eficientes que permita a las personas reclamar sus derechos.

c. Finalidad: la actual normativa establece que “los datos personales deben utilizarse solo para los fines para los cuales hubieren sido recolectados, salvo que provengan o se hayan recolectado de fuentes accesibles al público”<sup>43</sup>, este principio “sirve para valorar la validez de otros principios que rigen en el ámbito de protección de datos”<sup>44</sup> y se encuentra estrechamente relacionado con los principios de consentimiento y libertad empresarial mencionado en los puntos anteriores, ya que tal como se expuso el límite en el tratamiento de los datos personales es el consentimiento del titular, él que a su vez otorga la respectiva autorización para determinados fines. Por estas mismas razones “es especialmente importante que en la publicidad de la finalidad se haga una clara alusión respecto a los fines, si los datos serán o no revelados a terceras personas, si serán cedidos, el período de tiempo por el cual serán almacenados, el que no debe en ningún caso ser superior al necesario para la consecución de los fines para los cuales han sido recolectados”<sup>45</sup>.

En el caso que se efectuó un uso indebido de los datos personales, el titular puede ejercer su derecho de oposición, bloqueo, modificación,

---

<sup>43</sup> CHILE. Ministerio de Justicia. 1999. Ley 19.628: Sobre protección a la vida privada. 28 de agosto de 1999. Artículo 9.

<sup>44</sup> DE LA SERNA Bilbao, María nieves. La institución de la protección de datos de carácter personal. P.64.

<sup>45</sup> ARRIETA Cortés, Raúl. Autorregulación y protección de datos personales. 2008. Op. Cit. P. 19.

eliminación, e incluso, en caso de que se ocasionen perjuicios demandar indemnización por el daño ocasionado.

### 2.2.1 Conceptos y clasificación de los datos.

La Ley N°19.628 introdujo en nuestro ordenamiento jurídico una serie de conceptos<sup>46</sup> que son elementos bases en la protección de datos personales, por lo que es fundamental para comprender el alcance de la actual regulación exponer alguno de ellos.

En primer lugar, en lo que respecta a la noción de datos distingue distintos dos tipos, los cuales son<sup>47</sup>:

- a. Datos de carácter personal o datos personales: definidos en la letra F del artículo 2, como aquellos “relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables”, respecto a la definición citada podemos destacar dos cosas, en primer lugar, se trata de un concepto amplio que tiene como fin abarcar la mayor cantidad de información, lo que incluye “todos los datos que regula la ley, salvo los denominados datos estadísticos, calzan dentro de este concepto de datos personales, sin embargo, la regulación que la ley efectúa de esta gran

---

<sup>46</sup> La Ley 19.628 con el fin de integrar estos nuevos conceptos en nuestro ordenamiento legal (noción que eran casi desconocidas al momento de entrar en vigencia la ley) realiza un listado -no taxativo- de conceptos y definiciones en su artículo 2.

<sup>47</sup> Esta clasificación es conocida también como datos sensibles y no sensibles. Además de los señalados, la ley reconoce otro tipo de datos: los caducos y el estadístico, definidos en la letra D y E respectivamente del artículo 2 de ley.

categoría de datos -la de datos personales- no es símil<sup>48</sup>; y, en segundo lugar, excluye a las personas jurídicas, por lo que no podrían ser sujetos de protección.

- b. Datos sensibles: definidos en la letra G del mismo artículo, como “aquellos datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como los hábitos personales, el origen racial, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual”, según lo establecido en la Ley N° 19.628, este tipo de datos no pueden ser objeto de tratamiento, excepto que el titular haya dado consentimiento expreso o sean requisitos para el otorgamiento de beneficios de salud<sup>49</sup>.

Para hacer uso de los datos personales, el artículo cuarto de la ley exige dos requisitos indispensables: el primero es que debe existir autorización expresa del titular y el segundo corresponde a la obligación de comunicar el fin u objetivo para el cual se almacenará y tratará la información. Este consentimiento constituye la regla general, excepcionalmente no será necesaria la voluntad<sup>50</sup> en los casos indicados en el artículo 4, inciso cuarto, que dispone que “no requiere autorización el tratamiento de datos personas que provengan o que se recolecten de fuentes accesibles al público, cuando sean de carácter económico, financiero,

---

<sup>48</sup> JERVIS Ortiz, Paula. Categoría de datos personales reconocidos en la Ley 19.628. Revista Chilena de Derecho Informático. Op. Cit. P. 118.

<sup>49</sup> Esto según lo establecido en el artículo 10 de la Ley 19.628.

<sup>50</sup> Estas situaciones particulares deben estar consagradas en la ley, por lo tanto, no es válida la estipulación contractual.

bancario o comercial (...) o sean necesarios para comunicaciones comerciales de respuesta directa o comercialización o venta directa de bienes y servicios”<sup>51</sup>.

Otra clasificación que podemos distinguir, acorde al objetivo la presente memoria, es la que se expone a continuación:

- a. Datos personales relativos a obligaciones de carácter económico, financiero, bancario y comercial: esta categoría especial de datos es tratada en el título tercero de la ley, compuesto por tan solo 3 artículos, nuestra normativa no entrega un concepto determinado, pero según lo descrito en la ley solo se refiere a datos de carácter negativo (los que se define en el siguiente punto), delimitando los casos en que se puede comunicar la información.
- b. Datos personales patrimoniales: a la categoría mencionada en el punto anterior, se le conoce también como “datos patrimoniales”, los que se definen como aquella información de carácter económico, comercial o financiero de una persona. Para algunos autores son clasificaciones distintas, existiendo entre una y otra una relación de género y especie, donde los datos patrimoniales corresponden al género. La separación de esta categoría del resto de los datos personales, no es aceptada por todos, por ejemplo, el autor Rony Jara sostiene que respecto a los datos patrimoniales “se ha entendido que estos datos tienen el carácter de supraindividuales y que, por lo tanto, aunque se estime que ellos pudieran formar parte de la intimidad de la persona, por su propia naturaleza y rol

---

<sup>51</sup> CHILE. Ministerio de Justicia. 1999. Ley 19.628: Sobre protección a la vida privada. 28 de agosto de 1999. Artículo 4.

en la sociedad, el derecho de conocimiento por terceros se impone sobre la protección de la intimidad”<sup>52</sup>.

Este tipo de datos se subdivide a la vez en:

b.1. Datos patrimoniales negativos: “que dan cuenta de la existencia de alguna obligación o deuda”<sup>53</sup>, por ejemplo: el protesto de un cheque.

b.2. Datos patrimoniales positivos: son aquellos que dan cuenta sobre la existencia de un activo en el patrimonio, por ejemplo, la información sobre una propiedad. También, se considera dentro de esta categoría, la información respecto al buen cumplimiento de las obligaciones.

La Ley N°19.628, se refiere solo a los datos negativos, debido a que el artículo 17 inciso segundo señala que se podrá comunicar solo la información que “consten en letras de cambio y pagarés protestados; cheques protestados por falta de fondos, por haber sido girados contra cuenta corriente cerrada o por otra causa; como asimismo el incumplimiento de obligaciones derivadas de mutuos hipotecarios y de préstamos o créditos de bancos, sociedades financieras, administradoras de mutuos hipotecarios, cooperativas de ahorros y créditos, organismo públicos y empresas del Estado sometidas a la legislación común, y

---

<sup>52</sup> JARA Amigo, Rony. Tratamiento de datos personales y protección de la vida privada: estudios sobre la Ley N°19.628, sobre la protección de datos de carácter personales. “Régimen de los datos de carácter económico financiero, bancario o comercial en la ley N°19.628. Op. Cit. P. 72.

<sup>53</sup> JERVIS Ortiz, Paula. Categoría de datos personales reconocidos en la Ley 19.628. Revista Chilena de Derecho Informático. Op. Cit. P. 125.

de sociedades administradoras de créditos otorgados para compras en casas comerciales”<sup>54</sup>.

Cualquiera sea la categoría de datos, estos pueden provenir de diversas fuentes, algunas de ellas son:

a. Fuente directa: correspondiente a la proveniente del mismo titular de los datos personales, la que requiere de expreso consentimiento del titular para ser utilizada.

b. Fuente pública: aquella que proviene de registros públicos, por lo tanto, cualquier persona puede hacer uso de dicha información para los fines que estime conveniente y sin la autorización de su titular, lo que tiene como efecto que se realice tratamiento de los datos personales sin que el titular tenga conocimiento al respecto.

c. Fuente de acceso restringido: “en Chile se contempla solo en casos muy específicos determinadas fuentes de información de acceso restringido como el secreto estadístico, el secreto tributario, el secreto bancario o el secreto de filiación política, concluyéndose entonces que todas las fuentes de datos serán, en principio y por regla general, legalmente de acceso público, no restringido o reservado a los solicitantes”<sup>55</sup>. Sin perjuicio de

---

<sup>54</sup> CHILE. Ministerio de Justicia. 1999. Ley 19.628: Sobre protección a la vida privada. 28 de agosto de 1999. Artículo 17.

<sup>55</sup> JIJENA Leiva, Renato, La ley chilena de protección de datos personales. Una visión crítica desde el punto de vista de los intereses protegidos, en obra colectiva Tratamiento de datos

encontrarse limitada la obtención y conocimiento esta información, es posible que terceros tengan acceso a ella a través de por ejemplo de requerimientos judiciales o administrativos.

### 2.2.2. Definiciones importantes establecidas en la Ley 19.628.

La Ley 19.628 establece una serie de definiciones entre las más importantes se pueden mencionar:

- a. Titular de datos personales: se encuentra definido en el artículo 2, letra Ñ, de la Ley 19.628, como “la persona natural a la que se refieren los datos de carácter personal”<sup>56</sup>, uno de los elementos que se puede destacar de la definición es que no incluye a las personas jurídicas, lo que para muchos autores es un problema importante en la normativa, al efecto el autor Renato Jijena sostiene que “las personas jurídicas también gozan de un necesario derecho a la confidencialidad o reserva de los antecedentes que a ella se refieren, por cuanto éstos las convierten en sujetos de derecho y en personas identificadas e identificables”<sup>57</sup>.

La postura expuesta anteriormente, se ha visto reflejada también en el Congreso por el ingreso de varios proyectos de ley<sup>58</sup> que han buscado

---

personales y protección de la vida privada, Estudios sobre la Ley N°19.628 sobreprotección de datos de carácter personal, Santiago, Universidad de Los Andes, 2001. Op. Cit. 99.

<sup>56</sup> CHILE. Ministerio de Justicia. 1999. Ley 19.628: Sobre protección a la vida privada. 28 de agosto de 1999. Artículo 2, letra Ñ.

<sup>57</sup> JIJENA Leiva, Renato, comercio electrónico, firma digital y derecho, Santiago, Chile. Editorial Jurídica de Chile 2007. P. 79.

<sup>58</sup> Alguno de los boletines que se han referido a las personas jurídicas como titulares de derecho son: 2422-07, 2474-07, 6120-07, 6298-05, 7886-03, entre otros.

revertir esta situación, “la primera moción parlamentaria -Boletín N°2422-07- fue presentada en noviembre de 1999 a sólo tres meses de la entrada en vigencia de la Ley 19.628, la cual se archiva al año siguiente luego de paralizarse la tramitación”<sup>59</sup>.

- b. Registro o banco de datos: corresponde a la base en la que se almacenan los datos recabados (los que pueden ser ordenados o tratados), se encuentra definido en el artículo 2, letra M, de la Ley 19.628, como “el conjunto organizado de datos de carácter personal, sea automatizado o no y cualquiera sea la forma o modalidad de su creación u organización, que permita relacionar los datos entre sí, así como realizar todo tipo de tratamiento de datos”, la ley permite que cualquier persona pueda crear un banco de datos y exige para ello muy pocos requisitos, bastando solo cumplir con los principios establecidos en la ley. En algunos ordenamientos jurídicos, se obliga a los bancos de datos a inscribirse en un registro especial al efecto<sup>60</sup>, el que es un instrumento trascendental para que los titulares de los datos se puedan informar respecto a las instituciones mantienen información relativa a su persona, en nuestra legislación ello no existe, con excepción a los bancos de datos de instituciones públicas los que deben inscribirse en el Servicio de Registro Civil.
- c. Administrador del banco de datos: si bien la ley no se refiere de esta manera a este agente, para efectos de una mejor comprensión se les denominará de esta forma, en la ley se conceptualiza como “responsable

---

<sup>59</sup> ANGUIA Ramírez, Pedro. La protección de datos personales y el derecho a la vida privada: régimen jurídico, jurisprudencia y derecho comparado: análisis de la ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada (Protección de Datos de Carácter Personal), modificada por la ley N°19.812. Op. Cit. P. 403.

<sup>60</sup> Este es el caso por ejemplo de España en el que existe el Registro General de Protección de Datos.

del registro o banco de datos” y es definido en el artículo 2, letra N, como la “persona natural o jurídica privada, o el respectivo organismo público, a quien compete las decisiones relacionadas con el tratamiento de los datos de carácter personal”<sup>61</sup>.

- d. Distribuidores o comunicadores: si bien es cierto la ley no otorga una noción específica sobre ellos, se pueden definir como las personas naturales o jurídicas que tienen como función realizar tratamiento y comunicación de los datos personales a otros. Generalmente, los bancos de datos actúan también como comunicadores de la información, confundándose uno con otro, sin embargo, es necesario diferenciarlos con el fin delimitar la responsabilidad de cada uno.

### 2.2.3. Derechos consagrados en la Ley 19.628<sup>62</sup>.

La Ley 19.628 no establece de forma expresa un catálogo de derechos y obligaciones para los titulares de datos personales ni para los bancos de datos, lo que tiene como efecto un grado de desinformación importante por parte de las personas respecto sus derechos. Esta deficiencia es conocida por el legislador, y producto de ello se han propuesto algunos proyectos de ley, que buscan justamente expresar de forma clara y directa los derechos que tienen cada persona o agente en ámbito de protección de datos personales<sup>63</sup>. Sin perjuicio de ello, podemos desprender de la ley los siguientes derechos:

---

<sup>61</sup> Ibid.

<sup>62</sup> Se hace presente, que el listado expuesto en esta memoria se encuentra basado en el siguiente libro: ANGUIA Ramírez, Pedro. La protección de datos personales y el derecho a la vida privada: régimen jurídico, jurisprudencia y derecho comparado: análisis de la ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada (Protección de Datos de Carácter Personal), modificada por la ley N°19.812.

<sup>63</sup> Este es el caso por ejemplo de los boletines: 11092-07 y 7886-03.

a. Derecho a efectuar tratamientos de datos personales.

En nuestro ordenamiento jurídico existe la libertad para que cualquier persona pueda realizar tratamiento de datos personales, ello sobre la base del artículo 19 N°21 de la Constitución el que da “el derecho a desarrollar cualquiera actividad económica que no sea contraria a la moral, al orden público o a la seguridad nacional, respetando las normas legales que la regulen”.

Para desarrollar dicha actividad la ley no realiza distinción de las personas que pueden efectuar el tratamiento de datos, es decir, pueda ser procesados tanto por una persona natural como una jurídica, solamente “la ley exige en el artículo 1°, inciso 2°, tres condiciones generales para que una persona pueda efectuar un tratamiento de datos: 1) El tratamiento debe efectuarse de manera concordante con ley N°19.628, 2) para las finalidades permitidas por el ordenamiento jurídico, y 3) respetando el pleno ejercicio de los derechos fundamentales de los titulares de los datos y de las facultades que la ley N°19.628 les reconoce”<sup>64</sup> .

El inconveniente que puede surgir con este derecho es que eventualmente podría colisionar con los derechos de los titulares de los datos, especialmente porque para estos últimos no es sencillo controlar que datos personales que están siendo efectivamente tratados, lo que se ve agravado por el hecho de no existir un organismo que realice una tarea de control o fiscalización sobre los bancos de

---

<sup>64</sup> ANGUIA Ramírez, Pedro. La protección de datos personales y el derecho a la vida privada: régimen jurídico, jurisprudencia y derecho comparado: análisis de la ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada (Protección de Datos de Carácter Personal), modificada por la ley N°19.812. Op. Cit. P. 305.

datos personales, ni un mecanismo que permita a las personas conocer de forma rápida los organismo que cuentan con su información (en algunos países se obliga a todas las personas que realicen dicha actividad a inscribirse en un registro especial).

b. Derecho a recibir información al momento de la recopilación de datos.

El artículo 3 de la ley dispone que “en toda recolección de datos personales que se realice a través de encuestas, estudios de mercado o sondeos de opinión pública u otros instrumentos semejantes, sin perjuicio de los demás derechos y obligaciones que esta ley regula, se deberá informar a las personas del carácter obligatorio o facultativo de las respuestas y el propósito para el cual se está solicitando la información. La comunicación de sus resultados debe omitir las señas que puedan permitir la identificación de las personas consultadas. El titular puede oponerse a la utilización de sus datos personales con fines de publicidad, investigación de mercado o encuestas de opinión”. Se puede destacar de dicha norma, que la ley establece una limitación respecto a la recolección de información al establecer un motivo o fin por el cual se recaban los datos, por lo tanto, va a existir vulneración de los derechos en los casos en que la información sea utilizada por razones diversas a las que se informaron en su oportunidad.

c. Derecho a ser debidamente informado sobre el propósito del almacenamiento al momento de dar autorización para el tratamiento de sus datos personales.

El artículo 4 de la ley dispone en su inciso primero y segundo que “el tratamiento de los datos personales solo puede efectuarse cuando esta ley u otras disposiciones legales lo autoricen o el titular consienta expresamente en ello.

La persona que autoriza debe ser debidamente informada respecto del propósito del almacenamiento de sus datos personales y su posible comunicación al público”, de la norma recién citada podemos destacar, en primer lugar, que para realizar el tratamiento de datos es necesario contar con autorización del titular o que la ley le reconozca la facultad para realizar la actividad; y en segundo lugar, que al momento de otorgar la autorización es indispensable que el titular haya sido informado, tanto del fin de la recolección, como de la intención o posibilidad de comunicar dichos datos en alguna oportunidad. Sin embargo, sobre el último punto indicado, existe un problema importante sobre el cumplimiento efectivo del deber de información por parte de los recopiladores de datos, ya que en la realidad muchas de estas instituciones simplemente no exponen la información necesaria o si lo hacen, lo realizan de forma indirecta, a través de por ejemplo cláusulas tipo. Asimismo, tampoco indican a los titulares por qué motivos y a qué entes comunicarán los datos personales obtenidos. En consecuencia, en la práctica no existe un conocimiento efectivo sobre las condiciones y opciones que tiene el titular al momento de entregar su información personal.

#### d. Derecho de acceso o información gratuita.

Este derecho consiste en que toda persona puede “exigir a quien sea responsable de un banco, que se dedique en forma pública o privada al tratamiento de datos personales, información sobre los datos relativos a su persona, su procedencia y destinatario, el propósito del almacenamiento y la individualización de las personas u organismos a los cuales sus datos son

transmitidos regularmente”<sup>65</sup>, en este caso se le otorga al titular de forma expresa la facultad de solicitar de cualquier banco de datos la información que estos almacenen, y además, que se le indique a quienes se han comunicado dichos datos y cuál es la finalidad por la que son almacenados.

El titular puede realizar la solicitud de forma gratuita y de igual forma obtener copias de ello sin costo. En general, este derecho no puede ser limitado, excepto bajo ciertas causales que corresponden a las siguientes: “1) cuando impida o entorpezca el debido cumplimiento de las funciones fiscalizadores del organismo público requerido, o 2) afecte la reserva o secreto establecidos en disposiciones legales o reglamentarias, la seguridad de la nación o el interés nacional”<sup>66</sup>.

e. Derecho de modificación o recolección.

Según lo de definido en la misma ley este derecho consiste en “todo cambio en el contenido de los datos almacenados en registro o bancos de datos”<sup>67</sup>, los cambios procederán cuando los datos sean “erróneos, inexactos, equívocos o incompletos y así se acrediten”<sup>68</sup>, al igual que en el caso anterior el titular lo puede solicitar de forma gratuita cada seis meses y no se puede limitar la facultad para exigirlo. Además, “en caso de que el responsable del tratamiento hubiese comunicado previamente a personas determinadas o determinables los datos

---

<sup>65</sup> CHILE. Ministerio de Justicia. 1999. Ley 19.628: Sobre protección a la vida privada. 28 de agosto de 1999. Artículo 12.

<sup>66</sup> ANGUITA Ramírez, Pedro. La protección de datos personales y el derecho a la vida privada: régimen jurídico, jurisprudencia y derecho comparado: análisis de la ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada (Protección de Datos de Carácter Personal), modificada por la ley N°19.812. Op. Cit. P. 308.

<sup>67</sup> CHILE. Ministerio de Justicia. 1999. ley 19.628: Sobre protección a la vida privada. 28 de agosto de 1999. Artículo 2 letra J

<sup>68</sup> CHILE. Ministerio de Justicia. 1999. ley 19.628: Sobre protección a la vida privada. 28 de agosto de 1999. Artículo 6 y 12 inciso 2.

modificados, deberá avisarles de la operación efectuada. En las circunstancias, que no fuese posible determinar las personas a quienes se les haya remitido los datos personales, deberá poner un aviso que pueda ser de general conocimiento para quienes usen la información del banco de datos”<sup>69</sup>.

f. Derecho de eliminación o cancelación.

Este derecho consiste en la facultad para solicitar la “destrucción de datos almacenados en registros o bancos de datos, cualquiera fuere el procedimiento empleado en ello”<sup>70</sup>, ya sea porque se ha cometido un error en su inclusión, por motivos fundados para suprimirlo o simplemente se quiera revocar la autorización otorgada con anterioridad. Sin perjuicio de lo indicado, según el artículo 6 de la ley, el responsable del banco de datos tiene la obligación de eliminar dichos datos cuando exista motivo para ello, es decir, pueden ser eliminados de oficio sin que sea necesario que el titular de los datos se acerque a solicitar su eliminación.

Al igual que los derechos mencionados anteriormente, dicho requerimiento se puede solicitar de forma gratuita y no puede ser limitado, excepto en aquellos casos expresamente contemplados en la ley.

---

<sup>69</sup> ANGUIA Ramírez, Pedro. La protección de datos personales y el derecho a la vida privada: régimen jurídico, jurisprudencia y derecho comparado: análisis de la ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada (Protección de Datos de Carácter Personal), modificada por la ley N°19.812. Op. Cit. P. 308.

<sup>70</sup> CHILE. Ministerio de Justicia. 1999. ley 19.628: Sobre protección a la vida privada. 28 de agosto de 1999. Artículo 2 letra H.

g. Derecho de bloqueo.

El bloqueo de datos consiste en la “suspensión temporal de cualquier operación de tratamiento de los datos almacenados”<sup>71</sup>, lo cual se puede solicitar en dos oportunidades cuando se “haya proporcionado voluntariamente sus datos personales o ellos que usen para comunicaciones comerciales y no desee continuar figurando en el registro respectivo, sea de modo definitivo o temporal”<sup>72</sup>, en este caso “la historia de ley consagra este derecho como todo aquel cuya exactitud no pueda ser establecida o cuya vigencia sea dudosa y respecto de los cuales no corresponda la cancelación”<sup>73</sup>.

h. Derecho a conocer la comunicación de los datos.

Según lo indicado en el artículo 12, inciso primero de la ley, las personas pueden exigir “la individualización de las personas u organismos a los cuales sus datos son transmitidos regularmente”, de igual forma como se señaló en los casos de modificación y eliminación de los datos, si los datos hubiesen cambiado pero estos fueron anteriormente comunicados “el responsable del banco de datos deberá avisarle a la brevedad posible la operación efectuada. Si no fuese posible determinar las personas a quienes se les haya comunicado, pondrá un

---

<sup>71</sup> CHILE. Ministerio de Justicia. 1999. ley 19.628: Sobre protección a la vida privada. 28 de agosto de 1999. Artículo 2 letra B.

<sup>72</sup> CHILE. Ministerio de Justicia. 1999. ley 19.628: Sobre protección a la vida privada. 28 de agosto de 1999. Artículo 12 inciso cuarto.

<sup>73</sup> ONG Derechos Digitales. J. Carlos Lara, Carolina Pincheira y Francisco Vera. La privacidad en el sistema legal chileno N°08. [En línea] <<https://www.derechosdigitales.org/wp-content/uploads/pp-08.pdf>> [consulta: 28 septiembre 2017] P. 36.

aviso que pueda ser de general conocimiento para quienes usen la información del banco de datos”<sup>74</sup>.

Si bien es cierto, este derecho se puede exigir de cualquier banco de datos, ya sea público o privado, para el titular de los datos es complejo conocer realmente todas las instituciones a las que se han comunicado sus datos, ya que una vez que dichos datos son informados, estas nuevas bases de datos que recopilan la información pueden volver a enviarlos, dificultando la tarea del titular para determinar a quienes se les ha comunicado sus datos y los fines por los cuales son recopilados. Lo anterior, se podría solucionar si existiera en nuestro ordenamiento jurídico un registro general obligatorio de todas las bases de datos existentes y una autoridad que realice la tarea de fiscalización y control, elementos indispensables para lograr una adecuada protección no solo de este derecho, sino que de todos los existentes en esta materia.

#### i. Derecho de oposición.

Relacionado con el derecho a recibir información al momento de la recopilación de datos, indicado anteriormente en la letra b, esta facultad es solamente contemplada cuando se haya recolectado su información a través de encuestas, estudios de mercado o sondeos de opinión pública o similares, en cuyo caso el titular de los datos se puede oponer cuando el uso cambie a distintos objetivos, es importante que la información recopilada solamente sea utilizada para los fines que se le informa al titular y no para otros diferentes.

---

<sup>74</sup> CHILE. Ministerio de Justicia. 1999. ley 19.628: Sobre protección a la vida privada. 28 de agosto de 1999. Artículo 12 inciso final.

j. Derecho a indemnización.

Reconocido en el artículo 23 de la ley “el titular tiene derecho a ser indemnizado por los daños patrimoniales y morales sufridos a consecuencia de un tratamiento indebido de sus datos personas. La Ley N°19.628 no lo consagra como un derecho, sino como un deber del responsable de la base de datos, sea éste una persona natural o jurídica, privada o pública. El ejercicio de este derecho es compatible con la solicitud de eliminación, modificación o bloqueo de los datos personales que efectúe el titular”<sup>75</sup>. Es importante agregar, que el legislador estableció en estos casos un procedimiento sumario especial con el fin de que se indemnice en el menor tiempo posible los daños ocasionados al afectado.

k. Derecho a prestar consentimiento para el tratamiento de datos personales.

Cualquier institución que realice tratamiento de datos personales, debe tener en consideración que para realizar dicha actividad debe contar con uno siguientes requisitos:

1. Que el titular haya consentido de forma expresa, en cuyo caso dicha autorización deberá constatar por escrito<sup>76</sup>.

---

<sup>75</sup> ANGUIA Ramírez, Pedro. La protección de datos personales y el derecho a la vida privada: régimen jurídico, jurisprudencia y derecho comparado: análisis de la ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada (Protección de Datos de Carácter Personal), modificada por la ley N°19.812. Op Cit. P. 313.

<sup>76</sup> CHILE. Ministerio de Justicia. 1999. ley 19.628: Sobre protección a la vida privada. 28 de agosto de 1999. Artículo 4.

2. Que la ley 19.628 u otras normas permitan la actividad.

La regla general es que el titular otorgue autorización, sin embargo, la ley establece una serie de casos en los que no es necesaria la voluntad del titular, tal como indica el artículo 4, inciso cuarto y quinto, el que señala que “no requiere autorización el tratamiento de datos personales que provengan o que se recolecten de fuentes accesibles al público, cuando sean de carácter económico, financiero bancario o comercial, se contengan en listados relativos a una categoría de personas que se limiten a indicar antecedentes tales como la pertenencia del individuo a ese grupo, su profesión o actividad, sus títulos educativos, dirección o fecha de nacimiento, o sean necesarios para comunicaciones comerciales de respuesta directa o comercialización o venta directa de bienes o servicios.

Tampoco requerirá de esta autorización el tratamiento de datos personales que realicen personas jurídicas privadas para el uso exclusivo suyo, de sus asociados y de las entidades a que están afiliadas, con fines estadísticos, de tarificación u otros beneficios generales de aquéllos”. Fuera de los casos expuestos, el titular tiene derecho a oponerse a cualquier actividad que no haya prestado su consentimiento de forma expresa e informada, o en caso de haber otorgado autorización, esta se utilice para fines distintos para los que se requirieron, ya sea en uno y otro caso, el titular puede solicitar el bloqueo de los datos o su eliminación.

2.2.4. Proyectos de ley que han buscado modificar la protección de datos personales.

Si bien es cierto, la Ley N°19.628 fue un gran progreso en materia de protección de datos personales, es indispensable avanzar en aquellos ámbitos aún oscuros o vacíos, de los cuales el legislador es consciente en razón de los sinnúmeros de proyectos de ley que se han propuesto en los últimos años, de los que muy pocos han podido llegar a concretizarse y convertirse finalmente en ley. Algunos de ellos han buscado reformas generales al actual sistema de protección de datos personales, en cambio, otros han propuesto modificaciones de temas específicos y más acotados. A continuación, se exponen algunas de las propuestas que tienen como objetivo realizar modificaciones estructurales al actual sistema:

a. Boletín N°6.120-07, ingresado con fecha 1 de octubre del año 2008, tiene como fin modificar la Ley N°19.628 y la Ley N°20.285 (sobre acceso a la información pública), algunos de los tópicos más importantes del proyecto corresponden a los siguientes:

1. En primer lugar, se propone agregar de forma expresa el derecho de autodeterminación, con el fin de que las personas logren tener un control real de sus datos personales.
2. En segundo lugar, busca ampliar el ámbito de protección, en el sentido de que los sujetos protegidos no sean solamente las personas naturales extendiéndola a las personas jurídicas.
3. En tercer lugar, reconoce la necesidad de contar con una autoridad de control para velar con el cumplimiento de la normativa, para lo cual propone ampliar las facultades al Consejo para la Transparencia,

cambiando de esta forma su nombre a “Consejo para la transparencia y protección de datos personales”.

4. En cuarto lugar, busca establecer un catálogo de infracciones y sanciones mucho más amplio que el actual, estableciendo diversos tipos de faltas y proponiendo para su aplicación un procedimiento más expedito.
5. En quinto lugar, propone crear un registro de bancos de datos, el que estaría a cargo del Consejo para la Transparencia, lo cual permitiría a las personas tener un mayor control sobre sus datos personales.

El proyecto mencionado, propone cambios innovadores en la materia que permitiría avanzar de forma considerable en la protección de las personas, sin embargo, se encuentra estancado en la Cámara de Diputados desde el año 2010, en este período la sala solicitó que se remita a la Comisión de Economía antes de ser tramitado en la Comisión Constitucional.

b. Además, del proyecto de ley recién mencionado, existe otra moción que también tiene como fin realizar modificaciones radicales a la actual legislación, el boletín N°8.143-03, ingresado en enero del año 2012, algunas de las principales propuestas son:

1. Establece procedimientos de reclamos más expeditos, creando en este caso una especie de mediación voluntaria entre las partes, la que se

encontraría a cargo por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), otorgando en este caso nuevas facultades a la institución recién mencionada.

2. Al igual que el proyecto anterior, aumenta las infracciones y sanciones, ya que reconoce que las actuales son insuficientes para proteger a los titulares.

Este proyecto finalmente no prosperó, y fue archivado el 30 de mayo del año 2017.

c. El boletín N°11.092-07, es el proyecto más reciente y mucho más drástico que los anteriores, ingresado con fecha 17 de enero del 2017, propuesto por la moción de los Senadores de aquel entonces: Felipe Harboe, Pedro Araya, Alfonso De Urresti, Alberto Espina y Hernán Larraín. Uno de los grandes cambios que plantea esta propuesta es derogar la Ley 19.628, y en su efecto, implementar un nuevo cuerpo normativo.

La razón para proponer una modificación tan radical, según los Senadores mencionados, es que "el tratamiento de datos en Chile pugna con cualquier norma internacional. No existe control sobre la información personal, ni la posibilidad de impugnar los tratamientos indebidos no consentidos y desinformados. Ni menos aún hay normas claras sobre el tratamiento de datos personales comerciales, cuestión que a pesar de los esfuerzos desplegados en leyes como la N°20.575 que establece el principio de finalidad en el tratamiento de datos personales, la institucionalidad aún no está a la altura de los desafíos,

problemas y prácticas nocivas que el mercado y las nuevas tecnologías imponen día a día, en resumen nuestro ordenamiento jurídico no contempla requisitos básicos: seguridad, sanciones y el control a través de un ente especializado y autónomo y pugna además con buenas prácticas promovidas por la OCDE”<sup>77</sup>.

El nuevo cuerpo normativo propuesto tiene como principales objetivos:

1. Considerar como prioridad la protección de las personas, explican en el proyecto que la actual normativa no tiene como eje principal a las personas ni permite reclamar sus derechos de forma eficaz, para solucionar esta situación plantean establecer de forma expresa los principios básicos en materia de protección de datos personales y ampliar el espectro de derechos reconocidos.
2. Cambiar la carga de la prueba en el procedimiento judicial, en el sentido de que una vez interpuesta la demanda de forma inmediata se tenga por reconocida la infracción y el juez ordene de inmediato el pago de las multas correspondientes. Por lo tanto, deberá ser la parte demandada quien deberá probar que no ha cometido infracción alguna.
3. Crea un nuevo catálogo de infracciones y sanciones, lo cual se reitera en los proyectos mencionados anteriormente. Este ánimo de normar en dicho sentido es un reflejo de que la actual normativa es insuficiente en esta materia.

---

<sup>77</sup> CHILE. Cámara del Senado. 2017. Boletín N°11092-07: sobre protección de datos personales. 17 de enero del 2017.

Respecto a la moción, la Corte Suprema respondió a dicha propuesta a través del oficio N°34-2017, de fecha 13 de marzo del año 2017, indicando que tanto la actual ley como el proyecto en estudio no permiten cumplir con un adecuado nivel de protección en la materia, lo que se puede deducir a la hora de compararlo con los estándares internacionales. Además, considera respecto a la reforma planteada, que no es del todo diferente a la actual normativa ni crea nuevos cimientos, por lo que indica que la mejor opción es trabajar sobre la misma base de Ley N°19.628 para aplicar sobre ella las reformas necesarias, expresando que lo propuesto es más bien “una actualización y fundición de los títulos”. Por último, añade, que una de las claves para lograr una adecuada protección es la creación de una institución de control, que permita aplicar la ley de forma correcta, lo que no se encuentra mencionado en el proyecto propuesto y, por lo tanto, no permite realizar un avance real en la materia. Atendida la respuesta de la Corte Suprema, la sala acordó refundir este proyecto con el boletín N°11.144-07, el cual se explica a continuación.

d. El boletín N°11.144-07, regula la protección y el tratamiento de los datos personales y crea la “Agencia de Protección de Datos Personales”. El proyecto fue ingresado a la Cámara del Senado el 15 de marzo del año 2017, iniciado por mensaje de la entonces presidenta Michelle Bachelet. Los principales objetivos del proyecto son:

- a. Reforzar los derechos de las personas, para lo que propone: expresar de forma explícita los principios en la materia e incluir nuevos fundamentos acorde a la realidad normativa internacional, reforzar y ampliar los derechos de los titulares de los datos, desarrollar una serie de

obligaciones para los responsables de datos, incluir normas específicas respecto al tratamiento de datos personales de menores de edad, entre otros.

- b. Designar un nuevo ente controlador y fiscalizador, con el fin de que permita otorgar eficacia al actual sistema, para lo que propone crear una institución denominada “Agencia de Protección de Datos personales”, la que según el artículo 10 inciso final del proyecto “deberá velar por el efectivo ejercicio y cumplimiento de los derechos que esta ley reconoce al titular”<sup>78</sup>.

La moción indica en su artículo 30, que la agencia sería un “organismo público, de carácter técnico, descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, encargado de velar por el cumplimiento de la normativa relativa al tratamiento de los datos personales y su protección, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Hacienda y afecto al Sistema de Alta Dirección Pública establecido en la ley N°19.882”<sup>79</sup>.

Respecto a las funciones y atribuciones que se le otorgan a este nuevo órgano, se pueden destacar las siguientes: dictar instrucciones y normas generales y obligatorias en materia de protección de datos -previa consulta pública-, prestar asistencia técnica a distintas instituciones (como por ejemplo el Congreso Nacional, el Poder Judicial, etc.), fiscalizar el cumplimiento de la ley, resolver reclamos presentados por los titulares de

---

<sup>78</sup> CHILE. Cámara de Senado. 2017. Boletín N°11144-07: regula la protección y el tratamiento de los datos personales y crea la Agencia de Protección de Datos Personal. 15 de marzo del 2017.

<sup>79</sup> Ibid.

los datos, imponer sanciones, desarrollar proyectos de educación ciudadana, entre otras<sup>80</sup>.

La propuesta indicada, es de suma importancia en el desarrollo de la protección de datos personales en nuestro país, principalmente por el hecho de incluir un órgano fiscalizador en la materia. Sin embargo, existen distintas opiniones respecto a la institución que se debe hacer cargo del sistema, para algunos no es necesaria la creación de una nueva entidad, ya que se podría radicar dichas labores a otras instituciones ya existentes, como por ejemplo al Consejo para la Transparencia, idea que fue propuesta también en el boletín N°6.120-07, tal como se indicó anteriormente. En cambio, para otros, es fundamental crear un órgano especializado que tenga facultades exclusivas en materia de protección de datos personales, esta es la posición de Manuel Vergara Rojas el que expresa que “el proyecto del Gobierno toma el camino correcto de crear una entidad diferente y especializada, sin sucumbir a las ideas de algunos sectores de radicar esta función en la Contraloría General de la República, el Servicio Nacional del Consumidor (en el ámbito de datos tipo económico, según el proyecto de 2011), el Consejo para la Transparencia (por extensión de lo que ya efectúa en el sector público, como lo proponía el proyecto de 2008); o bien el Servicio de Registro Civil -que lleva actualmente el registro de banco de datos del sector público- según el artículo 22 de la ley vigente”<sup>81</sup>.

---

<sup>80</sup> Las funciones y atribuciones se enumeran principal en el artículo 31 del proyecto, el que no constituye un listado taxativo.

<sup>81</sup> VERGARA Rojas, Manuel. 2017. Chile: Comentarios preliminares al proyecto de la ley que regula la protección y tratamiento de datos personales y crea la Agencia de Protección de Datos Personales. Revista chilena de derecho y tecnología, vol. 6, N°2, 2018. DOI: 10.5354/0719-2584.2017.45822 [En línea] <<https://rchdt.uchile.cl/index.php/RCHDT/article/view/45822/50556>> [consulta: 1 marzo 2019]. P. 141.

El proyecto aún se encuentra activo, ya culminó la etapa de discusión general, en la que fue aprobado con indicaciones el 3 de abril del 2018. La última gestión consiste es la entrega del respectivo boletín con indicaciones el 6 de julio del 2018, por lo que se encuentra terminando el primer trámite constitucional<sup>82</sup>.

Además de las reformas mencionadas, existen también otros intentos por mejorar la actual normativa, pero que constituyen reformas más específicas, las que han tenido diversos resultados y dentro de las cuales se pueden mencionar:

a. Boletín N°9384-07, ingresado con fecha 11 de junio del 2014, por la moción del aquel entonces Senadores Felipe Harboe, Pedro Araya, Eugenio Tuma y Hernán Larraín. El proyecto reconoce como un derecho autónomo la autodeterminación informativa, reformando para ello el artículo 19 N°4 de la Constitución en el sentido de agregar dos nuevos incisos a dicha norma, los cuales se expresan de la siguiente forma: "toda persona tiene derecho a la protección de sus datos personales y obtener su rectificación, complementación y cancelación, si estos fueren erróneos o afectaren sus derechos, como asimismo a manifestar su oposición, de acuerdo con las disposiciones establecidas en la ley.

Su tratamiento solo podrá hacerse por ley o con el consentimiento expreso del titular"<sup>83</sup>.

La moción indica que "es necesario consagrar en nuestro país el derecho a la protección de datos como un derecho autónomo, independiente, y con un contenido diferente del derecho a la protección de la vida privada, que merece

---

<sup>82</sup> El presente proyecto fue refundido con el boletín 11092-07 con fecha 22 de marzo del 2017.

<sup>83</sup> CHILE. Cámara del Senado. 2017. Boletín N°9384-07: consagra el derecho a protección de los datos personales. 11 de junio del 2017.

ser reconocido y protegido por el ordenamiento jurídico. Sin perjuicio de lo anterior, la presente reforma propone su regulación en el artículo 19 n° 4 de la CPR, ya que reconoce que se trata de un derecho derivado de la intimidad, y es en ese entendido, la razón de su ubicación”<sup>84</sup>.

Finalmente, el proyecto fue aprobado el 15 de mayo del 2018, promulgado el 5 de junio del 2018 y finalmente publicado como Ley N°21.096, el 16 de junio del 2018, el texto final es el siguiente: “Artículo único. - Agregase, en el numeral 4° del artículo 19 de la Constitución Política de la República, a continuación de la expresión "y su familia", lo siguiente: ", y asimismo, la protección de sus datos personales. El tratamiento y protección de estos datos se efectuará en la forma y condiciones que determine la ley”<sup>85</sup>.

La aprobación de la ley es un importante avance, ya que da razón a lo ya planteado en la doctrina en el sentido que “la normativa sobre protección de los datos personales más que resguardar la intimidad de las personas, aquel ámbito de nuestro quehacer cotidiano respecto del cual excluimos a los demás, procura brindar amparo a un nuevo bien jurídico: la autodeterminación informativa o libertad informativa, bajo cuyo alero se confiere a los titulares de datos un nutrido haz de facultades para controlar la información que les concierne, con prescindencia de si la misma alude o no a circunstancia de su vida privada”, reconociendo la protección de datos personales como un derecho autónomo, lo que tiene como efecto práctico la aplicación en forma directa de la acción de protección.

---

<sup>84</sup> Ibid.

<sup>85</sup> CHILE. Ministerio Secretaría General de la Presidencia. 2018. Ley 21096: Consagra el derecho a protección de los datos personales. 2018.

b. Otro boletín que podemos mencionar es el N°2.735-05, ingresado con fecha 4 de julio del 2001, en el que se propone favorecer la reinserción laboral de las personas desempleadas. En este caso el proyecto fue aprobado por el Congreso con fecha 6 de junio del 2002, y fue finalmente publicado el 13 de junio del mismo año, como la Ley N°19.812, con ella se agregan las siguientes reformas:

1. Prohíbe la comunicación de la información por deudas contraídas con empresas públicas o privadas que proporcionen servicios básicos como la electricidad, el agua, teléfono y gas.

2. Establece un límite para comunicar los datos personales, prohibiendo que se realice la comunicación (sin ningún tipo de excepción) transcurridos 5 años desde que la obligación se hizo exigible, además de no poder comunicar información cuando la deuda haya sido efectivamente pagada o extinguida.

3. Agrega un nuevo inciso en el artículo 2 del Código del Trabajo, en el que prohíbe que el empleador exija a los futuros trabajadores un certificado de deuda para condicionar su contratación, excepto en aquellos casos en que si es importante contar con dicha información, como por ejemplo, en las situaciones en las que se designan gerentes, debido al poder de representación que conlleva su función.

Los proyectos antes indicados son meramente ejemplares, ya que existen desde la fecha de promulgación de la Ley 19.628 diversas propuestas para modificar la

actual normativa, muchos de los cuales se encuentran aún en tramitación, pero que tienen como objetivo común acercar nuestra legislación a los estándares internacionales.

Se puede concluir finalmente de las propuestas existentes hasta la fecha, que cada una de ellas concuerda que la actual normativa es insuficiente para brindar protección a las personas, y asimismo reconocen la imperiosa necesidad de contar con una mayor gama de sanciones e infracciones y la creación de un órgano fiscalizar que permita dar efectividad a las normas.

## **II. SISTEMA DE INFORMACIÓN COMERCIAL.**

### **1. Generalidades.**

Todos los datos que se obtienen del cliente bancario o financiero conforman lo que se denomina generalmente como sistema de información comercial, el que carece en la actualidad de una regulación íntegra, existiendo principalmente dos cuerpos normativos en la materia, en primer lugar, el Decreto Supremo N°950 de 1928 y, en segundo lugar, la Ley N°19.628.

Este sistema se compone principalmente de “la información sobre cheques, pagarés y letras protestados, la que debe ser obligatoriamente entregada al Boletín de Información Comercial (BIC), el cual actúa como centralizador del sistema. Esta información es pública y su tratamiento se encuentra regulado por el decreto 950 y por la ley 19.628 de protección de la vida privada. En segundo lugar, la información negativa que se genera directamente en el sistema de casas comerciales –es decir, las cuotas morosas de créditos y tarjetas de crédito– se encuentra sujeta a un modelo voluntario de envío por parte de los acreedores, también regulado por los dos cuerpos legales mencionados”<sup>86</sup>.

El Decreto Supremo N°950, fue el primer cuerpo normativo que se refirió a esta materia, antes de él los datos financieros circulaban entre los comerciantes a través de sus organizaciones, lo que con el paso del tiempo se centralizó en una organización gremial la que se fue acrecentando a medida que los comerciantes reconocían a este órgano como el oficial, sin perjuicio de no tener un

---

<sup>86</sup> ORTIZ, Claudio. La protección de datos personales y la información comercial. En su: Chile y la Protección de Datos Personales: ¿están en crisis nuestros derechos fundamentales? P 26.

reconocimiento legal como tal, es finalmente esta organización la que posteriormente crearía el boletín comercial.

En razón de ello, con el fin de regular el sistema existente, en el año 1928, las autoridades de la época crearon el referido Decreto Supremo, el que radica la administración de la información comercial en la Cámara de Comercio de Chile, a la que se le otorgan las facultades de “agrupar por materias, orden alfabético y geográficamente todos los antecedentes comerciales, que se le remitan”<sup>87</sup>, y además, impone la obligación a ciertos órganos como los Notarios, los Juzgados de Letras en lo Civil, el Conservador de Bienes Raíces, entre otros, a enviar de forma periódica determinada información. “De este modo la dictación del decreto pretendió otorgar transparencia en las operaciones y contratos comerciales, reglamentando el ejercicio de la fe pública en materia de la información comercial de las personas”<sup>88</sup>, oficializando de esta forma el Boletín de Informaciones Comerciales.

Las potestades otorgadas a la Cámara de Comercio son exclusivas, y, en consecuencia, no tienen la facultad de delegar sus funciones en otros organismos. Sin embargo, hoy varias instituciones realizan una labor similar a la Cámara, los que conforman nuevos sistemas de información “distintos al Boletín Comercial que operan sobre la base de la información entregada por la Cámara y que recopilan y procesan dichos datos personales junto a un alto número de antecedentes comerciales de las personas, actúan sin regulación alguna, más bien amparados en el vacío legal existente y en la obsolescencia de la normativa

---

<sup>87</sup> ANGUIA Ramírez, Pedro. La protección de datos personales y el derecho a la vida privada: régimen jurídico, jurisprudencia y derecho comparado: análisis de la ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada (Protección de Datos de Carácter Personal), modificada por la ley N°19.812. P. 378.

<sup>88</sup> Ibid.

vigente”<sup>89</sup>. En general, los entes que desarrollan este tipo de actividades se justifican en su derecho a efectuar cualquier actividad económica, según lo establecido en el artículo 19 N°21 de la Constitución y la Ley 19.628 que autoriza a todas las personas a realizar tratamiento de datos personales, “en términos simples, los datos personales constituyen la materia prima a partir de la cual se crea el mercado de datos personales”<sup>90</sup>.

Por su parte la Ley 19.628, tiene un contenido limitado en materia de información comercial, sin perjuicio de contar con un título especial denominado “de la utilización de datos personales relativos a obligaciones de carácter económico, financiero, bancario o comercial”, el que consta solamente de tres artículos y que no hace más que repetir lo ya indicado por el Decreto Supremo y aumentar las instituciones obligadas a comunicar la información comercial. Tampoco se hace cargo de normar la actividad de las empresas que realizan tratamiento de datos personales, las cuales en la práctica “son quienes administran y controlan la difusión y distribución de la información”<sup>91</sup>, convirtiendo al Boletín Comercial solamente en una mera fuente sistematizada de información. El autor Pedro Anguita considera que si bien “la intención de los legisladores que promovieron la dictación de la ley, no significó cambio alguno respecto los problemas que generaba en nuestro país la actividad de las empresas dedicadas a evaluar desde el punto de vista económico la solvencia de los ciudadanos”<sup>92</sup>.

---

<sup>89</sup> Ibid.

<sup>90</sup> FRIGERIO Dattwyler, Catalina. 2018. Mecanismo de regulación de datos personales: una mirada desde el análisis económico del derecho. DOI: 10.5354/0719-2584.2018.50578 [En línea] <<https://rchdt.uchile.cl/index.php/RCHDT/article/view/50578/54758>> [consulta: 1 marzo 2019]. Op. Cit. P.53.

<sup>91</sup> ANGUIA Ramírez, Pedro. La protección de datos personales y el derecho a la vida privada: régimen jurídico, jurisprudencia y derecho comparado: análisis de la ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada (Protección de Datos de Carácter Personal), modificada por la ley N°19.812. Op. Cit. P. 380.

<sup>92</sup> ANGUIA Ramírez, Pedro. La protección de datos personales y el derecho a la vida privada: régimen jurídico, jurisprudencia y derecho comparado: análisis de la Ley N°19.628, sobre

Esta precaria regulación en nuestro país, provoca que los agentes que actualmente participan en el sistema técnicamente se autorregulen, por lo tanto, todas las relaciones que se establecen entre ellas son a través de pactos entre sí, lo que provoca una barrera de entrada importante a cualquier otro agente que desee ingresar al sistema. Esta situación, de vacíos e incertidumbre afecta también de forma directa al titular de los datos personales, es decir, a aquel que otorga su información al sistema y a las instituciones que participan en este mercado.

En resumen, los principales problemas del actual sistema son: en primer lugar, la falta de protección que afecta al titular de los datos, debido a que este ignora las instituciones que almacenan, tratan y/o comunican su información, perdiendo el control sobre sus propios datos y en muchas ocasiones desconociendo la forma de hacer valer sus derechos. Por consiguientemente, existe la necesidad de contar con un catálogo de derechos claro y específico, la inserción de un mayor número de sanciones e infracciones a los responsables de datos personales, la creación de un órgano que fiscalice la aplicación de la normativa y nuevos procedimientos que sean más expeditos para una adecuada defensa del titular. En segundo lugar, respecto las instituciones que participan en este mercado, existen problemas serios de libre competencia, ya que no hay reglas claras en la materia, lo que provoca que ciertas empresas lleguen a tener un mayor control sobre otras, imponiendo barreras de entradas a nuevas instituciones o fijando directamente las reglas del juego en este mercado. En tercer lugar, como ya se ha mencionado, no existe ninguna institución que fiscalice el sistema, que aplique efectivamente la normativa o que supla e

---

Protección de la Vida Privada (Protección de Datos de Carácter Personal), modificada por la ley N°19.812. OP. Cit. P. 394.

interprete aquellos aspectos difusos o no contemplados de forma íntegra por el legislador. En cuarto y último lugar, la ley no contempla de forma clara las obligaciones de los bancos de datos o de los entes que realizan tratamiento de datos personales, lo que dificulta la determinación de responsabilidad en casos de conflicto.

## **2. Importancia.**

Los sistemas de información comercial son de vital importancia para el mercado financiero y para el titular de los datos personales, ya que su fin es crear relaciones comerciales de confianza entre los agentes que intervienen en los procesos de negociación, para lograr este objetivo las instituciones realizan tratamiento de los datos personales, usualmente para determinar el riesgo comercial que constituye un potencial cliente, es por esta razón que por ejemplo, los datos erróneos conlleva a que una persona no pueda acceder a créditos y otros servicios. En otras palabras, en el mercado financiero almacenar información permite reconocer y entablar relaciones comerciales confiables, es por esto que es fundamental determinar si el cliente tiene o no la capacidad de pago suficiente para cubrir el monto solicitado, sin esta herramienta no sería posible que los acreedores tengan un grado de certeza respecto a la posibilidad de que se pague su crédito según lo pactado.

Tal es la relevancia de estos sistemas, que la Superintendencia de Bancos e Instituciones<sup>93</sup> Financieras ha expresado que “los Sistemas de Información Comercial (SIC) son piezas fundamentales de la infraestructura financiera de un país, que ayudan a mitigar las fallas de mercado originadas por la falta de

---

<sup>93</sup> En adelante simplemente la Superintendencia o SBIF.

información (problemas de selección adversa y riesgo moral)”<sup>94</sup>. Sin embargo, en la actualidad este sistema es sumamente deficiente, lo que genera varios problemas no solo respecto a los titulares de los datos, sino que también entre las instituciones que hacen uso de la información. Un buen sistema de información comercial permitiría, entre otras cosas, disminuir las asimetrías de información, esto en atención a dos puntos de vista: por un lado, es común que existan instituciones que tienen mayor acceso a la información comercial de las personas en virtud de su posición en el mercado, lo que perjudica a aquellos órganos de menor tamaño, que no tendrían la posibilidad de acceder a dichos datos. Actualmente lo que sucede es que los bancos e instituciones financieras comparten entre sí información de carácter positiva y negativa, el resto de los agentes solo hacen uso de los datos negativos proveniente del Boletín Comercial. Por otro lado, un correcto sistema, podría disminuir la asimetría existente entre el titular (que desconoce los tipos de datos que se conservan o almacenan en una institución) y las bases de datos. Nuestra realidad es que el titular ignora o le es dificultoso acceder a su propia información, especialmente se desconoce que personas u órganos realizan tratamiento de sus datos y/o comunicación de ellos, lo que sumado además al hecho que “los datos de carácter personal constituyen un bien cada vez más valioso económicamente por las posibilidades que su conocimiento y su elaboración ofrecen para las más variadas actividades”<sup>95</sup> y a la “escasa conciencia de los peligros relacionados con la utilización por terceros de información personal y con el deficiente conocimiento de los instrumentos jurídicos pensados para proteger a los afectados, nos

---

<sup>94</sup> Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras Chile. Informe anual 2014. Chile, 2015. P. 22.

<sup>95</sup> MURILLO de la Cueva, Pablo Lucas. Perspectiva del derecho a la autodeterminación informativa. Revista de internet, derecho y política, Monográfico III Congreso Internet, Derecho y Política (IDP). Nuevas perspectivas. 2007. P. 29.

podremos hacer una idea más cabal de la entidad de los problemas que tenemos ante nosotros”<sup>96</sup>.

En resumen, la existencia de un sistema comercial que funcione adecuadamente y se encuentre debidamente regulado, permite establecer igualdad entre las partes que participan en este sistema, creando una base datos accesibles a todos, más amplio, organizado y de mejor calidad respecto a la información que se incluye en él. Todos estos aspectos positivos, se pueden ver oscurecidos por un sistema poco claro y una inexacta regulación normativa, por lo que es de vital importancia contar con un sistema que fije reglas claras, tanto para los titulares de la información, como para el resto de los agentes que participan en ella, para esto es indispensable contar con un órgano fiscalizador o de control que supervigile el cumplimiento normativo y el funcionamiento correcto del sistema.

### **3. Historia.**

En materia comercial o bancaria, un elemento de gran relevancia son los datos de sus clientes, es por esto por lo que los sistemas de información comercial siempre han existido, pero con diversas formas y organización, lo que ha variado en el tiempo a medida que cambia la sociedad, el comercio y las tecnologías. En general, al comienzo de la historia mercantil, la información recabada y almacenada era más bien cerrada o privada, en el sentido de que las personas e instituciones que manejaban dicha información eran limitadas y no era común compartirla con otras personas, por ser datos exclusivos del acreedor, quedando a discreción de cada institución que información otorgaba a terceros o al sistema bancario si es que existía formalmente. Este tipo de situaciones se repite en

---

<sup>96</sup> Ibid.

Chile, lo que provocaba en muchas ocasiones abusos por parte de los bancos, debido a que ellos podían marcar a una persona como morosa por siempre si lo estimaban conveniente, lo que incluso se veía reflejado en el mensaje del Código de Comercio al hablar del fallido, describiéndolo como una persona que buscaba maquinaciones dolosas para enriquecerse con la fortuna ajena. Esto tenía como efecto, que las personas se alejaran de cualquier posibilidad de postular a créditos, llegando incluso a afectarlas en su vida social y desarrollo personal. Con el paso del tiempo, las reglas sobre información comercial se fueron normando de forma práctica a través de reglas consuetudinarias, que desarrollaban los mismos bancos o gremios.

En nuestro país, el sistema de información comercial avanzó a medida que los cambios sociales, políticos y económicos se fueron transformando, especialmente en el ámbito económico, el cual mutó en forma sustancial en el año 1973 con el golpe del estado, influenciados por los postulados de los denominados “Chicago Boys”, los que deben su nombre por ser economistas de la Universidad de Chicago. El régimen establece una serie de reformas que tiene como objetivo terminar con la economía estatizada y cerrada con la que contaba Chile, para lo que plantean paradójicamente un nuevo modelo económico liberal, el cual buscaba terminar con la fuerte intervención del estado, privatizando gran parte de las empresas del estado y liberando la economía al extranjero, entre otros cambios. Esta transformación económica se reflejó principalmente en los años de 1980 y siguientes, ya que comenzó “una creciente oferta de créditos de consumo que bancos y entidades financieras pudieron a disposición de vastos sectores de la población, que de este modo pudo adquirir bienes de consumo como en ninguna época de nuestra historia. Las consecuencias de esta apertura del crédito, o como se le denominó, de la democratización del crédito, sin la adecuada educación de un amplio sector de la ciudadanía, acarreó un nivel de

endeudamiento muy por encima de sus capacidades de pago<sup>97</sup>, a diferencia de lo que ocurre hoy en día, en aquella época con el fin de generar movilidad en la economía, los bancos y otras instituciones no realizaban exigencias para acreditar que efectivamente esas personas tenían solvencia para pagar sus deudas, de esta forma acceder al crédito era bastante sencillo y con muy pocos límites.

En el mismo período, comienzan a ingresar al mercado crediticio nuevos agentes que antiguamente no participaban, las que corresponden a las denominadas multitiendas, que no son más que las primeras grandes tiendas del país, estas nuevas instituciones comerciales además de ofrecer una amplia y variada gama de productos, permitían a las personas contar con diversas formas o mecanismos para adquirir bienes, un ejemplo de ello es la tienda Almacenes Paris, la que en esos años comenzó su constante crecimiento, que se refleja en la creación de la primera tarjeta de crédito en dicho rubro, lo cual fue posteriormente replicado por el resto de multitiendas como Falabella y Ripley, este mecanismo de compra permitía ofrecer a sus clientes una manera sencilla de adquirir bienes, lo que provocó que las personas comenzaran a endeudarse, “las consecuencias de este alto endeudamiento fueron que una parte significativa de la población, por no cumplir oportunamente sus compromisos, ingresaran al Boletín de Información Comercial que administra la Cámara de Comercio de Santiago, cuyos protestos son incorporados a la empresa más importante dedicada a informar sobre la solvencia económica de personas naturales y jurídicas”<sup>98</sup>, de esta forma con el

---

<sup>97</sup> ANGUITA Ramírez, Pedro. La protección de datos personales y el derecho a la vida privada: régimen jurídico, jurisprudencia y derecho comparado: análisis de la Ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada (Protección de Datos de Carácter Personal), modificada por la ley N°19.812. Op. Cit. P. 373.

<sup>98</sup> ANGUITA Ramírez, Pedro. La protección de datos personales y el derecho a la vida privada: régimen jurídico, jurisprudencia y derecho comparado: análisis de la Ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada (Protección de Datos de Carácter Personal), modificada por la ley N°19.812 Op. Cit. O. 374.

paso del tiempo, la información que llegaba al boletín aumentó de forma considerable, y las instituciones crediticias y bancarias en respuesta a tal situación, comenzaron a darle mayor relevancia a la información comercial de las personas. Si bien existía interés por legislar este nuevo ámbito, no se concretizaron grandes medidas al respecto, solo la Ley 19.628 incluyó un título especial sobre los datos personales relativos a obligaciones de carácter económico, financiero, bancario o comercial, sin embargo, más que ampliar la regulación legal sobre el tema, constituye más bien el reconocimiento a lo ordenado en el Decreto Supremo N°950, con algunas mínimas modificaciones.

Actualmente, en razón de que “las tecnologías han evolucionado exponencialmente durante las últimas décadas y la información disponible en formato digital ha aumentado de forma dramática. Las computadoras, los televisores, los teléfonos celulares, las tabletas y muchos otros dispositivos digitales forman parte de nuestra vida cotidiana, nos brindan acceso continuo a internet y producen grandes cantidades de información. El desarrollo y la masificación de la tecnología no solo ha cambiado la infraestructura de los mercados, sino también la forma en que se efectúan las transacciones y en que se llevan a cabo las relaciones comerciales”<sup>99</sup>, se plantean nuevos desafíos en relación con la protección de datos personales, en especial en materia de información comercial, como es por ejemplo la discusión -poco desarrollada a la fecha- respecto al tratamiento de información positiva, es decir, aquellos datos sobre deuda vigente que permitiría analizar la forma en la que las personas cumplen sus obligaciones, “el creciente interés de los bancos por disponer de esta información, validado por el dogmatismo académico de algunos economistas, mantiene abierto el debate respecto de la pertinencia de exigir a los

---

<sup>99</sup> ORTIZ, Claudio. La protección de datos personales y la información comercial. En su: Chile y la Protección de Datos Personales: ¿están en crisis nuestros derechos fundamentales? Op. Cit. P 27-28.

actores no financieros la entrega de su información sobre deudas vigentes para consolidarla a nivel individual (para cada deudor) con la información del sistema financiero.

A nivel internacional, este tema ha motivado un sinnúmero de foros, en los que se ha discutido si es conveniente o no consolidar la información positiva. Pero el debate no está zanjado, por lo que todavía no existe consenso respecto de la conveniencia de consolidarla”<sup>100</sup>.

#### **4. Sistemas de información comercial en Chile.**

Respecto al sistema de información de obligaciones económicas existente en Chile, formalmente coexisten dos sistemas en conjunto, los que corresponden al sistema de deudores y el sistema de información comercial, los que se expondrán a continuación.

Sobre este punto, es importante mencionar previamente, que una de las diferencias entre uno y otro sistema radica en la información que ellos almacenen y tratan, sobre este aspecto se debe recordar que existen dos tipos de información, en primer lugar, los datos negativos que corresponden en términos sencillos a las deudas de una persona (sin perjuicio de que no todas las deudas se pueden incluir dentro de esta información), y en segundo lugar, los datos

---

<sup>100</sup> FRIGERIO Dattwyler, Catalina. 2018. Mecanismo de regulación de datos personales: una mirada desde el análisis económico del derecho. DOI: 10.5354/0719-2584.2018.50578 [En línea] <<https://rchdt.uchile.cl/index.php/RCHDT/article/view/50578/54758>> [consulta: 1 marzo 2019]. Op. Cit. P.50.

positivos que son aquellos que hablan más bien del activo de una persona y del cumplimiento de sus obligaciones.

#### 4.1. Sistema de deudores.

Este sistema se encuentra regulado principalmente en la Ley General de Bancos en los artículos 14 y 154 inciso segundo, el que consiste en una nómina de clientes bancarios, en el que incluye información negativa proveniente de deudas y morosidades, y, además, contempla información positiva, correspondiente a las garantías ofrecidas por los clientes a las instituciones. El objetivo exclusivo que tiene ese sistema, es evaluar la situación financiera de los bancos e instituciones financieras, con el fin de que estos no tengan inconvenientes económicos que pongan en peligro su continuidad, por lo que su rol es únicamente de fiscalización, este control se encuentra a cargo de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

En razón de lo anterior, este sistema es cerrado, ya que almacena información de reserva bancaria, en otras palabras, la información se distribuye a un número limitado de personas. Según las normas antes mencionados, las personas que pueden acceder a ella son los titulares de los datos, la Superintendencia, los otorgantes de información (bancos) y todos aquellos inscritos en un registro especial llevado por la SBIF (el que es privado y en el que para ingresar a él se requiere de un interés legítimo para poder inscribirse). Tan cerrado es el sistema, que establece sanciones a las instituciones autorizadas que acceden a la información y que revelen a terceros estos datos, para lo cual se puede sancionar con la pena de reclusión menor en su grado mínimo a medio.

Los agentes que participan del sistema de deudores son:

- a. Administrador y fiscalizador, el cual corresponde es la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.
- b. Reportantes o informantes.
- c. Distribuidores que son los denominados buró público<sup>101</sup>.

#### 4.2. Sistema de información comercial.

Con la promulgación del Decreto Supremo N°950 del año 1928, se crea formalmente el Sistema de Información Comercial, el que señala en su artículo primero la obligación de los Notarios, los Conservadores de Bienes Raíces, los bancos y sociedades financieras, entre otros, de remitir información a la Cámara de Comercio de Santiago en periodos de tiempo establecidos, ya sea diaria o semanalmente, según lo que señale el Decreto para cada institución comunicadora, por ejemplo, los bancos deben remitir los antecedentes de forma semanal<sup>102</sup>.

La Cámara de Comercio recibe esta información y en virtud de las facultades que le otorga el Decreto, agrupa los datos, los ordena y comunica al público. Es importante mencionar, que las facultades conferidas son exclusivas de la Cámara y ésta no puede designarlo o delegar a otra institución o persona. Esta recopilación de datos corresponde a lo que se denomina “Boletín de Informaciones Comerciales” o “Boletín Comercial”, el que fue creado por la

---

<sup>101</sup> La palabra Buró no es muy utilizada en nuestro ordenamiento legal, pero si lo es en países como México y España. Corresponden a sociedades de información las cuales pueden ser públicas y/o privadas, las cuales hacen tratamiento de datos personales generalmente crediticios.

<sup>102</sup> Respecto a los datos que deben enviar estos órganos, solamente deben comunicar información negativa, como son por ejemplo los títulos de créditos protestados.

Cámara de Comercio de Santiago en el año 1926, pero que fue finalmente normado por el Decreto antes mencionado.

El Boletín es publicado de forma semanal por la Cámara de Comercio y no existe órgano ni ente que la fiscalice, es más, es la propia Cámara que se autocontrola, por lo tanto, el mismo organismo que realiza el boletín es el que debe además supervilarlo, no existiendo en consecuencia una fiscalización real del sistema.

Dentro de los elementos que contiene este Boletín, uno de los más importantes es la sección de aclaraciones, que permite a las personas que ya pagaron su deuda o extinguieron de cualquier otra forma su morosidad, ser eliminados de la nómina de deudas, para lo que se lleva a efecto una publicación con la información corregida.

Las personas que se incluyen dentro del boletín y que requieran informarse de una publicación pueden hacerlo sin costo alguno, sin embargo, esto no fue siempre así, antes del año 2010, cuando un documento protestado excedía el monto de \$100.001.- se debía pagar la tarifa señalada por la Cámara, esta situación fue modificada por el Decreto N°998 del Ministerio de Hacienda del año 2006, el que ordena la disminución gradual de la tarifa hasta llegar a la eliminación de ella<sup>103</sup>, así a partir del primero de enero del año 2010 no existe tarifa asociada a la aclaración, sin importar el monto de la deuda.

---

<sup>103</sup> La tarifa comenzó a bajar el primero de enero del año 2008, las personas que no debían pagar una tarifa eran aquellos en los que el monto adeudado a aclarar era inferior a \$300.001. Posteriormente a contar del primero de enero del año 2009, no pagan tarifa aquellos que realizaban una aclaración de una deuda inferior a \$500.001. Finalmente, en el primero de enero del año 2010 se eliminó la tarifa para la aclaración de una deuda de cualquier monto.

Se debe recordar también, que siempre se puede aclarar, modificar o eliminar los datos personales en las situaciones contempladas por el legislador, dicha facultad del titular no puede ser limitada, ya que constituye un derecho para las personas. El decreto, además, protege a los titulares evitando que los datos que ellos otorgan sean publicados por imprentas o empresas periodísticas.

El problema con la información que se publica en la Boletín Comercial es que existen ciertas instituciones que hacen tratamiento de los datos que comunican, estos entes no fueron considerados por el decreto en virtud de ser organizaciones nuevas a la época de su creación, actualmente estas empresas o personas actúan aprovechando la falta de regulación y amparados en el artículo 19 N°21 de la Constitución.

Por otro lado, la Cámara de Comercio maneja una base de datos privilegiada denominada "INFOCOM", por consiguiente, la Cámara se encuentra a cargo de dos instrumentos, por un lado, el Boletín Comercial y por el otro lado de INFOCOM, ambas bases pueden ser comercializadas por ella, y en general, son adquiridas por distribuidoras privadas. Los agentes que actúan en este último sistema son los siguientes:

- a. Administrador: corresponde a la Cámara de Comercio de Santiago.
- b. Reportantes o informantes: son todos aquellos señalados en el decreto, dentro de los que podemos mencionar, por ejemplo: los bancos, instituciones financieras, notarías, entre otros.
- c. Distribuidores: son aquellos que se encuentran a cargo del buró privado.

#### 4.3. Proyectos de ley que pretenden modificar el sistema.

Como se ha mencionado anteriormente, nuestro ordenamiento jurídico tiene importantes vacíos en materia de protección de datos personales, específicamente en lo que respecta a la información comercial, en virtud de esta falta de regulación los mismos agentes que participan dentro del sistema han tenido que establecer sus propias reglas, es decir autorregularse, lo que provoca desventajas entre los actores y no permite a los titulares de los datos protegerse de forma adecuada ante el uso indebido de sus datos personales. Para dar solución a estos problemas se ha propuesto varios proyectos de ley que tiene como objetivo normar sobre esta materia, algunos de ellos son<sup>104</sup>:

##### 4.3.1. Boletín N°4.184-03: Derogación Decreto Supremo N°950 de 1928<sup>105</sup>.

El proyecto de ley ingresó al primer trámite constitucional en la Cámara de Diputados el fecha 3 de mayo del 2006, los problemas que detecta e intenta solucionar el proyecto son principalmente dos, en primer lugar, el nivel de importancia injustificada que tiene el boletín comercial, el cual afecta en la vida de las personas de muchas maneras, una de ellas y que explica en el proyecto, es que dichos antecedentes de morosidad en el sistema no les permitía a las personas conseguir trabajo (lo que fue finalmente modificado como se expuso con anterioridad), y la otra forma, es la imposición de barreras de entradas al mercado a las pequeñas y medianas empresas, al dificultarle la otorgación de

---

<sup>104</sup> De los proyectos que exponen a continuación solamente el boletín N°7886-03 se encuentra en tramitación.

<sup>105</sup> CHILE. Cámara de Diputados. 2006. Boletín N°4184-03: modifica la sistematización de información financiera. 3 de mayo del 2006.

crédito. En segundo lugar, considera que actualmente existe una especie de monopolio por parte de la Cámara de Comercio, lo que le podría ocasionar un abuso de su posición dominante, en virtud de que por ejemplo, el sistema de aclaración con que cuenta dicha institución es engorroso y excesivo, ya que las personas para ser eliminadas, además de pagar su deuda (junto con los intereses y otros pagos que incluye cada institución acreedora), debe pagar una tarifa a la Cámara, sin la cual no es posible borrar la información de la base de datos, a pesar de que la deuda se encuentre saldada<sup>106</sup>. Es por estas razones que el proyecto propone en un artículo único la derogación del Decreto Supremo N°950, de 1928, del Ministerio de Hacienda, ya que de esta forma es posible eliminar las facultades exclusivas que tiene la Cámara de Comercio.

En la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo de fecha 13 de septiembre del año 2006, intervino el aquel entonces Presidente de la Cámara de Comercio de Santiago, don Carlos Jorquera, el que expuso que: “las posibles consecuencias de derogar el Decreto Supremo N°950 son, entre otras, que el sistema se fragmenta; se fortalece la posición del operador dominante en el mercado de la distribución; las personas deben monitorear y/o regularizar sus antecedentes en cada una de las empresas que tienen sus datos; se pierde completitud y unicidad del sistema y, por tanto, la confianza en la información”<sup>107</sup>.

Otra intervención importante, es la del entonces Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción, don Alejandro Ferreiro, el que estimó que “esta materia es

---

<sup>106</sup> Lo indicado fue posteriormente modificado el 25 de octubre del año 2006, con la publicación del Decreto N°998, del Ministerio de Hacienda del año 2006, el cual elimino las tarifas por aclaración. En consecuencia, a la fecha del proyecto aún se debía pagar por aclaración.

<sup>107</sup> CHILE. Ministerio de Justicia. 2006. Decreto N°998: modifica Decreto N°950, de 1928. 25 de octubre de 2006. Informe de la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo, 13 de septiembre del 2006. P. 25.

compleja y no se resuelve con la mera derogación del DS N°950, puesto que no se puede reemplazar un sistema de información comercial que, pese a sus eventuales imperfecciones, funciona. Una mera derogación no garantiza que algo sustitutivo efectivamente opere”<sup>108</sup>.

Finalmente, el proyecto fue rechazado, debido a que no era posible eliminar sin más trámites el boletín comercial, ya que este corresponde a la única herramienta que existe hoy como mecanismo de información, consecuentemente su mera eliminación solo provocaría más problemas de los existentes.

4.3.2. Boletín N°5.309-03: sistema de información de datos de carácter personal, basado en el comportamiento de las personas y no solo en la noción de incumplimiento<sup>109</sup>.

El proyecto fue ingresado al primer trámite constitucional en la Cámara de Diputados, con fecha 5 de septiembre del 2007. Lo que aborda este proyecto tiene relación con la comunicación de datos personales, indicando que el sistema actual de información solo comunica el incumplimiento de las obligaciones, lo cual no es suficiente para el sistema crediticio, ya que no entrega una visión real de la capacidad de las personas para cumplir sus obligaciones crediticias, como se indica en el mismo proyecto “una persona que incurre en un incumplimiento comercial, aunque sea por primera vez en su vida, es objeto del más severo reproche por parte del sistema financiero formal, del que queda automáticamente

---

<sup>108</sup> CHILE. Ministerio de Justicia. 2006. Decreto N°998: modifica Decreto N°950, de 1928. 25 de octubre de 2006. Informe de la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo, 13 de septiembre del 2006. P. 31.

<sup>109</sup> CHILE. Cámara de Diputados. 2007. Boletín N°5309-03: modifica la ley N°19.628, estableciendo un sistema de información de datos de carácter personal, basado en el comportamiento de las personas y no solo en la noción de incumplimiento. 5 de septiembre del 2007.

al margen”<sup>110</sup>. En consecuencia, nuestro país carece de una herramienta para evaluar de forma íntegra a las personas y proteger de esta manera el mercado financiero al reconocer los riesgos crediticios más cercanos a la realidad de cada una las personas.

Por los argumentos mencionados anteriormente, se propone crear un registro abierto y público, que comprenda el comportamiento no solo en la esfera negativa, sino que además en lo relativo a toda aquella información relevante para evaluar el riesgo crediticio. De esta forma se buscaba modificar la Ley Sobre Protección de Datos Personales, agregando un nuevo inciso final al artículo 17, el que señala que los registros o bancos de datos personales deberán comunicar no solo las obligaciones incumplidas sino que además deberán agregar aquellas que fueron cumplidas, dentro del período de los últimos cinco años, de esta forma la información que deberán comunicar al Boletín Comercial no solo corresponderá a la de deudas o créditos impagos, sino que también los créditos otorgados y cumplidos. Además, agrega que el boletín deberá crear un sistema de puntajes que permita determinar el nivel de riesgo de una persona, sin embargo, el proyecto no trata de forma completa el sistema.

La propuesta expuesta no llegó a convertirse en ley, y fue archivada en el 24 de abril del 2014.

---

<sup>110</sup> Ibid.

4.3.3. Boletín N°5.356-07: obligación del responsable de banco de datos o registros personales, de informar al “propietario”<sup>111</sup>.

El proyecto fue ingresado al primer trámite constitucional en la Cámara de Diputados, con fecha 3 de octubre del 2007. El problema que identifica es el desconocimiento general de las personas sobre el sistema de información comercial, ignorando las empresas que se dedican al tratamiento y almacenamiento de sus datos personales patrimoniales o reconociendo solo a algunas instituciones como DICOM. Además, indica que las personas al contratar con cualquier institución crediticia autorizan sin saberlo el almacenamiento de su información en bancos de datos, debido a que la información al respecto es incluida como una cláusula más en el contrato, por lo que difícilmente es leída por los clientes, y aunque así lo fuera, es imposible realizar una negociación al tratarse generalmente de contratos de adhesión.

Para solucionar la problemática planteada proponen que todas las empresas que traten este tipo de datos, les informen a los "propietarios" una vez al año, todos los datos que poseen sobre ellos, además de incluir en este informe el propósito de su almacenamiento y todos aquellos entes que han consultado por su información. Para esto, incorpora en la Ley N°19.628, en su artículo 12 al final del inciso primero, la siguiente frase “para estos efectos el responsable del banco de datos deberá comunicar una vez al año a dicha persona esta información, la cual le será enviada al domicilio que tenga registrado en dicho registro de datos personales”<sup>112</sup>.

---

<sup>111</sup> CHILE. Cámara de Diputados. 2007. Boletín N°5356-07: modifica la ley N°19.628, sobre protección a la vida privada, estableciendo la obligación del responsable de Banco de Datos o Registros Personales, de informar al “propietario” acerca de éstos, y a quién le ha sido entregada dicha información. 3 de octubre del 2007.

<sup>112</sup> Ibid.

Al igual que los proyectos anteriores, no prospero esta propuesta y fue archivada en el año 2014.

#### 4.3.4. Boletín N°6.298-05: Sistema consolidado de deudas dependientes del Banco Central<sup>113</sup>.

El proyecto fue ingresado al primer trámite constitucional en la Cámara de Diputados, con fecha 18 de diciembre del 2008. Los problemas que reconoce y que justifican la presentación del proyecto son principalmente cuatro: el primero de ellos, es la necesidad de establecer un sistema de información más completo y certero, esto debido a que en la actualidad el mercado financiero ha crecido de forma considerable, lo que se refleja en el aumento de ingreso de nuevos agentes no tradicionales, es decir, aquellos que no tiene relación con la banca. En segundo lugar, estrechamente vinculado con el punto anterior, el sistema actual cuenta con varias falencias, derivadas de la limitada legislación existente, lo que afecta directamente sobre el otorgamiento de créditos, en virtud de que no se tiene la información necesaria para otorgarlos. En tercer lugar, debido al ingreso de nuevos agentes en el mercado y otras condiciones sociales y económicas, los chilenos han aumentado las solicitudes de crédito atendido a que existe mayores oferentes de estos servicios, el problema es que los créditos se otorgan sin tener la información suficiente de los deudores, lo que provoca que exista un riesgo asociado no considerado. Y, por último, en cuarto lugar, debido a que el sistema considera solo la información negativa, genera limitaciones para acceder a los créditos, en especial en el caso de las pequeñas y medianas empresas, a las que

---

<sup>113</sup> CHILE. Cámara de Diputados. 2008. Boletín N°6298-05: propone eliminación del Boletín Comercial y Central de Información de la SBIF y, establece un sistema consolidado de dudas dependientes del Banco Central. 18 de diciembre del 2008.

generalmente les favorece más sus datos positivos que los negativos, lo cual crea lo que se ha denominado como “Colateral Reputacional”<sup>114</sup>.

La propuesta que hace el proyecto de ley, al igual que el Boletín N°4.184-03, es la derogación del sistema actual, correspondiente al establecido en el Decreto Supremo N°950, del Ministerio de Hacienda, del año 1928, lo que tiene como consecuencia la eliminación del boletín comercial a cargo de la Cámara de Comercio de Santiago, pero además, incluye la eliminación del sistema de deudores o como lo denomina el boletín “la Central de Información” la que sería dependiente de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. A diferencia del proyecto anterior que no ofrecía un nuevo sistema, este proyecto plantea la creación de un sistema consolidado de deudas, denominado “Central de Información de Riesgos”, el que estaría a cargo del Banco Central de Chile, este nuevo sistema busca ser más amplio que el actual, ya que tiene como fin incluir la información de crédito de los nuevos agentes del mercado, como son por ejemplo, las casas comerciales, cajas de compensación, entre otras. Considera, también, que en este caso no es necesaria la creación de nuevas facultades al Banco Central, si no que más bien la utilización de atribuciones que ya posee, en virtud de los numerales 1 y 7 del artículo 35<sup>115</sup>, y también en los

---

<sup>114</sup> El concepto de colateral reputacional hace alusión al comportamiento de pago de las obligaciones de las personas.

<sup>115</sup> CHILE. Ministerio de Hacienda. 1989. ley N°18.840: ley Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile. 10 de octubre de 1989. El artículo 35 indica que en materia de regulación del sistema financiero y del mercado de capitales, son atribuciones del Banco; “N°1.- Dictar las normas y condiciones a que se sujetarán las empresas bancarias, sociedades financieras y cooperativas de ahorro y crédito en la captación de fondos del público, ya sea como depósito, mutuo, participación, cesión o transferencia de efectos de comercio o en cualquiera otra forma; 7.- Dictar las normas a que deberán sujetarse las empresas cuyo giro consista en la emisión u operación de tarjetas de crédito o de cualquier otro sistema similar y que se encuentren bajo la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras”.

señalado en los artículos 53 y 54<sup>116</sup> de la Ley Orgánica Constitucional N°18.840 del Banco Central, como es por ejemplo la facultad de dictar normas.

De esta forma, el proyecto consta de dos artículos uno que deroga el Decreto Supremo y otro que incluye un nuevo artículo 35 Bis en la ley Orgánica Constitucional del Banco Central, en el que se otorga expresamente al Banco Central la facultad de establecer un servicio centralizado de información de riesgos que incluya todas las operaciones de las instituciones tradicionales (bancos e instituciones financieras) y la de todos los nuevos agentes que tengan operaciones de crédito.

En este proyecto se presentó una indicación sustitutiva por el ejecutivo el 8 de mayo del 2009, con el oficio N°293-357 el que incluye los boletines N°309-03 y 5.356-07. Sin embargo, tuvo la misma suerte que el resto de los proyectos mencionados y fue archivada el 8 de junio del 2017.

---

<sup>116</sup> CHILE. Ministerio de Hacienda. 1989. ley N°18.840: ley Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile. 10 de octubre de 1989. Artículo 53: “El Banco deberá compilar y publicar, oportunamente, las principales estadísticas macroeconómicas nacionales, incluyendo aquéllas de carácter monetario y cambiario, de balanza de pagos y las cuentas nacionales u otros sistemas globales de contabilidad económica y social.

Para los efectos previstos en el inciso anterior, el Consejo deberá establecer, mediante acuerdo publicado en el Diario Oficial, la naturaleza, contenido y periodicidad de la información que dará a conocer.

Para el cumplimiento, el Banco estará facultado para exigir a los diversos servicios o reparticiones de la Administración Pública, instituciones descentralizadas y, en general, al sector público, la información que estime necesaria”.

Artículo 54: “El Banco podrá, a petición de las entidades interesadas y por acuerdo adoptado por la mayoría del total de los miembros del Consejo, prestar a empresas bancarias, sociedades financieras y a organismos financieros extranjeros o internacionales, servicios bancarios que no impliquen financiamiento. En tales casos, el Banco estará facultado para cobrar la retribución que acuerde con éstos”.

4.3.5. Oficio N°293-357: formula indicación sustitutiva a los proyectos de ley que modifican la Ley n°19.628 sobre protección de la vida privada (boletines N°5.309-03, 5.356-07 y 6.298-05).

El presente oficio fue ingresado por el ejecutivo con fecha 8 de mayo del año 2009, y viene a reemplazar tres proyectos de ley, los que fueron explicados en los puntos anteriores, correspondientes a los boletines N°5.309-03, 5.356-07 y 6.298-05. El oficio se divide en cinco títulos, que se explicarán de forma breve a continuación:

a. Antecedentes de la indicación.

En este punto se reconocen cuatro ejes que son los pilares del proyecto, los que corresponden a los siguientes: “se refuerzan los derechos de los titulares de los datos; se amplía la información relativa a obligaciones económicas disponible en el mercado financiero, para que además de los datos sobre deudas morosas que hoy existe también se registre el buen comportamiento de pago de las personas; se introducen mecanismos de control de calidad de los datos; y, finalmente, se crea una instancia administrativa para regular, fiscalizar y sancionar a los agentes y ordenar el mercado de la información comercial”<sup>117</sup>. Reconoce, además, los siguientes problemas en el actual sistema:

1. El sistema tiene “información incompleta, costosa de adquirir y desigualmente distribuida entre los agentes, distorsiona la

---

<sup>117</sup> Oficio N°293-357. formula indicación sustitutiva a los proyectos de ley que modifican la ley n°19.628 sobre protección de la vida privada (boletines n°5309-03, 5356-07 y 6298-05). Chile, 8 de mayo del 2009. P. 2.

operación de los mercados financieros”<sup>118</sup>, esto provoca que los acreedores no estén en las mismas condiciones, ya que unos poseen mejor información para determinar los riesgos del crédito. También, esto provoca, que las personas no tomen consciencia de los efectos de su incumplimiento, lo que denomina en el proyecto como problemas de “riesgo moral”.

2. Otro efecto que señala, a partir de la premisa antes citada es que provoca efectos supraindividuales, lo que quiere decir que “la falta de información sobre una persona determinada afecta a terceros y al mercado, por lo tanto, no es posible considerar que estos datos son sensibles o que pertenecen al ámbito exclusivo de la vida privada”<sup>119</sup>.
3. Los consumidores cuentan con una protección débil ante usos inadecuados o abusos, ya que no existe una entidad que sancione estas conductas.

b. Fundamento de la indicación sustitutiva.

Con el fin de tener una discusión con antecedentes concisos y objetivos del sistema de información comercial en nuestro país, se encargaron dos estudios los que corresponden:

---

<sup>118</sup> Oficio N°293-357. formula indicación sustitutiva a los proyectos de ley que modifican la ley n°19.628 sobre protección de la vida privada (boletines n° 5309-03, 5356-07 y 6298-05). Chile, 8 de mayo del 2009. P. 3.

<sup>119</sup> Oficio N°293-357. formula indicación sustitutiva a los proyectos de ley que modifican la ley n°19.628 sobre protección de la vida privada (boletines N°5309-03, 5356-07 y 6298-05). Chile, 8 de mayo del 2009. P- 4.

1. “Estudio “Perfeccionamiento de la Información Comercial en Chile”, adjudicado por licitación pública a la empresa Cofisa Inversiones y Estudios Limitada”<sup>120</sup>: corresponde a un análisis cualitativo del sistema sustentado en teoría económica, en las realidades internacionales y en la estimación de las personas beneficiarias al ampliar el registro de información a deudas al día.
  
2. “Estudio “Evaluación y Observaciones a los Sistemas de Reporte de Préstamos Bancarios Y Créditos de Chile”, desarrollado por expertos del Western Hemisphere Credit&Loan Reporting Initiative del Banco Mundial y del Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos”<sup>121</sup>: corresponde a un estudio que tiene como fin de tener una visión externa de nuestro sistema.

Según lo que señala el oficio, estos estudios concluyen que el mercado puede funcionar de forma óptima si en el sistema de información: “a. existe información sobre deuda morosa y deuda al día; b. existe información sobre personas y empresas; c. existe información sobre agentes crediticios de la banca, comercio y otros sectores relevantes; d. existen cinco o más años de historia; e. Los límites de tamaño mínimo de crédito son bajos o inexistentes; f. existe el derecho de los deudores a consultar su información”<sup>122</sup>.

c. Marco jurídico actualmente vigente.

---

<sup>120</sup> Oficio N°293-357. formula indicación sustitutiva a los proyectos de ley que modifican la ley n°19.628 sobre protección de la vida privada (boletines N°5309-03, 5356-07 y 6298-05). Chile, 8 de mayo del 2009. P. 5.

<sup>121</sup> Ibid.

<sup>122</sup> Oficio N°293-357. formula indicación sustitutiva a los proyectos de ley que modifican la ley n°19.628 sobre protección de la vida privada (boletines N°5309-03, 5356-07 y 6298-05). Chile, 8 de mayo del 2009. P. 6 y 7.

El sistema de información se compone por tres instituciones básicas, las cuales son: 1) Boletín de Información Comercial (BIC), el que se encuentra a cargo de la Cámara y que cuenta con información negativa correspondiente a protestos de cheques, letras y pagarés; 2) INFOCOM, que es la base de datos comerciable de la Cámara de Comercio de Santiago; y, 3) el Estado de Deudores (ED) que es el registro de datos a cargo de la SBIF.

Detecta, que en nuestro país existe escasa regulación legal de los precios o tarifas y de las obligaciones que deben tener los participantes del sistema. Y agrega también, que en general las empresas que funcionan en este ámbito se autorregulan, no existiendo un ente fiscalizador de ellas, lo que dificulta que los consumidores puedan hacer valer sus derechos, debido a que no existe una vía que permita una adecuada defensa, la única forma de recurrir que existe en nuestro sistema es la vía judicial.

d. Diagnóstico: dificultades del marco jurídico vigente.

En este apartado se realiza un listado de los problemas detectados en los estudios mencionados, los que son principalmente los siguientes:

1. No existe información al día, solo cuentan con este tipo de datos los bancos, los que comunican dicha información entre sí. Esto provoca mercados segmentados (los oferentes solo llegan a determinados personas y las personas que busquen acceder a un crédito podrían pagar tasas más altas) e imposibilita a buenos pagadores acceder a créditos basándose en su reputación colateral o con sus garantías disponibles.

2. Solo se prohíbe comunicar las deudas morosas saldadas o aclaradas, pero nada dice respecto al almacenamiento, el cual favorecería a las empresas que tienen mayor capacidad de almacenar para utilizarlo de forma interna cuando estime conveniente.
3. No existen mecanismos suficientes para que las personas defiendan sus derechos, ya que no hay una entidad fiscalizadora ni procedimientos concretos y expeditos que permitan corregir o simplemente acceder a la propia información.
4. El sistema industrial es inadecuado, pero se debe corregir de forma paulatina.

e. Objetivos generales de la indicación sustitutiva.

Establece como objetivos: “1. perfeccionar los derechos de los titulares de los datos de obligaciones económicas y su ejercicio. 2. permitir que el comportamiento de pago de las personas y pequeñas empresas pueda ser demostrado a las instituciones financieras al momento de solicitar un crédito y, de esta forma, profundizar el acceso de la población de menores ingresos al financiamiento”<sup>123</sup>.

---

<sup>123</sup> Oficio N°293-357. formula indicación sustitutiva a los proyectos de ley que modifican la ley n°19.628 sobre protección de la vida privada (boletines N°5309-03, 5356-07 y 6298-05). Chile, 8 de mayo del 2009. P. 12.

f. Contenido de la indicación sustitutiva.

Realiza en primer lugar, la salvedad de que se “sustituye las normas referidas a información comercial, contenidas en la ley N°19.628, Sobre Protección de la Vida Privada y en el Decreto Supremo N°950 de 1928 del Ministerio de Hacienda, las que se derogan. Asimismo, exceptúa de la aplicación de las normas de reserva bancaria a la información comercial”<sup>124</sup>. En segundo lugar, detalla los elementos más importantes que se resumen a continuación:

1. Se incluye como titulares de datos a las personas jurídicas.
2. Se amplía el concepto de información comercial señalado en Ley N°19.628, incluyéndose las deudas al día para lo que requerirá el consentimiento del titular y, además, suma nuevas instituciones obligadas a informar al sistema.
3. Crea un Registro Central de Obligaciones Económicas (RECOE), el que corresponde a un banco de datos oficial y exclusivo para la información de las obligaciones económicas.
4. Redefine el período de caducidad, en el caso de las obligaciones al día, la comunicación se podrá realizar hasta 10 años después de la extinción total

---

<sup>124</sup> Oficio N°293-357. formula indicación sustitutiva a los proyectos de ley que modifican la ley n°19.628 sobre protección de la vida privada (boletines n° 5309-03, 5356-07 y 6298-05). Chile, 8 de mayo del 2009. P. 12.

de la obligación, y en las obligaciones morosas y protestadas fija reglas especiales, si es la primera vez en doce meses no se podrá comunicar cuando la obligación se encuentre extinguida, si es la segunda vez se podrán comunicar hasta los 5 años de la fecha pactada para su cumplimiento y si es la tercera vez o más, se podrá comunicar hasta 10 años en las mismas circunstancias anteriores, en estos últimos casos el plazo de los datos se entiende caducado.

5. Establece como órgano fiscalizador de todo el sistema a la Superintendencia de Bancos e Instituciones financieras.
6. Fortalece los derechos de información y del acceso de los titulares a sus propios datos (historial).
7. Perfecciona el procedimiento de rectificación y cancelación de datos, lo cual se realiza mediante un procedimiento administrativo.
8. Regula el mercado de los distribuidores de información.
9. Establece de forma concreta las obligaciones de todos los agentes en el sistema.

Finalmente, para realizar todo lo mencionado, plantea un nuevo cuerpo normativo que consta de 60 artículos (sin incluir los transitorios) en los que regula cada una de las circunstancias antes señaladas.

4.3.6. Boletín N°7.886-03: Proyecto de ley que regula el tratamiento de la información sobre obligaciones de carácter financiero o crediticio<sup>125</sup>.

El proyecto fue ingresado por mensaje del Presidente de la República al primer trámite constitucional en la Cámara de Diputados, con fecha 30 de agosto del 2011. Cuenta con tres informes, los que corresponden: al de la comisión de Hacienda, el de la comisión de Constitución, Legislación y Justicia y el de la comisión de Economía, Fomento y Desarrollo.

El presente proyecto se encuentra aún en tramitación y ha sido el que ha tenido mayores avances en el Congreso, es por esto que se explicará en profundidad en el capítulo IV de la presente memoria.

## **5. Distribuidoras de información comercial.**

Tal como se ha expuesto anteriormente, la Ley N°19.628 establece la libertad para realizar la actividad de tratamiento de datos personales, existiendo como limite el cumplimiento de la normativa vigente y el respeto de los derechos fundamentales. Dentro del ámbito de la información comercial, existen un sinnúmero de personas naturales y jurídicas que realizan almacenamiento, tratamiento y comunicación o difusión de datos personales, a estos organismos se les denomina distribuidoras.

---

<sup>125</sup> CHILE. Cámara de Diputados. 2011. Boletín N°7886-03: Regula el tratamiento de la información sobre obligaciones de carácter financiero o crediticio. 30 de agosto del 2011.

La principal distribuidora en nuestro país es la Cámara de Comercio de Santiago que recibe, compila y comunica información, la que además, otorga licencias de uso a distintas distribuidoras de información comercial. Sin embargo, en la práctica la institución más conocida por las personas es DICOM, aunque históricamente “desde los años ochenta han surgido cuatro empresas distribuidoras finales de información comercial o burós: DICOM/Equifax, Data Business (filial de la Cámara de Comercio de Santiago), SINACOFI (filial de la ABIF<sup>126</sup>) y SIISA<sup>127</sup> (de propiedad de TransUnion, uno de los tres burós federales existentes en EE. UU.)”<sup>128</sup>.

A nivel internacional, a este tipo de entes se les denominan “burós”, las que “según la Corporación Financiera Internacional (IFC) del Banco Mundial, los burós de créditos son instituciones que recolectan información de los acreedores y de otras fuentes públicas acerca de la historia crediticia de los prestatarios. Al poner esta información a disposición de los agentes crediticios, los burós contribuyen a evaluar y monitorear el nivel de riesgo de los deudores y de esta forma determinar con mayor exactitud el nivel de riesgo de un crédito. Dentro de los burós privados se puede encontrar algunos que se orientan principalmente a dos mercados que presentan modelos de negocio distintos: los burós de créditos de consumo y los comerciales”<sup>129</sup>.

---

<sup>126</sup> Sigla correspondiente a la Asociación Bancos e Institutos Financieros.

<sup>127</sup> Servicio Interactivo de Informes S.A.

<sup>128</sup> Oficio N°23-357. fórmula indicación sustitutiva a los proyectos de ley que modifican la ley n°19.628 sobre protección de la vida privada (boletines N5309-03, 5356-07 y 6298-05). Chile, 8 de mayo del 2009. P. 8.

<sup>129</sup> CLGroup Financial Services Consulting. Informe final evaluación del sistema de información comercial en Chile. Noviembre, 2007. P. 13.

En nuestro ordenamiento legal, no existe regulación suficiente sobre este tipo de empresas, salvo algunas normas mínimas respecto al Boletín de Información Comercial contenidas en el D.S. N°950, por lo tanto, la industria de la información comercial en Chile opera básicamente sobre la base de la autorregulación<sup>130</sup>. A pesar de que son ellas las que fijan sus normas, tampoco existe algún tipo de pacto general entre las distribuidoras con la Cámara Comercio que permita suplir el actual vacío, muy por el contrario, lo que sucede es que existen pactos por cada institución, por lo que las condiciones varían dependiendo de la sociedad con la que contrate, en otras palabras, “todas estas empresas mantienen contratos de licencia de uso con la Cámara de Comercio de Santiago para obtener los datos del BIC. Las condiciones pactadas varían según el buró de que se trate”<sup>131</sup>. Esto puede producir, entre otras cosas, barreras de entradas importantes a las empresas que quieran ingresar o solicitar los servicios, ya que al ser una empresa nueva no tendrá las mismas condiciones que podría tener una empresa con más tiempo en el rubro, lo cual podría constituir un grave problema a la libre competencia.

#### 5.1. Principales distribuidoras de información comercial en Chile.

Si bien es cierto, existen varios organismos que trabajan en la distribución de información, dentro de este ámbito las más importantes son:

##### 5.1.1. Cámara de Comercio de Santiago (CCS).

---

<sup>130</sup> Oficio N°293-357. formula indicación sustitutiva a los proyectos de ley que modifican la ley n°19.628 sobre protección de la vida privada (boletines N°5309-03, 5356-07 y 6298-05). Chile, 8 de mayo del 2009.P. 9.

<sup>131</sup> Ibid.

Actualmente es la principal institución que recibe, trata y distribuye la gran mayoría de la información de obligaciones económicas del sistema. Esta entidad corresponde a “una Asociación Gremial sin fines de lucro, fundada en 1919, que reúne a más de 2.000 empresas asociadas: grandes, pequeñas y medianas, representativas de los más relevantes sectores económicos del país”<sup>132</sup>, su principal función es captar y reunir la información comercial que tiene relación con datos negativos, es decir, incumplimientos como los protestos de cheque, letras de pago o pagarés, entre otros, esta información es organizada y tratada con el fin de ofrecer dichos datos a las instituciones que lo soliciten y paguen (debido a que la base de datos que posee la comercializa) siendo una de las principales bases de consulta.

Esta institución administra una de la más importante base de datos de información económica, financiera, bancaria o comercial de Morosidad en los Sistemas Financiero o Comercial, el que se denomina “INFOCOM”. Además, de tener a su cargo “la edición y distribución del Boletín de Informaciones Comerciales”<sup>133</sup>. En consecuencia, la CCS tiene a cargo dos bancos de datos:

a. INFOCOM.

Tal como se indicó con anterioridad, es una base de datos de morosidad de los sistemas financieros y comercial, en otras palabras, corresponde a un “banco de datos de información económica, financiera, bancaria o comercial, administrado por la Cámara de Comercio de Santiago A.G. (CCS) que consolida información

---

<sup>132</sup> Cámara de Comercio de Santiago, nuestra institución, [en línea] <[http://www.ccs.cl/html/quienes\\_somos/nuestra\\_institucion.html](http://www.ccs.cl/html/quienes_somos/nuestra_institucion.html)> [consulta: 28 de diciembre 2015]

<sup>133</sup> Ibid.

comercial referida a deudas o cuotas morosas de los sectores Financiero/Comercial (cartera de clientes de Casas Comerciales, Bancos y comercio en general). El objetivo de esta base de datos es apoyar la toma de decisiones crediticias”<sup>134</sup>. La información recabada por la CCS, es comercializada a otros agentes, siendo estos últimos los que tratan la información y comunican al público a través de diversos análisis, como es por ejemplo la determinación del riesgo.

#### b. Boletín Comercial.

Corresponde a una base datos cuya formación comenzó en el año 1926, en virtud de la necesidad de los comerciantes de tener información de las personas con las cuales realizaban operaciones mercantiles. Debido a que este instrumento fue de gran utilidad para el mercado, su relevancia se fue acrecentando y se obligó a las autoridades de la época a regular al respecto, lo que se cumple mediante Decreto Supremo N°950 del Ministerio de Hacienda del año 1928, el que aún sigue vigente hasta el día de hoy, pero complementado con la Ley N°19.628.

“El Boletín Comercial tiene por objetivo recopilar y publicar semanalmente, lo siguiente:

1. Los protestos de Letras de Cambio y de Pagarés practicados en las Notarías del país.
2. Los protestos de Cheques efectuados por los Bancos.

---

<sup>134</sup>Boletín Comercial Cámara de Comercio de Santiago, ¿qué es el boletín comercial? [en línea] <[https://www.boletincomercial.cl/html/que\\_es\\_BoletinComercial/infocom.html](https://www.boletincomercial.cl/html/que_es_BoletinComercial/infocom.html)> [consulta: 29 de diciembre 2015].

3. Las Cuotas Morosas derivadas de mutuos hipotecarios y de préstamos o créditos de bancos, sociedades financieras, administradoras de mutuos hipotecarios, cooperativas de ahorros y créditos, organismos públicos y empresas del Estado sometidas a la legislación común.
4. Las Aclaraciones de tales protestos y cuotas morosas, de modo de informar al mercado los pagos o regularizaciones de los incumplimientos comerciales por parte de los deudores publicados previamente en él”.<sup>135</sup>

#### 5.1.2. DICOM/Equifax.

Es una de las distribuidoras más conocidas en el sistema, principalmente debido a que es una de las más antiguas y la que tiene mayor poder en el mercado. La historia de esta institución se remonta a la década de 1980, en la que “se formó una empresa privada comercial con capitales chilenos, cuya sigla fue DICOM. Esta entidad le compraba la información a la CCS y se lo entregaba a distintos bancos o a otros agentes crediticios que operaban en el mercado. Posteriormente, con el avance de la tecnología, DICOM se digitalizó y se formaron bases de información con datos comerciales de los clientes para abastecer al mercado más rápidamente de la información.

Ya a mediados de los años 90, los empresarios chilenos que formaron DICOM le vendieron la empresa a una transnacional norteamericana llamada Equifax, la que le cambió de nombre a Equifax Chile. A pesar de esto, siguió funcionando con el nombre genérico de Dicom”<sup>136</sup>.

---

<sup>135</sup> Ibid.

<sup>136</sup> MENDEZ, Ignacia, La historia del Boletín Comercial que cambia con la nueva ley [en línea] La Tercera, miércoles 25 de enero,

### 5.1.3. Data Business.

Corresponde a un buró de información comercial y crediticia de la empresa internacional estadounidense TransUnion, la que “existe desde 1968 y tiene asociados en 26 países de los cinco continentes. En América Latina está presente en México y Colombia”<sup>137</sup>.

Su actividad en Chile comienza en el año 2010, al comprar un paquete mayoritario de la empresa chilena DataBusinnes, la cual nace “como una filial de la Cámara de Comercio de Santiago en respuesta a las necesidades del mercado chileno y como una alternativa competitiva para las empresas y consumidores”<sup>138</sup>.

### 5.1.4. SINACOFI (Sistema Nacional de Comunicaciones Financieras).

Corresponde a un buró de crédito que tiene como función tratar los datos de los aportantes de las instituciones pertenecientes a la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, la que distribuye y comercializa información, entre otros servicios relacionados con el tratamiento de estos. Fue creada por la Asociación

---

2012.<<http://diario.latercera.com/2012/01/25/01/contenido/pais/31-98351-9-la-historia-del-boletin-comercial-que-cambia--con-la-nueva-ley.shtml>> [consulta: 5 de enero 2016]

<sup>137</sup> El Mercurio, TransUnion compra participación de DataBusiness [en línea] El Mercurio. Martes 24 de agosto, 2010 <<http://diario.elmercurio.com/detalle/index.asp?id={06e6b9c9-c9d3-4cbb-91e1-32a2eefca648}>> [consulta: 5 de enero 2016].

<sup>138</sup> Transunion Chile, historia de la compañía [en línea] <[https://www.transunionchile.cl/aboutus/who-we-are/history\\_es.htm](https://www.transunionchile.cl/aboutus/who-we-are/history_es.htm)> [consulta: 5 de enero 2016].

de Bancos de Chile A. G., en el año 1987, el objetivo de ella era “la administración, operación y desarrollo de una red electrónica, para apoyar en forma eficiente la acción comercial y operativa de las instituciones financieras de nuestro país, mediante el intercambio de información de valor.

En el año 2012, la unidad de Central de Riesgos comienza a operar como una empresa independiente, denominada Sinacofi Buró de Crédito, también filial de la Asociación de Bancos, ofreciendo servicios especializados en análisis de riesgo y crédito, potenciando fuertemente los servicios decisionales y analytics”<sup>139</sup>.

Los principales clientes de esta institución son: los bancos, cajas de compensación, factoring, cooperativas, transporte de valores, entre otras.

#### 5.1.5. SIISA (Servicios integrales de información S.A.).

Corresponde a una distribuidora chilena que tiene una data de 20 años, la que ofrece servicios de modelos de análisis de riesgo, reporte de créditos, entre otros.

Las empresas recién nombradas son las más importantes en el país, pero existen un sinnúmero de otras empresas que participan dentro del sistema de información de obligaciones económicas.

---

<sup>139</sup> Sistema Nacional de comunicaciones Financieras (SINACOFI), nuestra empresa, [en línea] <[https://www.sinacofi.cl/nuestra\\_empresa.asp](https://www.sinacofi.cl/nuestra_empresa.asp)> [consulta: 5 de enero 2016].

Uno de los grandes problemas con este tipo de entes, es que la mayoría de estos órganos son totalmente desconocidos por la población, lo que provoca que las personas ignoren que instituciones poseen su información, los fines del almacenamiento y a quienes comunican los datos. Lo que sumado a la falta de un órgano fiscalizador, permite vislumbrar que las personas no cuentan con una protección de sus datos personales de forma completa y efectiva.

## 6. Análisis al sistema de información comercial.

El actual sistema de información comercial carece de una legislación adecuada, que sea capaz de proteger los derechos de todas las personas y, además, resguardar el mercado financiero. A partir de lo expuesto en la presente memoria, se puede concluir que los principales problemas que tiene el sistema son los siguientes:

1. Desconocimiento generalizado del sistema de información comercial, en especial por los titulares de los datos: es un hecho que la mayoría de las personas no tiene conocimiento sobre la existencia de un sistema de información e ignora que sucede con sus datos una vez aportados a alguna institución, lo cual dificultaría la eficacia de futuras normas o reformas.

La educación de los titulares debe provenir de diversas entidades, por un lado, del Estado a través de las instituciones competentes, por ejemplo, de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, el SERNAC y/o cualquier otro órgano pertinente. Y, por otro lado, de todas las instituciones bancarias, financieras, bancos de datos personales o

cualquier otra comprendida en este ámbito, las que deben contar con proyectos de información obligatorios para lograr el objetivo indicado.

2. Falta de un catálogo de derechos claro: que permita a las personas tener claridad a la hora de determinar si existe alguna vulneración en alguno de ellos.
  
3. Procedimientos poco eficaces para la protección de las personas: realizar un catálogo de derechos íntegro y completo no es suficiente si no existen mecanismos de protección que les permitan a las personas tutelar sus derechos de forma rápida, justa y eficiente. Actualmente, los titulares que deseen realizar aclaraciones, correcciones, eliminación de datos o cualquier otro reclamo, tienen como primera alternativa dirigirse a la institución o base de datos a cargo. Si no es posible solucionarlo de esta forma, se debe recurrir a la justicia ordinaria, lo cual se convierte en un procedimiento engorroso y largo. Tal como sostiene el autor Alberto Cerda “en el orden procesal, la acción de habeas data resulta excepcional en la práctica, siendo más bien el expediente de acción de protección la vía procesal a través de la cual se ha procurado restablecer los derechos de los afectados; los costos asociados su tramitación, la jerarquía del tribunal competente, la rapidez que supone su procedimiento, y el eventual amparo hacia las personas jurídicas que no se encuentra en la Ley 19.628, en su caso, son algunas de las circunstancias que inciden en la opción por la vía constitucional a aquella especial prevista en la ley de protección de datos.

Más aún, los tópicos respecto de los cuales se recurre suelen ser reiterativos: el ejercicio del derecho de rectificación y/o cancelación respecto de datos personales de carácter financiero, bancario, comercial y económico; la inclusión de datos relativos a crédito universitario, a

deudas de carácter previsional y morosidades financieras, en bases de datos de connotación comercial”<sup>140</sup>.

4. No existe protección para las personas jurídicas: la Ley N°19.628 solo protege a las personas naturales, ya que como se ha explicado en esta memoria la base de la protección de datos personales es la dignidad de las personas, derecho fundamental con el que no cuentan las personas jurídicas por ser propio de las personas naturales. Sin embargo, en la actualidad la información proveniente de las personas jurídicas tiene gran importancia, ya que ellas tienen una alta participación en el mercado, las principales afectadas por la falta de protección son las pequeñas y medianas empresas, ya que en caso de que otros entes cuenten con información errónea u obsoleta, pueden afectar tanto el prestigio de la empresa como entorpecer los trámites al momento de solicitar un crédito. Por lo tanto, “desde la perspectiva actual, no es entendible concebir a PJ sin posibilidad de ser titular de derechos fundamentales, a lo menos compatibles con su naturaleza; esto debido a que tanto personas naturales como jurídicas comparten características comunes. Tales como ser centro de imputación normativa -sujetos de derechos y obligaciones-, por lo cual parece plausible que los derechos fundamentales sean reclamables tanto por uno como por otros”<sup>141</sup>.
5. La Ley 19.628 tiene escasas normas sobre las obligaciones de todos los agentes que participan en el sistema: la actual regulación legal, establece muy pocas obligaciones para las bases de datos y casi nulas para las

---

<sup>140</sup> CERDA Silva, Alberto. 2003. Tratamiento de datos personales de carácter tributario comentario a la sentencia 211-03 de la Corte Suprema. Revista chilena de Derecho Informático N°2. P.192.

<sup>141</sup> ROSTIÓ, Ignacio. Sobre la Ley de Protección de la Vida Privada: La importancia de una “fuente legal” y su aplicación en las Personas Jurídicas. Revista Ius et Praxis, año 21, N°2, 2015. P. 508-509.

distribuidoras que en la práctica carecen de regulación. Los principales afectados por esta situación, son nuevamente los titulares de los datos personales, los cuales no pueden exigir un adecuado comportamiento de estas instituciones ya que no existe obligación alguna para ellas ni órgano que las fiscalice.

6. No existe ningún órgano a cargo de fiscalizar y/o controlar el sistema: “uno de los consensos que existe en materia de protección de datos es que Chile requiere de una autoridad de control que se haga cargo de promover, educar e informar a los ciudadanos sobre su derecho a la vida privada y a la protección de sus datos personales, fiscalizar el cumplimiento de la ley y sancionar las infracciones, entre otras funciones”<sup>142</sup>. Es fundamental para que el sistema funcione de forma correcta, la existencia de un órgano que controle y fomente la aplicación normativa, sin embargo, no todos concuerdan en la entidad que se debe hacer cargo de ello, para algunos es necesario crear un nuevo órgano especializado en materia de protección de los datos personales, en cambio, para otros, dicha opción no es la adecuada principalmente por los recursos necesarios para implementarla, proponiendo que se debería otorgar facultades especiales a un órgano ya existente.
7. Falta de regulación en el mercado de las distribuidoras: tal como se ha mencionado anteriormente, hoy los burós se autorregulan, lo que genera desigualdad entre las instituciones que participan, así por ejemplo las empresas con más tiempo en el mercado pueden pactar mejores condiciones contractuales con la Cámara de Comercio de Santiago, lo que

---

<sup>142</sup> ÁLVAREZ Valenzuela, Daniel. 2016. Acceso a la información pública y protección de datos personales. ¿Puede el Consejo para la Transparencia ser la autoridad de control en materia de protección de datos? Revista de Derecho Universidad Católica del Norte, año 23, N°1, 2016. P. 76.

podría provocar problemas de libre competencia, tales como el abuso de posición dominante (lo cual ya ha sido denunciado anteriormente en el Tribunal de Libre competencia en contra de la Cámara<sup>143</sup>) y la imposición de barreras de entradas a las nuevas empresas.

8. Dificultad para conocer las entidades que realizan tratamiento de datos personales: “La información puede ser utilizada y revelada interminablemente. En estas condiciones, la posibilidad de un individuo para ejercitar el control y tener el real control con respecto a cómo su información personal se puede utilizar es limitada. Desde la perspectiva del individuo su habilidad para ejercitar el control sobre su información se ve restringida debido a que, como dirían los economistas, existe “asimetría de información y de poder de negociación”<sup>144</sup>, de esta forma, y atendido a que cualquier persona puede realizar la actividad de almacenamiento y tratamiento de datos, es muy difícil determinar el número de órganos que funcionan hoy en día, lo que en algunos casos, no permite que las personas puedan ejercer sus derechos a solicitar la eliminación, modificación, aclaración o cualquier otro determinado en la ley.
9. Faltan normas sobre almacenamiento, tanto los proyectos de ley (excepto el oficio N°293-357 del ejecutivo) como las normas actualmente vigentes, hablan solo de caducidad, pero no hacen referencia alguna sobre el límite de tiempo del almacenamiento, lo que resulta sumamente necesario si es que queremos tener un sistema transparente y con igualdad de condiciones.

---

<sup>143</sup> Tribunal de Defensa de la Libre Competencia. 27 junio 2017, Sentencia N° 56/2007 [En línea] <[http://www.tdlc.cl/tdlc/wp-content/uploads/sentencias/Sentencia\\_56\\_2007.pdf](http://www.tdlc.cl/tdlc/wp-content/uploads/sentencias/Sentencia_56_2007.pdf)> [Consulta: jueves 7 de enero 2016]

<sup>144</sup> JERVIS ORTIZ, Paula. Modelo de propuesta regulatoria al mercado de datos personas en Chile. Op. Cit. P. 170.

En los últimos años se han demostrado las intenciones de legislar, lo que se refleja en los varios proyectos de ley existentes, muchos de ellos “preocupados desde la óptica de la invasión a la vida privada de las personas naturales, y otros, desde el ángulo del perfeccionamiento de los mercados crediticios”<sup>145</sup>. Sin embargo, a pesar de las intenciones de innovar en el sistema, no ha sido posible concretar las propuestas, sin que exista a la fecha un avance real en la materia que permita finalmente sostener un sistema en el que todos los agentes puedan participar en igualdad de condiciones y se otorgue una adecuada protección de datos personales.

---

<sup>145</sup> ORTIZ, Claudio. La protección de datos personales y la información comercial. En su: Chile y la Protección de Datos Personales: ¿están en crisis nuestros derechos fundamentales? Op. Cit. P 27.

### **III. MECANISMO DE PROTECCIÓN.**

Si bien es cierto la Ley 19.628 establece procedimientos especiales para proteger a las personas en casos de vulneración de sus derechos, la realidad es que muchos de ellos no logran su cometido y las personas afectadas prefieren reclamar mediante otras acciones más expeditas como el recurso de protección.

A continuación, se exponen los mecanismos de protección existentes en nuestro ordenamiento jurídico, considerando tanto aquellos contemplados en la Ley 19.628 como los señalados en otras normas legales.

#### **1. Boletín Comercial.**

El boletín comercial ofrece una serie de servicios a las personas naturales y jurídicas, dentro de los que existen algunos mecanismos que permiten a las personas protegerse ante la vulneración de sus derechos, a modo de ejemplo se puede plantear la situación en que una persona extingue su obligación pero que sin embargo, sigue figurando con una deuda pendiente, en este caso el titular de los datos tienen el derecho a aclarar la información, lo que se realiza ante las sucursales establecidas del boletín comercial.

Respecto a las aclaraciones, se puede señalar que existen dos tipos de aclaraciones, las corrientes y las especiales, las primeras corresponden a “la regularización de una obligación impaga que previamente ha sido publicada en

el referido Boletín”<sup>146</sup>, mientras que las segundas corresponden a aquellas que son “producto de un error no imputable al deudor o titular de los datos”<sup>147</sup>, en cualquiera de los dos casos, las aclaraciones no tienen en principio costo para los titulares de los datos. Una vez realizada y aceptada la solicitud del titular es necesario para que el proceso culmine, realizar una publicación en el Diario Oficial en la que se informe al público lo que corresponda.

En el caso de las aclaraciones corrientes, cuando se extingue la obligación directamente con el acreedor, este último tiene el deber de realizar la aclaración dentro del plazo de 7 días hábiles en la institución a cargo de la base de datos, tal como indica el artículo 19 de Ley N°19.628, sin embargo, en la práctica los acreedores no cumplen con dicho plazo, por lo que las personas optan por realizar el trámite por sí mismas. Lo anterior, no es posible aplicarlo en los casos de cheques, letras de cambio o pagarés, debido a que estos documentos son enviados por el banco o institución financiera correspondiente al cheque emitido o por los notarios en caso de letras de cambio o pagarés, en consecuencia, en estos casos va a ser necesario que el titular de los datos se acerque a las oficinas correspondientes.

Los documentos necesarios para realizar la aclaración dependerán de la situación en concreto, los casos más comunes son:

- a. Aclaración de cheques, letras o pagarés: se debe presentar el documento original con su respectiva acta de protesto.

---

<sup>146</sup> Boletín Comercial Cámara de Comercio de Santiago, nuestros servicios, [en línea] <<https://www.boletincomercial.cl/html/productos-servicios/aclaraciones/aclaraciones-corrientes.html>> [consulta: 21 de diciembre 2015].

<sup>147</sup> Ibid.

- b. Extravío de cheques, letras o pagarés: se debe presentar una declaración jurada firmada antes Notario, dicho documento debe contener la individualización del acreedor y de la persona afectada por la publicación, singularización del documento y su fecha de protesto, indicación e información sobre el pago del documento, en caso de tratarse de una persona jurídica se deberá autorizar la firma del representante y hacer mención expresa de la escritura en la que consta su poder de representación, entre otros.
- c. Aclaración de cheques, letras o pagarés cobrados judicialmente: se deberá retirar el documento original del tribunal correspondiente, en caso de no ser posible el retiro por cualquier motivo, se puede realizar cualquiera de las siguientes acciones:
- “1. Presentar ante el Juzgado en el cual se ha producido el pago, una solicitud, la que deberá ser certificada por el Secretario(a) del Tribunal, expresando que son efectivos los hechos expuestos en la solicitud.
  2. Presentar fotocopia autorizada por el Tribunal, de la demanda y del escrito en el cual consta el pago.
  3. Presentar certificado extendido por el abogado patrocinante de la demanda, suscrito ante Notario, en el cual da cuenta del pago del documento. Deberá acompañarse, además, copia con el timbre o cargo original de la demanda en la cual conste el poder conferido”<sup>148</sup>.

---

<sup>148</sup> Ibid.

- d. Caso de deudas morosas que fueron posteriormente pagadas y extinguidas: se debe recordar que es obligación del acreedor realizarlo, pero si se desea hacer la aclaración de la forma más expedita se debe presentar lo siguiente: certificado emitido por la institución acreedora el cual debe contener: el nombre y RUN del afectado, monto de la deuda que se informó al boletín, fecha de vencimiento de la deuda, fecha de pago o regularización y número de operación de la deuda informada<sup>149</sup>.

## **2. Acción de protección.**

La acción de protección se encuentra consagrada en el artículo 19 N°20 de la Constitución Política de la República y “tiene por objeto el restablecimiento del imperio del derecho, en aquellos casos en que se han vulnerado los derechos constitucionales amparados por esta acción cautelar, cuando se ha privado, perturbado o amenazado a su titular en su ejercicio”<sup>150</sup>, es en la actualidad el mecanismo más utilizado por las personas en los casos de vulneración de sus derechos en el ámbito de protección de datos personales. Se suele interponer acción de protección en los casos en que los bancos de datos rechacen, por ejemplo, una solicitud de aclaración, modificación o cancelación de información o en situaciones en las que existe un uso indebido de los datos.

Se prefiere esta acción por sobre cualquier otra medida judicial por las siguientes razones:

---

<sup>149</sup> Ibid.

<sup>150</sup> C. de apelaciones de Santiago. 30 enero 2011, ROL: 3937-10 [En [www.microjuris.cl](http://www.microjuris.cl) N°26299] Considerando noveno.

- a. Es mucho más rápida que una acción en sede civil, y como consecuencia de ello, permite obtener un resultado determinado en menor tiempo, ya sea que se rechace la acción o se acoja, en este último caso logra también mayor eficiencia a la hora de proteger los derechos de las personas.
- b. No requiere ser patrocinado por un abogado habilitado para el ejercicio de la profesión, esto debido a que el recurso de protección puede ser interpuesto por cualquier persona.
- c. En caso de una sentencia favorable, la institución responsable cumplirá con la sentencia de forma eficiente, en atención a las facultades para dictar todas las medidas necesarias para el restablecimiento y protección del derecho vulnerado.
- d. Las sentencias dictadas sirven como base jurisprudencial para cualquier otro recurso en el futuro, este es un elemento sumamente importante debido a que permite otorga claridad respecto a los actuales vacíos en la legislación.

Por estas razones “la mayoría de las decisiones adoptadas por tribunales de justicia relativas a la protección de datos personales han sido otorgadas por la interposición de acciones constitucionales, específicamente recursos de protección, de modo que forma parte integrante del sistema de protección de datos el derecho a la vida privada y a la honra de las persona y su familia, consagrado en el artículo 19 N°4 de nuestra Carta Fundamental, junto con el

derecho a desarrollar cualquier actividad económica, asegurado en el artículo 19 N°21”<sup>151</sup>.

Como es sabido, la acción de protección se debe presentar en la Corte de Apelaciones correspondiente a la jurisdicción en la que se cometió el acto o se incurrió en la omisión arbitraria o ilegal que ocasiona la vulneración de un derecho fundamental, en este caso en virtud de la vulneración de la garantía constitucional establecida en artículo 19 N°4 de la Constitución Política de la República. El plazo para interponer la acción es de 30 días corridos, los cuales se deben contar desde que ocurrió el hecho o se tuvo conocimiento de él.

### 3. Acción de reclamo e indemnización de perjuicios en sede civil.

El Juez de letras en lo civil del domicilio del responsable, será competente para conocer de estas materias a través de dos acciones, las cuales son:

#### 3.1. Reclamo.

El reclamo es la acción consagrada en el artículo 16 de la Ley N°19.628, el que establece que “si el responsable del registro o banco de datos no se pronunciare sobre la solicitud del requirente dentro de dos días hábiles, o la denegare por una causa distinta de la seguridad de la Nación o el interés nacional, el titular de los datos tendrá derecho a recurrir al juez de letras en lo civil del domicilio del

---

<sup>151</sup> ANGUITA Ramírez, Pedro. La protección de datos personales y el derecho a la vida privada: régimen jurídico, jurisprudencia y derecho comparado: análisis de la Ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada (Protección de Datos de Carácter Personal), modificada por la ley N°19.812. Op. Cit. P. 289.

responsable, que se encuentre de turno según las reglas correspondientes solicitando amparo a los derechos consagrados en el artículo precedente”<sup>152</sup>. La norma recién citada, también expone un procedimiento especial de tramitación más breve, que busca terminar con la vulneración de los derechos de la forma más rápida, al respecto se puede indicar que:

- a. Al momento de interponer el reclamo, se debe mencionar de forma expresa la infracción que se reclama y acompañar los medios de prueba que lo acreditan, de esta forma se busca concentrar en una presentación tanto los derechos reclamados como su prueba.
- b. Una vez interpuesto el reclamo, se debe proceder a notificar al encargado de la base de datos, en este sentido indica la ley que no se debe realizar la notificación personalmente, sino que establece directamente notificación por cédula.
- c. A partir de la notificación, el responsable del banco de datos tiene plazo de cinco días hábiles para realizar sus descargos, caso en el cual debe acompañar todos los medios de prueba que fundamenten lo alegado, con el fin de que el juez pueda fallar de forma rápida. En caso de no disponer con los medios de prueba al momento de presentar sus descargos, puede indicar las razones al tribunal y ofrecerla en su presentación, si el tribunal accede a su petición, fijará una audiencia especial para acompañar la prueba ofrecida, dentro del plazo de cinco días hábiles.

---

<sup>152</sup> CHILE. Ministerio de Justicia. 1999. ley 19.628: Sobre protección a la vida privada. 28 de agosto de 1999. Artículo 16.

- d. La norma también establece plazo para que el tribunal dicte sentencia, el que corresponde a 3 días a partir de la fecha en la que vence el plazo para presentar los descargos (se hayan presentado o no) o una vez realizada la audiencia de prueba.
- e. Todas las notificaciones en este procedimiento se deben realizar por estado diario, excepto la notificación del reclamo y sentencia.
- f. Finalmente, respecto a los recursos que proceden en contra de la sentencia definitiva, la normativa permite interponer solamente recurso de apelación dentro del plazo de cinco días y no admite la interposición del recurso de casación.

Se puede destacar de este mecanismo de protección, que en la ley se establece una sanción determinada en contra del demandando en los casos de entrega inoportuna de la información o el atraso en el cumplimiento de lo ordenado por el tribunal, la cual corresponde a una multa de dos a cincuenta unidades tributarias mensuales en el caso de tratarse una institución privada, y la suspensión del cargo del jefe del servicio si se trata de una institución pública. Sin embargo, la multa establecida (la cual es determinada de forma prudencial por el juez) en nada beneficia al titular de los datos personales y es de poco valor monetario, por lo que no cumple cabalmente su función como sanción para el infractor.

Por otra parte, el principal problema de esta acción es que a pesar de ser un procedimiento mucho más breve que cualquier otro, no es lo suficientemente rápido para terminar con la vulneración de los derechos, especialmente por el hecho que si bien es cierto la ley establece plazos para que el tribunal resuelva las presentaciones, en la práctica ellos tienen sus propios plazos para resolver, por lo que podría demorar más en la tramitación. Adicionalmente, tiene asociado ciertos costos, como el pago de los honorarios del abogado patrocinante, receptor judicial para realizar las notificaciones, entre otros. En consecuencia, en la práctica no es una herramienta jurídica muy utilizada, prefiriendo en general optar por otras alternativas como es el caso de la interposición de un recurso de protección.

### 3.2. Indemnización de perjuicios.

Tal como se mencionó anteriormente, el procedimiento de reclamación tiene como objetivo solamente proteger al titular de los datos personales en los casos en que se vulneren sus derechos, pero no establece en el mismo procedimiento la posibilidad de sancionar al responsable por el daño ocasionado. La Ley 19.628 establece en su artículo 23, la obligación de indemnizar al titular de los datos, estableciendo que “la persona natural o jurídica privada o el organismo público responsable del banco de datos personales deberá indemnizar el daño patrimonial y moral que se causare por el tratamiento indebido de los datos, sin perjuicios de proceder a eliminar, modificar o bloquear los datos de acuerdo a lo requerido por el titular o, en su caso, lo ordenado por el tribunal”<sup>153</sup>, la acción de indemnización se puede interponer de forma directa o en conjunto con el reclamo indicado en el punto anterior y se tramitará a través de procedimiento sumario

---

<sup>153</sup> CHILE. Ministerio de Justicia. 1999. ley 19.628: Sobre protección a la vida privada. 28 de agosto de 1999. Artículo 23.

regulado en el Libro Tercero, Título XI del Código de Procedimiento Civil, lo que es un procedimiento de tramitación más rápido.

### 3.2.1. Casos de Indemnización de Perjuicios.

Si comparamos el número de demandas ingresadas de reclamo contra el de indemnización de perjuicios en materia de protección de datos personales, esta última es la que tiene mayor número ingresos, sin embargo, en general las acciones de este tipo no son comunes existiendo pocos casos al respecto. A modo de ejemplo, mencionaré dos demandas entabladas el 19 de noviembre del 2015, una interpuesta en Quinto Juzgado en lo Civil de Santiago, rol de la causa: 29211-2015, caratulada “Arellano con Banco Santander”, y otra, presentada en el Décimo Sexto Juzgado en lo Civil de Santiago, rol de la causa: 29221-2015, caratulada “Ampuero con Banco Santander”, las que explicaré de forma conjunta ya que tratan de los mismos hechos, a continuación:

Un periodista del canal de Televisión Nacional de Chile, fue alertado por el personal de la Municipalidad de Curacaví, de la existencia de varios archivadores e instrumentos sueltos correspondientes a documentos de distintos clientes del Banco Santander, los que se encontraban en un basural ilegal a un costado de la Ruta 68, estos documentos correspondían a copias de cédulas de identidad, currículum vitae, liquidaciones de sueldo, evaluaciones crediticias, dirección particular y laboral, números telefónicos, entre otros.

Esta situación fue alertada por los periodistas del canal de televisión a los titulares de los datos, y posteriormente, fue difundida en el noticiero de la estación

televisiva durante dos días 12 y 13 de octubre de 2015, momento en el cual otras personas que también se vieron afectadas tomaron conocimiento de la situación. Por estos hechos, se interpusieron demandas en contra del Banco Santander por no tener la debida diligencia en el almacenamiento de los datos, lo que produjo que las personas se vieran seriamente afectadas por la situación.

El banco como respuesta a uno de sus clientes y como contestación en el juicio del Décimo Sexto Juzgado Civil, explicó que, debido a la remodelación de una de sus sucursales, eliminaron algunos de los documentos que había en ella, en atención a la antigua data que tenían, para lo cual encargaron a trabajadores de la empresa deshacerse de ellos según el procedimiento interno que contaba el Banco. Los funcionarios a cargo de dicha diligencia no siguieron el procedimiento señalado, arrojando los instrumentos junto con los escombros. Finalmente, para la eliminación de los desechos, contrataron una empresa externa, en la que el trabajador de ella no cumplió con el procedimiento regular y arrojó los escombros y las carpetas en el lugar de los hechos, y no en un vertedero regular, para acreditar el cumplimiento de su trabajo, el empleado aludido presentó una boleta falsa de un vertedero oficial. En razón de lo expuesto, de todo ello, el banco consideró que no tiene responsabilidad en los hechos.

Alguno de los problemas de estos casos, es que se trata de un tema no contemplado de forma íntegra en la Ley 19.628, especialmente lo que respecta a las normas sobre almacenamiento de datos personales, tanto al tiempo de almacenamiento, como en lo que respecta a la negligencia que debe tener el banco de datos. El fundamento legal de las demandas señaladas se basan en los artículos 6 y 11 de la Ley N°19.628 pero solo este último artículo hace una relación directa a los hechos, al indicar que “el responsable de los registros o bases donde se almacenen datos personas con posterioridad a su recolección

deberá cuidar de ellos con la debida diligencia, haciéndose responsable de los datos”<sup>154</sup>. El inconveniente que existe actualmente en nuestro ordenamiento legal, es que la ley no indica los mecanismo o reglas mínimas para la eliminación de estos datos, lo cual queda a criterio de cada institución.

Otra dificultad para las personas que interponen este tipo de acciones, tiene relación con la plataforma electrónica que utiliza el poder judicial, la que como es sabido es de acceso público, por lo que tanto los escritos como los documentos que se presentan como fundamento y prueba de la demanda o defensa son escaneados y subidos al sistema quedando accesibles a cualquier persona que desee consultarlo, lo que puede dejar en indefensión a las personas que demandan, ya que nuevamente ven expuesta aquella información que les ha provocado daño.

Actualmente, en materia de protección de datos personales no existe una norma o mandato expreso a los tribunales, que permita al titular bloquear al público los datos en la página del poder judicial, al momento de interponer una acción. Lo que se debe realizar en estas situaciones, y lo que justamente se hizo en los casos en análisis, es que el abogado patrocinante solicite al tribunal que los documentos presentados no sean subidos o se bloqueen del sistema, en atención a que se trata de datos personales, sin embargo, la respuesta a dicha solicitud quedará al criterio de cada juez, así por ejemplo, por lado del Quinto Juzgado Civil de Santiago, la solicitud no fue acogida considerando que tal medida era innecesaria<sup>155</sup>, en cambio, por el lado del Décimo Sexto Juzgado Civil

---

<sup>154</sup> CHILE. Ministerio de Justicia. 1999. ley 19.628: Sobre protección a la vida privada. 28 de agosto de 1999. Artículo 11.

<sup>155</sup> Si bien el tribunal rechazó en un comienzo la solicitud, fue rectificadas en atención a la interposición de un recurso de reposición con apelación en subsidio.

de Santiago, el juez optó por acoger la solicitud eliminando del sistema los documentos presentados. En consecuencia, debido a que no existe una orden legal para los tribunales en esta materia, tal decisión queda a criterio de cada tribunal, sin embargo, lo correcto debiese ser que la Ley 19.628 efectuara una mención expresa de estas circunstancias.

Sobre este punto, se puede señalar que la Corte Suprema ha tenido en los últimos años mayor injerencia en la protección de la privacidad de las personas en materia judicial, una ejemplo de esto es la eliminación de la búsqueda por “RUT”<sup>156</sup> en el portal web del Poder Judicial, “la decisión se adoptó con el objetivo de resguardar la vida privada de quienes son parte de procesos que se tramitan en tribunales de todo Chile en materias civiles, penales y laborales; y para poner fin a búsquedas masivas que se realizaban al ingresar el RUT de una persona determinada en el sistema del Poder Judicial”<sup>157</sup>, ya que “en los últimos meses, los diversos canales de recepción de información del Poder Judicial –comisión de transparencia, el presidente responde, redes sociales, unidades de atención de público de tribunales del país, y el portal de transparencia del estado–, han detectado un incremento en las denuncias por mala utilización de las bases de

---

<sup>156</sup> Solamente en lo que respecta a las personas naturales, ya que actualmente se permite realizar búsquedas con el RUT de las personas jurídicas.

<sup>157</sup> Poder judicial, elimina búsqueda de causas por RUT a través del portal web, [en línea] <[http://www.pjud.cl/consulta-unificada-de-causas?p\\_p\\_auth=OPTyyO6u&p\\_p\\_id=101&p\\_p\\_lifecycle=0&p\\_p\\_state=maximized&p\\_p\\_mode=view&\\_101\\_struts\\_action=%2Fasset\\_publisher%2Fview\\_content&\\_101\\_returnToFullPageURL=%2Fconsulta-unificada-de-causas&\\_101\\_assetEntryId=2250887&\\_101\\_type=content&\\_101\\_uriTitle=poder-judicial-elimina-busqueda-de-causas-por-rut-a-traves-el-portal-web&redirect=http%3A%2F%2Fwww.pjud.cl%2Fconsulta-unificada-de-causas%3Fp\\_p\\_id%3D3%26p\\_p\\_lifecycle%3D0%26p\\_p\\_state%3Dmaximized%26p\\_p\\_mode%3Dview%26\\_3\\_groupId%3D0%26\\_3\\_keywords%3DRUT%26\\_3\\_struts\\_action%3D%252Fsearch%252Fsearch%26\\_3\\_redirect%3D%252Fconsulta-unificada-de-causas%26\\_3\\_y%3D0%26\\_3\\_x%3D0&inheritRedirect=true](http://www.pjud.cl/consulta-unificada-de-causas?p_p_auth=OPTyyO6u&p_p_id=101&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&_101_struts_action=%2Fasset_publisher%2Fview_content&_101_returnToFullPageURL=%2Fconsulta-unificada-de-causas&_101_assetEntryId=2250887&_101_type=content&_101_uriTitle=poder-judicial-elimina-busqueda-de-causas-por-rut-a-traves-el-portal-web&redirect=http%3A%2F%2Fwww.pjud.cl%2Fconsulta-unificada-de-causas%3Fp_p_id%3D3%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dmaximized%26p_p_mode%3Dview%26_3_groupId%3D0%26_3_keywords%3DRUT%26_3_struts_action%3D%252Fsearch%252Fsearch%26_3_redirect%3D%252Fconsulta-unificada-de-causas%26_3_y%3D0%26_3_x%3D0&inheritRedirect=true)> [consulta: 8 enero del 2016].

datos de causas judiciales, llegando incluso a registrarse acciones de discriminación en temas laborales y operaciones comerciales, entre otros”<sup>158</sup>.

Continuando con el análisis de las causas enunciadas, su actual estado es el siguiente:

- a. La demanda del 5° Juzgado Civil de Santiago, ROL: 29211-2015, en ella se dictó sentencia con fecha 19 de junio del 2017, en la que acoge la demanda infraccional, pero no da lugar a la solicitud de indemnización de perjuicios, es por ello que la parte demandante presentó recurso de apelación con fecha 1 de septiembre del 2017.

En segunda instancia, con fecha 7 de junio del 2018, la sentencia fue confirmada con voto en contra del Fiscal Judicial Jorge Norambuena Carrillo, quien estimó que se debía revocar la sentencia y acoger la indemnización por daño moral, ya que se logró acreditar el actuar ilícito de la demandada y el daño ocasionado en la vida privada de las personas afectadas<sup>159</sup>.

Finalmente, la parte demandante interpuso recurso de casación en el fondo, el que fue rechazado por la Corte Suprema en admisibilidad por falta de fundamento<sup>160</sup>.

- b. La demanda del 16° Juzgado Civil de Santiago, ROL: 29221-2015, en ella se dictó sentencia con fecha 15 de diciembre del año 2016, en la que acoge la demanda declarando que existió la infracción y condenando al

---

<sup>158</sup> Ibid.

<sup>159</sup> C. de apelaciones de Santiago. 7 junio 2018, ROL: 11788-17.

<sup>160</sup> C. Suprema. 15 enero 2019, ROL: 18823-18.

pago de indemnización de perjuicios por la suma de dos millones de pesos por cada uno de los demandantes y condenando a la demandada en costas.

La sentencia no fue apelada por las partes, por lo que con fecha 17 de enero del presente año se certificó que la sentencia se encuentra firme y ejecutoriada. Finalmente, el banco efectuó el pago de lo condenado y la causa fue archivada el año 2018.

#### **4. Servicio Nacional del Consumidor Financiero (SERNAC).**

La Ley 20.555, publicada el 5 de diciembre del 2011, modificó la Ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras al Servicio Nacional del Consumidor, el objetivo principal de la ley es disminuir la brecha de información entre los clientes y las instituciones bancarias y financieras, todo ello en razón al importante número de reclamos ingresados en el SERNAC en contra de las instituciones financieras. Es por esto que se tomaron 3 factores para proteger a los consumidores: “a) mejorar la información a la que pueden acceder los consumidores para la toma de sus decisiones de consumo en asuntos financieros; b) la creación de una unidad financiera especializada dentro del mismo SERNAC; y c) otorgar a un ministro de fe las facultades necesarias para certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenido en la ley de protección de los consumidores”<sup>161</sup>.

---

<sup>161</sup> ROSTION, Ignacio. SERNAC Financiero: nuevos deberes de información y responsabilidad civil. Revista de Derecho Universidad Católica del Norte N°1, 2014. P.425.

En lo que respecta al contenido de esta memoria, a pesar de que ni la Ley N°19.628 sobre Protección de Datos de Carácter Personal ni la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor (incluyendo la Ley N°20.555 que la modifica) mencionan de forma expresa posibles facultades del SERNAC financiero en materia de protección de datos personales, los titulares de los datos podrían recurrir a esta institución para solicitar por ejemplo, reclamo o mediación en algunos casos como en la negativa de un banco o proveedor (según la normativa de la ley de consumidor) a otorgar información sobre las condiciones en la que se otorga la información personal, el rechazo de forma arbitraria a un servicio financiero o la prestación de asesoría cuando surja un problema de información entre las partes.

La razón para concluir lo indicado, es que en virtud del artículo 3 de la Ley del Consumidor, en el que se indican los derechos básicos de los consumidores, consagra en la letra B, el derecho a “una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos” y en letra C el derecho básico a “no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios”. Además, específicamente reconoce como derecho del consumidor financiero, en la letra A del mismo artículo señalado, el derecho a “recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el artículo 17 G, y ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas”.

Finalmente, en el artículo 8 letra b del mismo cuerpo normativo, señala que las organizaciones de defensa de los derechos del consumidor tienen la facultad de

“informar, orientar y educar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos y brindarles asesoría cuando la requieran”<sup>162</sup>. En consecuencia, en caso de cualquier conflicto con alguna institución financiera el titular de los datos personales puede dirigirse al SERNAC Financiero para solicitar asesoría, ya que justamente uno de los motivos señalados en la Ley N°20.555 era “reforzar al Servicio Nacional del Consumidor mediante la creación de divisiones especializadas y, particularmente, una unidad financiera, para que puedan otorgar la orientación adecuada a los consumidores y derivar a los organismos correspondientes los reclamos que reciban”<sup>163</sup>.

En la práctica, el mecanismo utilizado es el de “mediaciones colectivas”, el que corresponde a “una herramienta pre-judicial que busca que un problema de consumo colectivo o masivo se resuelva en una instancia voluntaria para la empresa, en beneficio de todos los afectados”<sup>164</sup>, en estos casos SERNAC comunica la situación en conflicto a todos los agentes involucrados y oficia a la empresa que estaría vulnerando el derecho de los consumidores, la que puede aceptar o rechazar la oferta de mediación -ya que es una instancia esencialmente voluntaria-. En caso de aceptar la mediación, el ente responsable presentará alternativas de solución y compensación a los afectados, las que serán analizadas por el SERNAC determinando si estas son suficientes o no, si las considera suficientes comunicará la decisión a todo el público afectado. Por otro lado, en caso de que empresa rechace la mediación o las opciones planteadas no sean suficientes para resguardar los derechos de los consumidores, SERNAC

---

<sup>162</sup> CHILE. Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. 1997. ley 19466: establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. 1997. artículo 8.

<sup>163</sup> Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Historia de la ley N°20.555, Modifica ley N°19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, en otras, al Servicio Nacional del Consumidor. D. Oficial de 05 de diciembre, 2011.

<sup>164</sup> Servicio Nacional de Consumidor (SERNAC), mediaciones colectivas, [en línea] <<https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-14687.html>> [consulta: 1 de marzo 2019].

puede interponer acciones judiciales o las medidas que estime pertinente en la esfera de sus atribuciones.

Todo lo anterior, nos permite deducir, que si bien en la normativa de protección de datos personales no existe una remisión expresa de facultades al SERNAC, si se podría considerar un mecanismo de protección en los casos de vulneración de los datos personales en materia financiera. Es importante destacar sobre este punto, que tal como se mencionó anteriormente en esta memoria, se ha propuesto legislar esta situación en el boletín 8.143-03, el cual proponía entre otras cosas, otorgar facultades especiales al SERNAC en la materia de estudio.

## **IV. SISTEMA DE OBLIGACIONES ECONÓMICAS (SOE).**

### **1. Generalidades.**

El proyecto de ley que regula el tratamiento de la información sobre obligaciones de carácter financiero o crediticio, correspondiente al boletín 7.886-03, ingresado a la Cámara de Diputados el 30 de agosto del 2011, el que actualmente se encuentra aún en tramitación, sin perjuicio de que no ha tenido movimiento en la cámara desde el año 2014 (la última gestión en la propuesta es el informe de la Comisión de Hacienda).

El objetivo de la propuesta es regular los vacíos de los cuales adolece Ley N°19.628, específicamente en aquellos temas correspondiente a los datos personales patrimoniales de los titulares, reconociendo en su mensaje la deficiencia legislativa sobre esta materia, la cual en la práctica no tiene regulación alguna, indicando que “las críticas al efecto son de diversas índole y se refieren tanto a la regulación del sistema, o más bien la escasez de regulación, como a la estructura organizacional y al funcionamiento del mismo”<sup>165</sup>. Es importante indicar, que en ningún caso se busca terminar con la Ley de Protección de Datos Personales, explicando que “en lo no regulado o comprendido por el proyecto se

---

<sup>165</sup> CHILE. Cámara de Diputados. 2011. Boletín N°7886-03: Regula el tratamiento de la información sobre obligaciones de carácter financiero o crediticio. 30 de agosto del 2011. Mensaje N°122-359. 17 de agosto 2011. P. 5.

aplicará de forma supletoria la ley N°19.628, asegurando de esta forma que exista una regulación lo más completa posible”<sup>166</sup>.

Algunas de las innovaciones más importantes son: la inclusión de las personas jurídicas como sujetos de protección, el aumento de volumen de la información a tratar, la creación de un nuevo organismo captador de datos, la unificación de la información en un órgano, entre otras. En los puntos siguientes se revisará de forma más extensa cada una de las aristas del proyecto de ley.

## **2. Fundamento de la iniciativa.**

El mensaje número 122-359 del proyecto, establece las principales bases en las que se desarrollará el proyecto, los cuales corresponde a los siguientes:

- a. “Ampliar la información sobre obligaciones financieras”<sup>167</sup>.

Uno de los objetivos del proyecto es ampliar la información que ingresa al sistema, para ello contempla nuevas medidas, dentro de las que podemos destacar: se podrá comunicar no solo la información de las personas que tienen protestos de letras de cambio, pagarés o cheques (como ocurre en el sistema actual), sino que además se incluirá lo que denomina como “obligaciones económicas al día”, las cuales incluirán el buen comportamiento de pago de los titulares de los datos, de esta forma será

---

<sup>166</sup> CHILE. Cámara de Diputados. 2011. Boletín N°7886-03: Regula el tratamiento de la información sobre obligaciones de carácter financiero o crediticio. 30 de agosto del 2011. Mensaje N°122-359. 17 de agosto 2011. Artículo 1, página 22.

<sup>167</sup> CHILE. Cámara de Diputados. 2011. Boletín N°7886-03: Regula el tratamiento de la información sobre obligaciones de carácter financiero o crediticio. 30 de agosto del 2011. Mensaje N°122-359. 17 de agosto 2011. P. 4.

posible tener información no solo de los aspectos negativos, sino que también de los positivos; adicionalmente se aumenta el número de aportantes de información, lo que se implementa al incluir a aquellas instituciones que no se encontraban obligadas a comunicar su información, como es el caso de las casas comerciales y las instituciones crediticias no bancarias.

- b. “Regular de forma orgánica y ordenada del sistema de información comercial e introducir mecanismos de control de calidad, seguridad y veracidad de los datos”<sup>168</sup>.

La actual ley constituye solo una base general respecto a la protección de datos personales, por lo tanto, la regulación sobre esta materia es escasa e insuficiente, solo el título III de la Ley 19.628 se refiere a los datos de obligaciones económicas, los que son tratados tan solo en tres artículos<sup>169</sup>. Esta situación constituye un grave problema, en atención a la cantidad de datos existentes no comunicados, la falta de regulación del mercado y la poca claridad de las personas sobre sus derechos. Este punto es el principal objetivo para alcanzar una regulación única para este tipo de datos y tener un adecuado uso de la información, lo que es evidentemente positivo no solo para los titulares, sino que también para las instituciones que utilizan los datos personales (por ejemplo, para aquellas que conceden créditos) o para el mercado de las distribuidoras de datos.

- c. “Regular y supervisar a los agentes del sistema”<sup>170</sup>.

---

<sup>168</sup> Ibid.

<sup>169</sup> El artículo antes aludido corresponde al 17, 18 y 19 de la ley 19.628.

<sup>170</sup> Ibid.

Directamente relacionado con el punto anterior, el proyecto reconoce que no existe una regulación para los agentes que participan en el actual sistema e incluso si existiera tal regulación, no sería lo suficientemente completa si no cuenta con procedimientos adecuados para accionar, ni con instituciones que vigilen y fiscalicen el sistema. La forma de llevar a cabo este objetivo es dotando de mayores facultades a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, convirtiéndola en el ente a cargo de la fiscalización del sistema y de la interpretación y aplicación de las normas.

- d. “Reforzar los derechos de los titulares de los datos”<sup>171</sup>.

Si bien es cierto la Ley N°19.628 tiene como fin proteger a los titulares de los datos, el rango de sujetos a los que se dirige la normativa es más bien acotado, ya que contempla solamente a las personas naturales excluyendo de protección a las personas jurídicas, el proyecto en estudio tiene como objeto cambiar esta realidad incluyendo a todas las personas, sean naturales o jurídicas. Establece también, un catálogo expreso e integro de derechos, lo que sirve de base para promover la educación de los titulares en esta materia. Además, de un procedimiento especial para la debida tutela, con el fin de evitar que se continúe utilizando el recurso de protección en los casos de vulneración o mal uso de los datos personales.

### **3. Nuevos conceptos introducidos en el proyecto.**

---

<sup>171</sup> Ibid.

Manteniendo la estructura de la Ley N°19.628, el proyecto en su artículo segundo, elabora un catálogo de conceptos y definiciones, en la que se incluyen algunas nociones nuevas. Sin perjuicio, de que menciona además otros ya existentes, los que son reformulados para un acertado entendimiento, los más importantes son los que a continuación se indican:

### 3.1. Datos de obligaciones económicas.

El eje central del proyecto, tiene relación con el concepto de datos de obligaciones económicas, el que define de la siguiente forma “es la información relativa a las obligaciones de carácter crediticio, financiero, bancario o comercial de las personas, naturales y jurídicas, derivadas de operaciones de crédito de dinero en los términos definidos en la Ley N°18.010 o de operaciones de leasing, préstamo o crédito, que debe ser entregada por los Aportantes al sistema de Obligaciones Económicas, incluyendo antecedentes sobre su naturaleza, estado de cumplimiento, montos, saldos, plazos y otras variables y atributos que se determinen en el Reglamento al que se refiere el artículo 59 de esta ley, en adelante el “Reglamento”.

Estos datos comprenderán información sobre morosidades, incluyendo antecedentes sobre la aclaración o pago de la obligación respectiva, de haberlos, y, o a las obligaciones económicas al día, todo lo anterior siempre y cuando las obligaciones estén sustentadas en instrumentos de pago o de crédito válidamente emitidos, en los que conste el consentimiento expreso del deudor u obligado al pago y su fecha de vencimiento, tales como letras de cambio, pagarés, cheques, mutuos, contratos de préstamos y créditos, incluyendo aquellas obligaciones que hubieren sido documentadas a través de cheques protestados por falta de fondos o por haber sido girados contra cuenta corriente

cerrada o por otra causa imputable al titular”<sup>172</sup>. Si analizamos la recién citada definición, en conjunto con el artículo 17 de la Ley N°19.628, se puede deducir que se realizan las siguientes modificaciones:

- a. Se agrega al concepto las obligaciones de carácter crediticio, las que corresponden a todas aquellas obligaciones que se contraen por créditos de diversas índoles y con distintas instituciones. De esta forma se aumenta el nivel de información que ingresa al sistema, se incluiría no solo la información crediticia de los bancos e instituciones financieras, sino que además toda aquella información que tienen las casas comerciales, las que hasta ahora no tienen obligación alguna de comunicar su información comercial. Este tipo de información permitiría una evaluación más completa de la situación económica de las personas, logrando una estimación más certera del índice del riesgo.
- b. La actual ley solo reconoce como sujetos de protección a las personas naturales excluyendo a las personas jurídicas, a estas últimas no se les otorga derecho alguno en materia de protección de datos personales. En cambio, en la definición señalada, se integran los datos tanto de personas naturales, como de personas jurídicas, lo que tiene como consecuencia, el aumento en el universo de información.

Esta situación podría permitir que al momento de realizar el análisis de riesgo de una persona, se corrobore tanto la información existente respecto a la persona natural como el de cualquier empresa relacionada con ella, lo que podría prestarse para un uso indebido de la información,

---

<sup>172</sup> CHILE. Cámara de Diputados. 2011. Boletín N°7886-03: Regula el tratamiento de la información sobre obligaciones de carácter financiero o crediticio. 30 de agosto del 2011. Mensaje N°122-359. 17 de agosto 2011. P. 22 y 23.

por lo que es indispensable realizar una limitación clara respecto a la correcta utilización de la información, con el fin de evitar cualquier vulneración de los derechos de los titulares.

- c. Establece de forma detallada qué datos o antecedentes comprenderá la información que se comunicará, lo que otorga mayor transparencia a los titulares de los datos y evita de este modo que se produzcan abusos en el envío de la información.
- d. Identifica en la definición un concepto para todos aquellos que entregan los datos al sistema, los que denomina como “aportantes”. Además, señala de forma expresa la nueva organización del sistema el cual corresponderá a “sistema de obligaciones económicas”.
- e. Reconoce la existencia de un reglamento específico sobre la materia con directa relación con el proyecto, el que otorgará las herramientas prácticas para cumplir el mandato de la ley. En otras palabras, el proyecto se convierte en la base del sistema, el que se complementará por un reglamento especial, lo que permitiría otorgar mayor flexibilidad a la normativa y solucionar de forma más rápida las nuevas contingencias sobre la materia.
- f. Establece como requisito el consentimiento expreso del titular de los datos, lo que debe estar sustentados en instrumentos válidamente emitidos.

### 3.2. Participantes dentro del nuevo sistema.

El proyecto de ley reconoce a cada uno de los agentes que participan en el sistema de información comercial, definiendo a cada uno de ellos, en el siguiente sentido:

- a. Titular de datos de obligaciones económicas: el proyecto indica que corresponde a “la persona natural o jurídica, identificada o identificable, a la que se refieren los datos de las obligaciones económicas”<sup>173</sup>, de esta definición se puede destacar la inclusión de las personas jurídicas, las que según lo que se ha dicho en esta memoria, no se encuentran protegidas en la ley actual (según lo indicado en el artículo 2 letra ñ).
- b. Aportantes de datos de obligaciones económicas<sup>174</sup>: en este caso el proyecto no otorga una noción sobre este agente en el sistema, en vez de eso realiza una enumeración de todas las instituciones que se consideran como aportantes, lo que podría generar conflictos en el caso de que surjan nuevos entes o en el supuesto que existan algunos que se encuentren en un término medio entre una u otra categoría. Sin perjuicio de no encontrarse de forma expresa en el proyecto, se puede definir a este agente como todas aquellas personas naturales o jurídicas enunciadas en la ley o el reglamento, que tienen la obligación de reportar información determinada sobre obligaciones de carácter financiero o crediticio, con el consentimiento expreso de los titulares de datos en las situaciones contempladas en la ley.

---

<sup>173</sup> CHILE. Cámara de Diputados. 2011. Boletín N°7886-03: Regula el tratamiento de la información sobre obligaciones de carácter financiero o crediticio. 30 de agosto del 2011. Mensaje N°122-359. 17 de agosto 2011. Artículo 2 letra F. P. 23 y 24.

<sup>174</sup> CHILE. Cámara de Diputados. 2011. Boletín N°7886-03: Regula el tratamiento de la información sobre obligaciones de carácter financiero o crediticio. 30 de agosto del 2011. Mensaje N°122-359. 17 de agosto 2011. Letra G artículo 2. P. 24.

Dentro de las instituciones que menciona, se puede destacar la inclusión de “las personas naturales y jurídicas que sean acreedoras de forma habitual de operaciones de crédito de dinero en los términos definidos en la Ley N°18.010<sup>175</sup> y las personas naturales o jurídicas que efectúen operaciones de leasing, en calidad de arrendador o financista, en ambos casos cuando registren un monto anual promedio de créditos u operaciones igual o superior al equivalente de a UF 100.000 con más de 1.000 deudores”<sup>176</sup>, a los que se le impone la obligación de participar a lo menos 5 años. También se incluye a “los emisores y operadores de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias”. Por último, se debe mencionar que el proyecto no considera (en ningún caso) como aportante al Banco Central de Chile, lo cual se justifica en virtud de que este órgano tiene conocimiento de cierta información que no debe ser revelada al público, por seguridad del Estado.

- c. Distribuidores de datos de obligaciones económicas: son definidos como aquellas “sociedades que, cumpliendo con las disposiciones de la presente ley, del Reglamento y con la normativa dictada por la Superintendencia, se encuentren inscritas en la Nómina a que se refiere el artículo 39 de esta ley”<sup>177</sup>, si bien el recién citado concepto no se refiere en específico sobre los distribuidores, el proyecto se encarga de otorgar de forma más completa las características de ellas en el título V, específicamente en los artículos 38 y siguientes, de esta forma se puede

---

<sup>175</sup> CHILE. Ministerio de Hacienda. 1981. ley 18010: establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero. Artículo 1°: “Son operaciones de crédito de dinero aquellas por las cuales una de las partes entrega o se obliga a entregar una cantidad de dinero y la otra a pagarla en un momento distinto de aquel en que se celebra la convención”.

<sup>176</sup> CHILE. Cámara de Diputados. 2011. Boletín N°7886-03: Regula el tratamiento de la información sobre obligaciones de carácter financiero o crediticio. 30 de agosto del 2011. Mensaje N°122-359. 17 de agosto 2011. Letra G artículo 2. P. 24.

<sup>177</sup> CHILE. Cámara de Diputados. 2011. Boletín N°7886-03: Regula el tratamiento de la información sobre obligaciones de carácter financiero o crediticio. 30 de agosto del 2011. Mensaje N°122-359. 17 de agosto 2011. Letra h artículo 2.

conceptualizar como aquellos agentes que “realizarán el tratamiento, comunicación y comercialización de los datos de obligaciones económicas en conformidad a lo dispuesto en esta ley, sin perjuicio del tratamiento, comunicación, comercialización de otros datos a los que puedan acceder, provenientes de fuentes distintas al Sistema, de acuerdo a la legislación y normativa vigente, de personas naturales y jurídicas, pudiendo elaborar productos de valor agregado y prestar servicios relacionados con la información tratada en conformidad con la normativa vigente, siempre con pleno respeto a los derechos de los titulares de los datos”<sup>178</sup>.

La propuesta tiene como objetivo establecer la obligación de inscripción de los distribuidores en un registro especial, lo que permitiría que los titulares de la información puedan tener acceso a consultar a todas las instituciones que realizan tratamiento y comunicación sus datos personales. Para ello crea la denominada “nómina de distribuidoras de datos de obligaciones económicas”, dicho registro se encontraría a cargo de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

La moción indica además, el procedimiento para la inscripción, el que deberá ser realizado por el representante legal de forma escrita y cumpliendo con los requisitos señalados en el artículo 39 del proyecto, solo una vez aceptada la solicitud e incorporada en esta nómina será posible obtener la calidad de distribuidor, por lo tanto, tener la facultad de operar como tal.

- d. Administrador: tal como se ha mencionado, en el proyecto de ley se crea lo que se denomina como el “sistema de obligaciones económicas”, el que

---

<sup>178</sup> CHILE. Cámara de Diputados. 2011. Boletín N°7886-03: Regula el tratamiento de la información sobre obligaciones de carácter financiero o crediticio. 30 de agosto del 2011. Mensaje N°122-359. 17 de agosto 2011. Artículo 39 inciso segundo.

se encuentra regulado en el título IV, correspondiente a los artículos 23 y siguientes. Para que este sistema puede operar, el proyecto propone al denominado “administrador”, el que se podría definir en virtud del artículo 24 como el responsable del sistema de obligaciones económicas, el que debe llevar “la debida administración, desarrollo, seguridad, mantención y tratamiento de los datos del Sistema, y en la operación de éste de forma continua e ininterrumpida, en conformidad a lo establecido en la presente ley, su Reglamento y demás normativa que al efecto dicte la Superintendencia, en el ámbito que le corresponde a cada uno”<sup>179</sup>. En otras palabras, es el encargado de que el sistema funcione de forma correcta, es importante mencionar, que la propuesta legislativa no propone a un órgano del estado para esta función, sino que por el contrario establece una empresa privada que se elegirá mediante licitación pública, la que será convocada y fiscalizada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Esta administradora debe ser además una sociedad anónima chilena, la que deberá tener como giro único y exclusivo la administración del sistema.

El procedimiento de licitación para escoger al administrador se encuentra normada en el mismo proyecto sin muchas especificaciones, más bien lo que se realiza es fijar las bases para las futuras licitaciones, las cuales serán complementadas por lo que establezca la Superintendencia.

- e. Superintendencia: corresponde específicamente a la Superintendencia de Bancos e instituciones Financieras, actualmente la Ley N°19.628 no establece funciones claras a esta institución, lo que provoca que en muchas ocasiones se vean limitadas sus facultades, especialmente a la

---

<sup>179</sup> CHILE. Cámara de Diputados. 2011. Boletín N°7886-03: Regula el tratamiento de la información sobre obligaciones de carácter financiero o crediticio. 30 de agosto del 2011. Mensaje N°122-359. 17 de agosto 2011. Artículo 24.

hora de fiscalizar cualquier tipo de institución que realiza tratamiento con datos o información comercial, el proyecto subsana estos vacíos estableciendo funciones claras y relevantes para el funcionamiento del sistema, tales como la realización de la nómina de distribuidores, la facultad de autorizar o rechazar la inclusión de una distribuidora a la nómina, entre otras.

#### **4. Innovaciones propuestas por el proyecto.**

La moción analizada es un gran avance en materia de protección de datos personales de obligaciones económicas, incluyendo dentro sus planteamientos varias innovaciones en nuestro ordenamiento legal, las principales se exponen a continuación:

##### **4.1. Nueva regulación para los aportantes de datos de obligaciones comerciales.**

Uno de los principales problemas que tiene el actual sistema es la escasa regulación respecto a los aportantes de datos de obligaciones comerciales, es por ello que el proyecto tiene como objeto terminar con los vacíos existentes creando un título especial en el que se establecen las obligaciones de los aportantes.

Para que estas normas tengan eficacia, confiere facultades de fiscalización a la Superintendencia (SBIF) y crea también un registro de aportantes, esto permitiría generar mayor transparencia en el sistema y un resguardo adecuado al cumplimiento normativo por parte de estas instituciones.

4.2. Se incluyen nuevos conceptos en materia de tratamiento de la información sobre las obligaciones de carácter financiero o crediticio.

El proyecto de ley tiene como objetivo la creación de un marco legal integro que permita abarcar de la forma más amplia posible todo lo relativo a la información sobre las obligaciones de carácter financiero o crediticio, para cumplir con tal misión propone crear nuevos conceptos relativos a los datos personales patrimoniales y reformular o complementar aquellos ya existente en nuestro ordenamiento legal.

Algunos conceptos que reflejan la situación descrita precedentemente, son por ejemplo: los datos de obligaciones económicas, información sobre morosidades, obligaciones económicas al día, sistemas de obligaciones económicas y su administrador, titular de datos de obligaciones económicas, aportantes de datos de obligaciones económicas, distribuidores de datos de obligaciones económicas, historial de datos de obligaciones económicas, informe comercial (denominación existente en el cual sistema, pero no definida legalmente), entidades fiscalizadas, usuario, registro de aportantes, entre otros. A continuación, se describe de forma breve algunos de ellos:

- a. Titulares de los datos: el proyecto amplía el concepto existente, incluyendo como sujeto de protección a las personas jurídicas, lo que se justifica en virtud de que en muchas ocasiones las bases o instituciones que realizan tratamiento de datos utilizan su información sin ningún tipo límite, lo que afecta principalmente a las pequeñas y medianas empresas, las que se ven limitadas de forma injusta tanto de la posibilidad de acceder al crédito como al desprestigio de su imagen frente a terceros, quedando

desamparadas al no existir un procedimiento igual de rápido que el recurso de protección.

- b. Información comercial comunicable: los datos sobre obligaciones comerciales que se puede comunicar se encuentra expresamente señalada en la Ley sobre Protección de Datos de Carácter Personal, la que indica en el título III, artículo 17, que los bancos de datos personales “solo podrán comunicar información que verse sobre obligaciones de carácter económico, financiero, bancario o comercial, cuando éstas consten en letras de cambio y pagarés protestados; cheques protestados por falta de fondos, por haber sido girados contra cuenta corriente cerrada o por otra causa; como asimismo el incumplimiento de obligaciones derivadas de mutuos hipotecarios y de préstamos o créditos de bancos, sociedades financieras, administradoras de mutuos hipotecarios, y de préstamos o créditos de bancos, sociedades financieras, administradores de mutuos hipotecarios, cooperativas de ahorro y de créditos, organismos públicos y empresas del Estado sometidas a la legislación común, y de sociedades administradoras de créditos otorgados para compras en casas comerciales”<sup>180</sup>, por lo tanto, las instituciones tienen la obligación de informar solo aquellos datos relativos a incumplimientos en material comercial, es decir, la denominada información negativa.

El proyecto innova en este sentido, debido a que amplía la información comunicable, incluyendo lo que denomina y define

---

<sup>180</sup> CHILE. Ministerio de Justicia. 1999. ley 19.628: Sobre protección a la vida privada. 28 de agosto de 1999. Artículo 17.

como obligaciones económicas al día <sup>181</sup>, que corresponde a aquellos datos de obligaciones que no se encuentran incumplidas, lo que se aplica específicamente a tres situaciones: cuando el plazo para cumplir con la obligación aún no se encuentre vencido, en los casos que se encuentre ya pagada o en las situaciones en que se haya adelantado el pago.

- c. Organismo único recopilador de datos: con el objetivo de unificar y fortalecer el sistema de información en materia comercial, el proyecto de ley propone la creación de un “Sistema de Obligaciones Económicas” <sup>182</sup>, este nuevo órgano será el único ente que recopilará, ordenará, filtrará y sistematizará la información comercial, para posteriormente distribuirla al resto de los agentes. Además, permite un acceso a la información personal mucho más sencillo para los titulares de los datos, ya que estos podrían solicitar a un solo órgano un informe respecto a quienes se encuentran realizando tratamiento y comunicación de sus datos.

Los aportantes tendrán la obligación de informar a este sistema las obligaciones económicas y crediticias, tanto de aquellos datos de morosidad como de información al día.

- d. Catálogo de derechos de los titulares de datos de obligaciones económicas: Si bien la Ley 19.628, se crea con el fin de proteger los derechos de las personas, establece un catálogo muy acotado

---

<sup>181</sup> CHILE. Cámara de Diputados. 2011. Boletín N°7886-03: Regula el tratamiento de la información sobre obligaciones de carácter financiero o crediticio. 30 de agosto del 2011. Mensaje N°122-359. 17 de agosto 2011. Artículo 2 letra C.

<sup>182</sup> Desde ahora SOE.

de estos derechos, los que comprenden en general solamente las bases del sistema legal, sin hondar en ninguno de ellos.

El proyecto de ley propone como una de sus principales misiones fortalecer los derechos de los titulares de los datos, y en razón de este eje crea un título especial dedicado a ellos, el que corresponde al título segundo, en los artículos 12 y siguientes, en él se enuncia de forma clara los derechos que tienen los titulares y las acciones con las que cuentan para protegerse en caso de vulneración. Los derechos que reconoce el proyecto son los siguientes:

- i. Derechos ya reconocidos en la Ley N°19.628 y otros cuerpos normativos, tales como el derecho: del titular a exigir información de sus datos (relativo a la origen de ellos, destinatario(s), fines y a quiénes fueron transmitidos), a solicitar la modificación de los datos incorrectos o incompletos, la eliminación de datos cuando el almacenamiento de ellos carezca de fundamento legal o sean aquellos que se encuentren caducos, solicitar bloqueo de los datos otorgados de forma voluntaria y derecho a no ser limitado en el ejercicio sus derechos.
- ii. Derecho del titular de los datos a ser informado antes de contratar con alguna institución, lo que abarca: la obligación legal de entregar ciertos datos, la forma de realizarlo, el organismo a cargo, y en general, todo lo que tenga ver con el sistema de información de obligaciones económicas. Se indica también, las instituciones a las cuales se puede solicitar información, entre las cuales se pueden mencionar: la empresa que tiene almacenados sus datos, el administrador del sistema de obligaciones económicas, entre otras. Una vez solicitada la información, la institución requerida deberá emitir un informe gratuito, el que debe contener los

movimientos de los últimos doce meses, en el caso de que se requiera información sobre una mayor cantidad de tiempo, el órgano deberá entregar esta información, pero podría tener asociado algún tipo de costo.

- iii. Derecho a que modifiquen, actualicen, o no se incluyan los datos de obligaciones económicas cuando estos sean erróneos, inexactos, equívocos o incompletos, señalado en el artículo 13 de la Ley 19.628, el proyecto innova en este punto al incluir la “obligación al día”.
- iv. Derecho a que se actualicen o se aclaren los datos del titular cuando las obligaciones se encuentren pagadas o extintas, el proyecto establece plazos breves para cumplir con su modificación, correspondiente a setenta y dos horas siguientes a la solicitud para actualizar dicha información en la base de datos donde se produce el error o desactualización. En caso de que se dificulte cumplir con la solicitud, las instituciones requeridas pueden bloquear los datos hasta que se encuentre solucionado el inconveniente.

#### 4.3. Consentimiento.

Como menciona la Ley de Datos Personales, el tratamiento de información se puede realizar en dos circunstancias: 1) cuando la ley y otras disposiciones legales así lo señalen, o, 2) en el caso que el titular de los datos entregue el consentimiento de forma expresa. Es transcendental tener en consideración, que la información de obligaciones comerciales no requiere el consentimiento de los titulares y es obligación legal para los órganos encargados comunicar estos datos.

El nuevo cuerpo legal modifica este punto, agregando dos situaciones en la que los aportantes requerirán del consentimiento expreso del titular para el tratamiento de sus datos, el primero de estos casos, corresponde a la obligación de requerir el consentimiento del titular para comunicar los datos morosos a otras instituciones diferentes a la contempladas en la normativa o a terceros que participen en el sistema. El segundo caso, es lo que se denomina obligaciones económicas al día, el que como se ha explicado consiste en todas aquellas obligaciones que aún no se encuentren vencidas, para lo cual se requerirá de consentimiento expreso del titular en los casos que se haga uso o tratamiento de esta información.

#### 4.4. Procedimiento especial para la tutela de derechos.

El proyecto de ley plantea la necesidad de contar en nuestro ordenamiento legal con un procedimiento especial para requerir la no inclusión, modificación, actualización o cancelación de los datos de obligaciones económicas, el que debe ser efectivo y con resultados en el menor tiempo posible, por lo tanto, el objetivo es la creación de vías más expeditas para que los responsables de los datos actualicen la información, rectifiquen y eliminen los datos según sea la necesidad y realidad del titular, complementado lo ya dispuesto en la Ley 19.628.

Para ello establece un procedimiento especial, en el que el titular debe presentar una solicitud ante la distribuidora o aportante de información correspondiente (sin perjuicio de que es posible también que lo realice directamente al administrador). Los órganos a los que se realiza la solicitud tienen el plazo de 72 horas para responder, ya sea aceptándola o rechazándola, en cualquiera de los dos casos, su resolución debe ser remitida en el plazo 3 días siguientes a la administradora. Si es aceptada la solicitud del titular, la administradora hará entrega del historial

con sus datos corregidos, de forma totalmente gratuita, ahora bien, si por el contrario niegan la solicitud esta debe ser correctamente fundada.

Por último, además de lo expuesto, el proyecto incluye la opción de realizar una nota en el Sistema de Obligaciones Económicas, la que tiene como finalidad informar a terceros la existencia de un proceso de solicitud pendiente que se encuentre en estado de impugnación.

#### 4.5. Asigna nuevas funciones a diversas instituciones.

Con el fin de cumplir con las normas vigentes y con el propio proyecto de ley, se consagran funciones específicas a varias instituciones ya existentes, la principal de ellas es la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, a la que se amplían y fortalecen sus funciones, para transformarla en el ente fiscalizador y encargado de que exista un uso adecuado de la información y dar eficacia a las normas. El proyecto detalla las funciones de la SBIF enumerándolas del siguiente modo:

1. Fiscalizar a los aportantes, al administrador y las distribuidoras: para realizar esta labor de control, contará con un registro en el que se encuentren todos los aportantes de información al sistema. Además, deberá organizar y conducir la licitación para escoger al administrador del Sistema de Obligaciones Económicas y deberá autorizar el registro de todas las empresas distribuidoras de información en conjunto con la autorización para el funcionamiento de cada una de ellas.

2. Dictación de normas de índole internas para un correcto funcionamiento del sistema.
3. Crear, analizar y administrar los registros: la SBIF estará a cargo del Registro de Aportantes y la Nómina de distribuidores, será ella quien revise las todas las solicitudes para ingresas a uno u otro registro.
4. Revocar la calidad de distribuidora: lo que se puede realizar siempre y cuando la situación de la distribuidora se encuentre en los casos expresados en la ley.
5. Elaboración de estadísticas del sistema.
6. Realizar todo tipo de solicitudes con el fin de cumplir con sus labores de fiscalización.
7. Preparar las bases de licitación pública para escoger administrador.
8. Resolver infracciones de su competencia y aplicar las sanciones necesarias acorde a lo dispuesto en el proyecto.

#### 4.6. Establece normas para regular el mercado de las distribuidoras.

El mercado de las empresas distribuidoras es un sistema que carece de total regulación, se desconoce actualmente el número de empresas que participan en él, y peor aún, no se tiene conocimiento a quienes se distribuye la información. Con el propósito de tener control sobre estos agentes, el proyecto de ley exige que todas las empresas que comiencen a ejercer actividades como distribuidoras de información, se deban constituir como una sociedad de cualquier tipo y registrarse en la Superintendencia, la que estará a cargo de aprobar o rechazar su solicitud. Si es aceptada se incluirá en el listado de empresas autorizadas, pero si es rechazado, no podrá funcionar como tal.

#### 4.7. Sistema de Obligaciones Económicas (SOE).

SOE corresponde al organismo oficial y único que se encargará de la recopilación de la información comercial. El proyecto se hace cargo de esta institución creándola y normando su actividad en su título cuarto, artículos 23 y siguientes, la forma de recopilar la información, las condiciones y otras características se definen en los artículos señalados, sin perjuicio de que cualquier otra función o regulación podrá ser agregada por reglamentos referentes a la ley. El objetivo que tiene este sistema es “recopilar, consolidar y estandarizar la información sobre obligaciones económicas contraídas con todos los acreedores relevantes”<sup>183</sup>.

La administración del SOE estará a cargo de lo que la ley denomina el “administrador”, el cual se elegirá mediante licitación pública, para participar en

---

<sup>183</sup> CHILE. Cámara de Diputados. 2011. Boletín N°7886-03: Regula el tratamiento de la información sobre obligaciones de carácter financiero o crediticio. 30 de agosto del 2011. Mensaje N°122-359. 17 de agosto 2011. P. 20.

el concurso, el proyecto establece ciertas exigencias, como por ejemplo, el constituirse como una sociedad anónima chilena, tener como giro único de administración del sistema, contar con un capital mínimo equivalente a 10.000 unidades de fomento el cual deberá estar enterado en dinero efectivo, suscrito y pagado al inicio de sus operaciones, debe tener una duración indefinida, entre otros.

Una vez adjudicada la licitación, la Superintendencia dictará una resolución de adjudicación, la que deberá publicarse en el sitio electrónico oficial del sistema, finalmente se realizará el contrato de administración el cual comenzará a regir una vez se cumplan con todos los requisitos necesarios y detallados de la ley.

El envío de información a este organismo no requerirá el consentimiento del titular, puesto que se convierte en una obligación de los aportantes y distribuidores la comunicación de los datos. Además, se menciona una especie de excepción a la norma de secreto bancario, justificada por un “bien mayor” que tiene como objetivo un sistema de información lo más completo y transparente, por lo tanto, al tratarse una excepción a la norma, se debe especificar qué datos seguirán siendo protegidos por el secreto bancario y cuales son finalmente los que se deben comunicar.

## **5. Comentarios sobre el proyecto.**

Es un hecho reconocido en la doctrina que la Ley 19.628 es insuficiente para cumplir con la protección de los datos personales, un ejemplo de ello es lo expuesto por el autor Alberto Cerda que expresa que “la eficacia de nuestra ley de protección de datos se ha visto menoscabada por su escasa difusión entre la

comunidad, amén del desconocimiento de la misma inclusive por operadores jurídicos; más no sólo por el contexto en que ella se inserta, sino que alcanza también a sus previsiones: la ausencia de una autoridad de control que vele por el cumplimiento, la engorrosa tramitación que se confiere a la acción judicial que consagra, entre otras circunstancias, no hacen sino socavar su aplicación”<sup>184</sup>.

La normativa de nuestro país se encuentra muy alejada de los estándares internacionales, especialmente en materia de datos de índole comercial. Si bien es cierto, el proyecto de ley es un gran avance en esta materia, especialmente porque propone entre otras cosas un catálogo de derechos para los titulares, nuevos procedimientos de tutela, unificación del sistema de información, regulación del mercado de las distribuidoras, entre otras propuestas, no se debe dejar pasar que de todas formas la moción tiene sus falencias y vacíos que son necesario corregir para tener un instrumento normativo mucho más integro.

Previo a enunciar los problemas o elementos por corregir, es importante tener en consideración que el proyecto de ley tiene que ser lo suficiente amplio para que el avance de la tecnología no deje atrás el marco legal –dentro de la medida de lo posible. Teniendo presente lo recién indicado, se pueden mencionar los siguientes problemas:

1. Un tema que debe ser especialmente sometido a debate público es lo que respecta a la empresa administradora, ya que podría existir principalmente dos posturas, una que estime que la entidad más idónea para dicha labor

---

<sup>184</sup> CERDA Silva, Alberto. 2003. Tratamiento de datos personales de carácter tributario comentario a la sentencia 211-03 de la Corte Suprema. Op. Cit. P.191.

sea una institución privada y no un órgano del estado, o la inversa, otros que crean que necesariamente deba estar a cargo de un ente del Estado.

El proyecto ley, propone que esta administradora sea una sociedad anónima, lo que se puede considerar como gran problema, ya que el objeto de la sociedad anónima es siempre mercantil<sup>185</sup> y el fin de sus accionistas es invertir en ella para obtener ganancias sin comprometer su capital, sino solo la parte que corresponde a su acción, esto evidentemente se aleja de la idea de tener un sistema unificado, puesto que si la sociedad no genera ganancias, no contará con el número suficiente de inversionistas para mantenerla, por lo que la transformaría en una administradora inestable en el tiempo, e incluso en casos extremos forzar la rotación de las sociedades y accionistas a cargo, por lo tanto, no brindaría seguridad a los agentes que participan en el sistema y dificultaría el cumplimiento de forma adecuada. Además, es más alarmante el hecho de que el proyecto permita que una sociedad no constituida pueda participar en la licitación pública, estableciendo un plazo de cuarenta días contados desde la publicación de la adjudicación en el portal electrónico correspondiente, para constituirse como sociedad anónima, lo que no otorga ningún tipo de seguridad ni certeza jurídica, ya que en caso de no cumplir con el plazo tendría que llamarse nuevamente a una licitación.

2. Otro problema que no soluciona totalmente el proyecto es el procedimiento para hacer valer los derechos de los titulares, principalmente en los casos de aclaración, modificación o cancelación de datos, ya que como se ha mencionado la tramitación no es lo suficientemente rápida. La propuesta indica que para realizar cualquier solicitud, en primer lugar, se debe acudir

---

<sup>185</sup> CHILE. Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. 1997. ley 19466: establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. 1997. Artículo 1, inciso segundo.

al almacenamiento o institución que realiza el tratamiento de los datos en el cual consta el problema, el que tendrá el plazo de 72 horas para responder a dicha solicitud, el inconveniente es que las empresas no tienen una obligación real de cumplir con dicho plazo, debido a que no se establece sanción alguna en el caso de no responder, el incumplimiento solo permite continuar con el reclamo en sede civil. El proyecto solamente innova en este sentido, en la posibilidad de recurrir de forma directa al administrador, lo que no es realmente un gran avance, ya que el tiempo de espera sigue siendo demasiado.

Este nuevo procedimiento está muy lejos de permitir una certera y expedita protección de los datos de las personas, la propuesta ideal para estos casos debería ser la creación de una plataforma virtual, en la que sea posible interponer cualquier tipo de solicitud en materia de protección de datos personales, la que tenga a su vez comunicación directa con las instituciones que realizan tratamiento de datos, estableciendo sobre esta base un procedimiento expedito y obligatorio para todas las partes, y que permita además, que en caso de rechazo de la solicitud exista un órgano de segunda instancia que revise los antecedentes. Este tipo de solución requeriría importantes reformas, como el otorgamiento de facultades especial para impartir justicia a determinados órganos o la creación de un tribunal especial, la realización de un sistema de registro de las instituciones que efectúan tratamiento de datos personales con el fin de conocer los datos de cada institución, entre otras medidas.

3. La inclusión de las personas jurídicas como sujetos de protección es un paso muy importante, tanto para el nivel de información que existirá en el sistema, como en la extensión en la cantidad de titulares de derechos, sin embargo, el proyecto no establece normas en las que se indique quienes

podrán solicitar la actualización o eliminación de la información, ni quién podrá requerir información al administrador, ya sea que lo pueda realizar cualquier socio o deba ser necesariamente el representante de la empresa o un mandatario.

4. Las autorizaciones de los titulares para el uso de sus datos son siempre un tema complejo en esta materia, puesto que muchas instituciones no informan de manera adecuada el sistema a sus clientes, convirtiendo las autorizaciones por regla general en meras solemnidades y no en consentimiento real e informado. En este mismo sentido, si bien es cierto el proyecto de ley tiene como fin que las instituciones tengan la obligación de informar a los titulares la forma y los motivos por los cuales se recaban sus datos, no plantea ninguna norma que establezca de manera concreta como se cumpliría efectivamente con este objetivo, en este caso se tendría que esperar que los reglamentos se pronuncien al respecto. Este punto cobra importancia, debido a que se agrega un nuevo tipo de datos denominados “datos de información al día”.

Para que la autorización sea realmente efectiva, es necesario que se incluya una reglamentación especial, en la que se indiquen los requisitos y formas en la que los bancos e instituciones que realizan tratamiento de datos deben solicitar la autorización, ya sea, por ejemplo, en el mismo contrato del crédito o por un documento diferente. La importancia de este punto, es que en caso de ser firmado junto al contrato principal (como una cláusula de él), se puede tornar abusivo, debido a que gran parte de los clientes no toma conocimiento real de todas las cláusulas del contrato centrándose solo en los aspectos principales, sin contar que estarían obligados a aceptar para recibir el crédito, sin tener la capacidad de negociación al respecto, otorgando en consecuencia, la autorización si

estar debidamente informados y no cumpliendo de forma real con el objetivo de la ley.

Lo más certero parece ser que se lleve a cabo mediante un instrumento distinto al del contrato mismo (sin perjuicio de que de todos modos pueden darse para situaciones de abusos, lo que debería ser fiscalizado por un ente especialmente designado para tal efecto), la ventaja de esta opción es que las personas podrían tomar conocimiento de forma mucho más clara.

Por último, es fundamental establecer medidas que promuevan la educación de las personas en el tema de estudio, con el fin de lograr un resultado óptimo.

5. La caducidad de la información es otra temática transversal ante cualquier tipo de datos, pero es especialmente importante en obligaciones económicas, en virtud de que las relaciones que se generan en el mercado son más volátiles, es por esto que ellas deben estar constantemente actualizadas.

La Ley sobre Protección de Datos Personales, en su artículo 18, se refiere a la caducidad de los datos de información de obligaciones económicas, señalando que las empresas en ningún caso deben comunicar los datos de obligaciones económicas cuando han transcurrido 5 años desde que estas fueron exigibles o se extinguió la obligación. A pesar de que establece un plazo determinado para que no se comuniquen los datos, esto no significa de modo alguno que tengan la obligación de eliminarlos de su base de datos, es más, no existe un límite en la ley que se refiera sobre su almacenamiento, lo que es sumamente grave, puesto que se

puede utilizar dicha información para los fines que la institución desee sin el consentimiento del titular, el que además, no tendría modo de saber que su información sigue siendo almacenada y utilizada para fines desconocidos, por lo que incluso, se puede dar el caso que una institución no otorgue un crédito debido a que una persona tuvo una deuda en años anteriores, lo cual se tornaría claramente en un abuso.

La situación descrita ya se ha planteado anteriormente en la Corte de Apelaciones de Santiago, mediante acción de protección entre Rosa Hidalgo contra el Banco BBVA, en dicho recurso se expone que se presentó una solicitud de crédito hipotecario en el Banco Itaú, el que fue rechazado ya que mantenía una deuda con el Banco BBVA (obligación que se encontraba vencida). En razón de ello, la recurrente consultó en la Superintendencia de Banco e Instituciones Financieras, la que le informa que no existe registro de la deuda mencionada, tampoco figuraba en Dicom o el boletín comercial, por lo que atendido a que en los registros públicos existentes no figuraba la deuda, la Corte de Apelaciones de Santiago acogió el recurso considerando que en este caso se encontraba ante un registro clandestino “que, con lo relacionado precedentemente, surge de manera manifiesta que las recurridas al mantener y consultar un registro que debe ser calificado como “clandestino” o al margen de la ley, incurrieron en una conducta ilegal y arbitraria que afectó la garantía constitucional contemplada en el N° 4 del artículo 19 de la Constitución Política de la República”<sup>186</sup>. Ordenando finalmente que las recurridas debían “eliminar o cancelar los datos de la deuda morosa que la actora contrajo con el Banco BBVA (Ex Banco BHIF), referida en estos autos, almacenados en cualquier registro o base de datos; debiendo

---

<sup>186</sup> C. de apelaciones de Santiago. 18 enero 2012, ROL: 5072-11, considerando décimo tercero.

comunicarse lo resuelto a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras para que fiscalice el cumplimiento de lo ordenado”<sup>187</sup>.

---

<sup>187</sup> Ibid.

## V. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE SOLUCIÓN.

### 1. Diagnóstico.

El actual sistema de información comercial y financiera existente en nuestro país es a todas luces insuficiente, debido principalmente a la escasa regulación y la falta de información respecto a su existencia y funcionamiento. A pesar, de que el sistema legislativo es consciente de esta falencia, todos los proyectos que se han presentado no han tenido efectos concretos y muchos se mantienen estancados en el Congreso, lo que es incluso reconocido por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras la que indica que “el proyecto de ley de Sistema de Obligaciones Económicas (SOE), enviado al Congreso a mediados de 2011, no ha tenido avances significativos en su tramitación. El desafío para las autoridades económicas, el poder legislativo y los agentes económicos involucrados es retomar el diálogo, a fin de lograrlos perfeccionamientos requeridos”<sup>188</sup>, lo que constituye un claro llamado a realizar las diligencias suficientes para lograr alcanzar un sistema de información con mejores condiciones. En consecuencia, “podemos afirmar que los problemas fundamentales relacionados con los datos personales en nuestro país se vinculan a los antecedentes comerciales de los ciudadanos y al funcionamiento de las empresas dedicadas a la comercialización e información de tales datos. Este aserto queda demostrado en la sensibilidad parlamentaria para promover el número de proyectos legislativo que se han presentado, que, aunque sin mucha coherencia y escasa reflexión, han pretendido representar a las personas que se han visto afectadas por un tratamiento de datos personales”<sup>189</sup>.

---

<sup>188</sup> Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras Chile. Informe anual 2014. Chile, 2015. P 23.

<sup>189</sup> ANGUIITA Ramírez, Pedro. La protección de datos personales y el derecho a la vida privada: régimen jurídico, jurisprudencia y derecho comparado: análisis de la Ley N°19.628, sobre

## **2. Propuestas de Solución.**

Es indispensable crear una normativa especializada, que abarque todo lo concerniente a esta materia y constituir un nuevo sistema de información de obligaciones económicas, el que permita un acceso libre a las personas y que se aboque también a la asesoría de la ciudadanía. Este nuevo ordenamiento deberá girar en torno a las siguientes bases o ejes:

- a. Educación de los titulares de los datos personales: el sistema de información económico es para muchas personas totalmente desconocido, por lo que sustentar cualquier regulación legal no tendría sentido sin una población que no tenga conocimiento de sus derechos. Es por esto, que se deben realizar planes de educación, los cuales provengan del Estado mismo, ya sea a través de la SBIF, el SERNAC o cualquier otro organismo que permita alcanzar a un número importante de la población del país; o por instituciones privadas, especialmente aquellas que recaban gran cantidad de información.
- b. Protección de los titulares de los datos: para lograr este objetivo es necesario realizar un catálogo claro y conciso de los derechos, sin embargo, para que sea realmente eficiente es indispensable crear un procedimiento adecuado para proteger a las personas en caso de vulneración de sus derechos, el que puede estar a cargo de un nuevo órgano administrativo o uno ya existente al que se le otorguen facultades

---

Protección de la Vida Privada (Protección de Datos de Carácter Personal), modificada por la ley N°19.812. Santiago, Chile. Editorial Jurídica de Chile. 2007. P. 372.

especiales, ya sea en uno u otro caso, la finalidad es que facilite y acerque a las personas en la defensa de sus derechos.

- c. Obligaciones para todos los participantes del sistema: actualmente no establece de forma concisa obligaciones para los agentes que participan en el sistema, lo cual es indispensable para un correcto funcionamiento de él, por lo que es necesario que se establezca de forma expresa un catálogo de obligaciones de los aportantes y distribuidores, el que permita determinar de manera clara y precisa sus funciones, limitaciones y deberes, de esta forma los titulares de los datos personales podrían exigir a estas instituciones el cumplimiento de la normativa.

Adicionalmente, para que estas obligaciones sean efectivamente cumplidas por las instituciones, es importante precisar nuevas y más completas infracciones y sanciones, acompañadas de procedimientos adecuados que permitan aplicarlas.

- d. Regulación de mercado: “el estado actual de la situación muestra que si bien existen reglas legales que aplican al mercado de datos personales en nuestro país, los datos personales que se comercializan, lo son muy generalmente sin autorización por parte de los titulares de datos respectivos, de manera que estos no pueden controlar su información personal (cómo, dónde y para qué se utilizará), y además estos sujetos no son compensados por el uso de la información que les pertenece, ya que las empresas pueden recolectar libremente con la finalidad de utilizar o revelar información personal en una o múltiples ocasiones sin tener que pagar ninguna compensación. En definitiva, en nuestro ordenamiento no existe norma legal que entregue a los individuos un derecho de gozar

“exclusividad” sobre su propia información personal”<sup>190</sup>, esto sumado a otras situaciones producto de la autorregulación del mercado, como es como ejemplo, la existencia de barreras de entrada a las instituciones que quieren participar en el sistema, la mantención de “una suerte de monopolio legal a favor de la Cámara de Comercio de Santiago respecto de los datos patrimoniales”<sup>191</sup> o los abusos de posición dominante de aquellos organismo más antiguos, siendo los principales afectados en estos casos las pequeñas y medianas empresas las que no pueden ingresar en igualdad de condiciones. Toda la situación descrita, hace indispensable la necesidad de una regulación normativa del mercado, que permita una adecuada protección de los titulares de datos personal, y, además, permita igualdad en las condiciones en que los demás entes participan en ella.

- e. Aumento y unificación de la información: según los proyectos de ley analizados, para muchos es una necesidad imperante aumentar el nivel de información, lo que en cierta medida es cierto, pero es primordial analizar la forma en que se lograría este objetivo.

Respecto al aumento de información mediante la inclusión de las personas jurídicas como titulares de protección, no se generaría mayores inconvenientes, sino que, por el contrario, permitiría dar seguridad especialmente a las pequeñas y medianas empresas. Las dificultades tienen relación específicamente, con los datos positivos, de los que es necesario desarrollar mayor debate al respecto, con el fin de determinar las verdaderas ventajas y desventajas. En el actual sistema, sería

---

<sup>190</sup> JERVIS ORTIZ, Paula. Modelo de propuesta regulatoria al mercado de datos personas en Chile. Op. Cit. P. 160.

<sup>191</sup> JERVIS ORTIZ, Paula. Modelo de propuesta regulatoria al mercado de datos personas en Chile. Op. Cit. P. 161.

imposible incluirlas debido a que no se encuentra preparado para mantener tal cantidad de información.

Por otro lado, para crear un sistema integral, es necesario unificar la información en una sola institución, con el fin de que todos los agentes puedan acceder de manera sencilla y en igualdad de condiciones.

- f. Creación de un organismo centralizado: estrechamente vinculado con el punto anterior, para lograr que el sistema realmente funcione, es necesario unificar los datos existentes en un solo órgano, que permita a los agentes y titulares obtener información certera y asesoría cuando sea necesario.

Cualquiera sea la forma que se establezca para cumplir con este objetivo, la responsabilidad debe recaer en un órgano del Estado, ya que de esta forma se otorga mayor seguridad y estabilidad al sistema, excluyendo otros intereses asociados distintos a los fines de protección de datos personales.

- g. Fiscalización: tanto para el funcionamiento actual como para cualquier nuevo proyecto o modificación del sistema, es primordial la creación de un órgano de control y fiscalización sobre esta materia. Para ello existen diversas opciones, una de ellas es la creación de una nueva institución especializada similar a la Agencia Española de Protección de Datos Personales; y otra alternativa, es otorgar facultades especiales a un organismo ya existente, para lo que se ha propuesto, por ejemplo, a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.<sup>192</sup>.

---

<sup>192</sup> Boletín N°7886-03, propone otorgar facultades de fiscalización a la SBIF.

Este órgano fiscalizador debe tener además las facultades para ser consultado y poder realizar dictámenes que contribuyan a esclarecer aquellos vacíos que surjan en el desarrollo del sistema, es decir, que cuente con facultades interpretativas.

En conclusión, para desarrollar un sistema de información comercial completo y eficiente, es fundamental plantear un debate público, respecto a cada uno de los ejes señalados, con el fin de que todos los agentes del sistema participen en la construcción de nueva normativa. Por lo tanto, queda aún mucho trabajo doctrinario y legislativo por realizar, con el fin de crear un ordenamiento legal lo más completo posible y en miras de cumplir con la realidad actual y acercarnos como país a los estándares internacionales.

## **BIBLIOGRAFÍA.**

### **LIBROS.**

1. ANGUITA Ramírez, Pedro. La protección de datos personales y el derecho a la vida privada: régimen jurídico, jurisprudencia y derecho comparado: análisis de la Ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada (Protección de Datos de Carácter Personal), modificada por la ley N°19.812. Santiago, Chile. Editorial Jurídica de Chile. 2007.
2. CERDA Silva, Alberto. Hacia una internet libre de censura: propuestas para América Latina. Buenos Aires, Argentina. Universidad de Palermo. 2012.
3. CORRAL Talciani, Hernán. Lecciones de responsabilidad extracontractual. Santiago, Chile. Editorial Jurídica de Chile. 2011.
4. JIJENA Leiva, Renato, La ley chilena de protección de datos personales. Una visión crítica desde el punto de vista de los intereses protegidos, en obra colectiva Tratamiento de datos personales y protección de la vida privada, Estudios sobre la Ley N°19.628 sobreprotección de datos de carácter personal, Santiago, Universidad de Los Andes, 2001.
5. JIJENA Leiva, Renato, comercio electrónico, firma digital y derecho, Santiago, Chile. Editorial Jurídica de Chile 2007.
6. ORTIZ, Claudio. La protección de datos personales y la información comercial. en su: Chile y la Protección de Datos Personales: ¿están en crisis nuestros derechos fundamentales? Santiago, Chile. Ediciones Universidad Diego Portales, 2009.

### **REVISTAS.**

7. ÁLVAREZ Valenzuela, Daniel. 2016. Acceso a la información pública y protección de datos personales. ¿Puede el Consejo para la Transparencia ser la autoridad de control en materia de protección de datos? Revista de Derecho Universidad Católica del Norte, año 23, N°1, 2016.
8. CERDA Silva, Alberto. 2003. Autodeterminación informativa leyes sobre protección de datos. Revista chilena de Derecho Informático N°3.
9. CERDA Silva, Alberto. 2003. Tratamiento de datos personales de carácter tributario comentario a la sentencia 211-03 de la Corte Suprema. Revista chilena de Derecho Informático N°2.
10. CORRAL, Hernán. 2000. Configuración jurídica del derecho a la privacidad I: origen, desarrollo y fundamentos. Revista Chilena de Derecho 27 N°1.
11. FRIGERIO Dattwyler, Catalina. 2018. Mecanismo de regulación de datos personales: una mirada desde el análisis económico del derecho. Revista chilena de derecho y tecnología, vol. 7, N°2, 2018. DOI: 10.5354/0719-2584.2018.50578 [En línea] <<https://rchdt.uchile.cl/index.php/RCHDT/article/view/50578/54758>> [consulta: 1 marzo 2019].
12. JERVIS ORTIZ, Paula. Categoría de datos personales reconocidos en la Ley 19.628. Revista Chilena de Derecho Informático.
13. JERVIS ORTIZ, Paula. Modelo de propuesta regulatoria al mercado de datos personas en Chile. Revista Chilena de Derecho Informático N°8, 2006.
14. MURILLO de la Cueva, Pablo Lucas. Perspectiva del derecho a la autodeterminación informativa. Revista de internet, derecho y política, Monográfico III Congreso Internet, Derecho y Política (IDP). Nuevas perspectivas. 2007.
15. ROSTIÓN, Ignacio. SERNAC Financiero: nuevos deberes de información y responsabilidad civil. Revista de Derecho Universidad Católica del Norte N°1, 2014.

16. ROSTIÓN, Ignacio. Sobre la Ley de Protección de la Vida Privada: La importancia de una “fuente legal” y su aplicación en las Personas Jurídicas. Revista *Ius et Praxis*, año 21, N°2, 2015.
17. VERGARA Rojas, Manuel. 2017. Chile: Comentarios preliminares al proyecto de la ley que regula la protección y tratamiento de datos personales y crea la Agencia de Protección de Datos Personales. Revista chilena de derecho y tecnología, vol. 6, N°2, 2018. DOI: 10.5354/0719-2584.2017.45822 [En línea] <<https://rchdt.uchile.cl/index.php/RCHDT/article/view/45822/50556>> [consulta: 1 marzo 2019].

## **INFORMES Y ESTUDIOS.**

18. ARRIETA, Raúl. Chile y la protección de datos personales: Compromisos internacionales. En *foco* 132. ISSN 0717-9987 [En línea] <[http://www.expansiva.cl/media/en\\_foco/documentos/15042009145842.pdf](http://www.expansiva.cl/media/en_foco/documentos/15042009145842.pdf)> [consulta: 1 marzo 2019].
19. ARRIETA Cortés, Raúl. Autorregulación y protección de datos personales. 2008.
20. BERNOEING, Raphael. Tratamiento de la información sobre obligaciones de carácter financiero o crediticio. [Diapositiva] Comisión de Economía, fomento y Desarrollo-Cámara de Diputados. Marzo 13, 2012.
21. CELIS Quintal, Marcos Alejandro. La protección de la intimidad como derecho fundamental de los mexicanos. [En línea] <<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/5/2253/9.pdf>> [consulta: 1 marzo 2019].
22. CLGroup Financial Services Consulting. Informe final evaluación del sistema de información comercial en Chile. Noviembre, 2007.

23. DE LA SERNA Bilbao, María nieves. La institución de la protección de datos de carácter personal.
24. JARA Amigo, Rony. Tratamiento de datos personales y protección de la vida privada: estudios sobre la Ley N°19.628, sobre la protección de datos de carácter personales. “Régimen de los datos de carácter económico financiero, bancario o comercial en la ley N°19.628.
25. JIJENA Leiva, Renato. Actualidad de la protección de datos personales en América Latina. El caso de Chile. “Revolución informática con Independencia del Individuo”. 2010.
26. URIARTE, Mikel. El tratamiento de datos personales en la determinación del riesgo. En foco 134. ISSN 0717-9987 [En línea] <[http://www.expansiva.cl/media/en\\_foco/documentos/15042009150104.pdf](http://www.expansiva.cl/media/en_foco/documentos/15042009150104.pdf)> [consulta: 1 marzo 2019].
27. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Historia de la Ley N°19.628, Protección de la vida privada. D. oficial 28 de agosto, 1999.
28. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Historia de la Ley N°20.555, Modifica ley N°19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, en otras, al Servicio Nacional del Consumidor. D. Oficial de 05 de diciembre, 2011.
29. ONG Derechos Digitales. J. Carlos Lara, Carolina Pincheira y Francisco Vera. La privacidad en el sistema legal chileno N°08. [En línea] <<https://www.derechosdigitales.org/wp-content/uploads/pp-08.pdf>> [consulta: 28 septiembre 2017].
30. Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras Chile. Informe anual 2014. Chile, 2015.

## **LEYES NACIONALES.**

31. CHILE. Ministerio de Justicia. 1980. Constitución Política de la República.
32. CHILE. Ministerio de Justicia. 1999. Ley 19.628: Sobre protección a la vida privada. 28 de agosto de 1999.
33. CHILE. Ministerio de economía, Fomento y Turismo. 2011. Ley N°20.555: modifica ley N°19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, en otras, al Servicio Nacional del Consumidor. 05 de diciembre de 2011.
34. CHILE. Ministerio de Hacienda. 1928. Decreto Supremo N°950. 28 de marzo de 1928.
35. CHILE. Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. 1997. Ley N°19.496: Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. 7 de marzo de 1997.
36. CHILE. Ministerio de Hacienda. Ley N°18.046: Ley sobre Sociedades Anónimas. 22 de octubre de 1981.
37. CHILE. Ministerio de Justicia. 2000. Decreto N°779: aprueba reglamento del registro de banco de datos personales a cargo de organismo públicos. 24 de agosto de 2000.
38. CHILE. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. 2002. Decreto con Fuerza de Ley N°1: fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Código del Trabajo. 31 de julio de 2002.
39. CHILE. Ministerio de Hacienda. 1997. Decreto con Fuerza de Ley N°3: fija texto refundido, sistematizado y concordado de la ley general de bancos y de otros cuerpos legales que se indican. 26 de noviembre de 1997.
40. CHILE. Ministerio de Hacienda. 1989. Ley N°18.840: Ley Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile. 10 de octubre de 1989.
41. CHILE. Ministerio de Justicia. 2006. Decreto N°998: modifica Decreto N°950, de 1928. 25 de octubre de 2006.

42. CHILE. Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. 1997. Ley 19466: establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. 1997.
43. CHILE. Ministerio Justicia. 1902. Ley 1552: Código de Procedimiento Civil. 1902.
44. CHILE. Ministerio Secretaría General de la Presidencia. 2018. Ley 21096: Consagra el derecho a protección de los datos personales. 2018.

#### **LEYES INTERNACIONALES Y EXTRANJERAS.**

45. ARGENTINA. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. 2014. Código Civil y Comercial de la Nación. [En línea] < [http://www.saij.gob.ar/docs-f/codigo/Codigo\\_Civil\\_y\\_Comercial\\_de\\_la\\_Nacion.pdf](http://www.saij.gob.ar/docs-f/codigo/Codigo_Civil_y_Comercial_de_la_Nacion.pdf)> [consulta: 10 de octubre 2017].
46. COLOMBIA. Novena conferencia Internacional Americana. 1948. Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre. [En línea] < <http://www.oas.org/es/cidh/mandato/Basicos/declaracion.asp>> [consulta: 10 octubre de 2017].
47. COSTA RICA. Conferencia especializada Interamericana sobre Derechos Humanos. 1969. Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José) [En línea] <[https://www.oas.org/dil/esp/tratados\\_b-32\\_convencion\\_americana\\_sobre\\_derechos\\_humanos.htm](https://www.oas.org/dil/esp/tratados_b-32_convencion_americana_sobre_derechos_humanos.htm)> [consulta: 10 octubre 2017].

#### **BOLETINES NACIONALES.**

48. CHILE. Cámara del Senado. 2009. Boletín N°6594-07: Proyecto de reforma constitucional que crea una Agencia de Protección de Datos Personales. 3 de julio del 2009.
49. CHILE. Cámara de Diputados. 2007. Boletín N°5309-03: modifica la ley N°19.628, estableciendo un sistema de información de datos de carácter personal, basado en el comportamiento de las personas y no solo en la noción de incumplimiento. 5 de septiembre del 2007.
50. CHILE. Cámara de Diputados. 2007. Boletín N°5356-07: modifica la ley N°19.628, sobre protección a la vida privada, estableciendo la obligación del responsable de Banco de Datos o Registros Personales, de informar al “propietario” acerca de éstos, y a quién le ha sido entregada dicha información. 3 de octubre del 2007.
51. CHILE. Cámara del Senado. 2017. Boletín N°11092-07: sobre protección de datos personales. 17 de enero del 2017.
52. CHILE. Cámara del Senado. 2017. Boletín N°9384-07: consagra el derecho a protección de los datos personales. 11 de junio del 2017.
53. CHILE. Cámara de Diputados. 2011. Boletín N°7886-03: Regula el tratamiento de la información sobre obligaciones de carácter financiero o crediticio. 30 de agosto del 2011.
54. CHILE. Cámara de Diputados. 2006. Boletín N°4184-03: modifica la sistematización de información financiera. 3 de mayo del 2006.
55. CHILE. Cámara de Diputados. 2008. Boletín N°6298-05: propone eliminación del Boletín Comercial y Central de Información de la SBIF y, establece un sistema consolidado de dudas dependientes del Banco Central. 18 de diciembre del 2008.
56. CHILE. Cámara de Diputados. 2008. Boletín N°620-07: introduce modificaciones a la ley N°19.628, sobre protección de la vida privada, y a la Ley N°20.285, sobre acceso a la información pública. 1 de octubre del 2008.

57. CHILE. Cámara de Diputados. 2012. Boletín N°8143-03: modificaciones a ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada y Protección de Datos de Carácter Personal. 11 de enero 2012.
58. CHILE. Cámara de Senado. 2017. Boletín N°11144-07: regula la protección y el tratamiento de los datos personales y crea la Agencia de Protección de Datos Personal. 15 de marzo del 2017.
59. CHILE. Cámara de Diputados. 2001. Boletín N°2735-05: modifica la ley N°19.628, sobre protección de la vida privada para favorecer la reinserción laboral de las personas desempleadas.
60. Oficio N°293-357. formula indicación sustitutiva a los proyectos de ley que modifican la ley n°19.628 sobre protección de la vida privada (boletines n°5309-03, 5356-07 y 6298-05). 8 de mayo del 2009.

#### **FALLOS NACIONALES.**

61. C. de apelaciones de Santiago. 30 enero 2011, ROL: 3937-10 [En [www.microjuris.cl](http://www.microjuris.cl) N°26299].
62. C. de apelaciones de Santiago. 18 enero 2012, ROL: 5072-11.
63. C. de apelaciones de Santiago. 7 junio 2018, ROL: 11788-17.
64. C. Suprema. 15 enero 2019, ROL: 18823-18.
65. Tribunal de Defensa de la Libre Competencia. 27 junio 2017, Sentencia N° 56/2007 [En línea] <[http://www.tdlc.cl/tdlc/wp-content/uploads/sentencias/Sentencia\\_56\\_2007.pdf](http://www.tdlc.cl/tdlc/wp-content/uploads/sentencias/Sentencia_56_2007.pdf)> [Consulta: jueves 7 de enero 2016].

#### **ARTÍCULOS ELECTRÓNICOS.**

66. El Mercurio, TransUnion compra participación de DataBusiness [en línea] El Mercurio. Martes 24 de agosto, 2010 <<http://diario.elmercurio.com/detalle/index.asp?id={06e6b9c9-c9d3-4cbb-91e1-32a2eefca648}>> [consulta: 5 de enero 2016].
67. MENDEZ, Ignacia, La historia del Boletín Comercial que cambia con la nueva ley [en línea] La Tercera, miércoles 25 de enero, 2012. <<http://diario.latercera.com/2012/01/25/01/contenido/pais/31-98351-9-la-historia-del-boletin-comercial-que-cambia--con-la-nueva-ley.shtml>> [consulta: 5 de enero 2016].
68. Poder judicial, poder judicial elimina búsqueda de causas por RUT a través del portal web, [en línea] <[http://www.pjud.cl/consulta-unificada-de-causas?p\\_p\\_auth=OPTyyO6u&p\\_p\\_id=101&p\\_p\\_lifecycle=0&p\\_p\\_state=maximized&p\\_p\\_mode=view&\\_101\\_struts\\_action=%2Fasset\\_publisher%2Fview\\_content&\\_101\\_returnToFullPageURL=%2Fconsulta-unificada-de-causas&\\_101\\_assetEntryId=2250887&\\_101\\_type=content&\\_101\\_urlTitle=poder-judicial-elimina-busqueda-de-causas-por-rut-a-traves-el-portal-web&redirect=http%3A%2F%2Fwww.pjud.cl%2Fconsulta-unificada-de-causas%3Fp\\_p\\_id%3D3%26p\\_p\\_lifecycle%3D0%26p\\_p\\_state%3Dmaximized%26p\\_p\\_mode%3Dview%26\\_3\\_groupId%3D0%26\\_3\\_keywords%3DRUT%26\\_3\\_struts\\_action%3D%252Fsearch%252Fsearch%26\\_3\\_redirect%3D%252Fconsulta-unificada-de-causas%26\\_3\\_y%3D0%26\\_3\\_x%3D0&inheritRedirect=true](http://www.pjud.cl/consulta-unificada-de-causas?p_p_auth=OPTyyO6u&p_p_id=101&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&_101_struts_action=%2Fasset_publisher%2Fview_content&_101_returnToFullPageURL=%2Fconsulta-unificada-de-causas&_101_assetEntryId=2250887&_101_type=content&_101_urlTitle=poder-judicial-elimina-busqueda-de-causas-por-rut-a-traves-el-portal-web&redirect=http%3A%2F%2Fwww.pjud.cl%2Fconsulta-unificada-de-causas%3Fp_p_id%3D3%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dmaximized%26p_p_mode%3Dview%26_3_groupId%3D0%26_3_keywords%3DRUT%26_3_struts_action%3D%252Fsearch%252Fsearch%26_3_redirect%3D%252Fconsulta-unificada-de-causas%26_3_y%3D0%26_3_x%3D0&inheritRedirect=true)> [consulta: 8 enero del 2016].
69. Sistema Nacional de comunicaciones Financieras (SINACOFI), nuestra empresa, [en línea] <[https://www.sinacofi.cl/nuestra\\_empresa.asp](https://www.sinacofi.cl/nuestra_empresa.asp)> [consulta: 5 de enero 2016].
70. Transunion Chile, historia de la compañía [en línea] <[https://www.transunionchile.cl/aboutus/who-we-are/history\\_es.htm](https://www.transunionchile.cl/aboutus/who-we-are/history_es.htm)> [consulta: 5 de enero 2016].

71. Boletín Comercial Cámara de Comercio de Santiago, ¿qué es el boletín comercial? [en línea] <[https://www.boletincomercial.cl/html/que\\_es\\_BoletinComercial/infocom.html](https://www.boletincomercial.cl/html/que_es_BoletinComercial/infocom.html)> [consulta: 29 de diciembre 2015].
72. Boletín Comercial Cámara de Comercio de Santiago, ¿qué es el boletín comercial? [en línea] <[https://www.boletincomercial.cl/html/que\\_es\\_BoletinComercial/historia.html](https://www.boletincomercial.cl/html/que_es_BoletinComercial/historia.html)> [consulta: 29 de diciembre 2015].
73. Boletín Comercial Cámara de Comercio de Santiago, nuestros servicios, [en línea] <<https://www.boletincomercial.cl/html/productos-servicios/aclaraciones/aclaraciones-corrientes.html>> [consulta: 21 de diciembre 2015].
74. Boletín Comercial Cámara de Comercio de Santiago, ¿qué es el boletín comercial? [en línea] <<https://www.boletincomercial.cl/html/productos-servicios/aclaraciones/aclaraciones-especiales.html>> [consulta: 21 de diciembre 2015].
75. Boletín Comercial Cámara de Comercio de Santiago, nuestros servicios, [en línea] <[https://www.boletincomercial.cl/html/productos-servicios/aclaraciones/como\\_aclarar.html](https://www.boletincomercial.cl/html/productos-servicios/aclaraciones/como_aclarar.html)> [consulta: 21 de diciembre 2015].
76. Cámara de Comercio de Santiago, nuestra institución, [en línea] <[http://www.ccs.cl/html/quienes\\_somos/nuestra\\_institucion.html](http://www.ccs.cl/html/quienes_somos/nuestra_institucion.html)> [consulta: 28 de diciembre 2015].
77. Servicio Nacional de Consumidor (SERNAC), mediaciones colectivas, [en línea] <<https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-14687.html>> [consulta: 1 de marzo 2019].