

**Minuta Posición ODECU: Boletines refundidos N°s 13.414-03, 13.444-03, 13.446-03, 13.458-03, 13.519-03 y 13.523-03 y 13626-03**

1. Pre-covid-19, los niveles de morosidad y sobreendeudamiento en Chile ya eran de consideración.
2. Hoy, los efectos económicos y sociales de la emergencia sanitaria, un hecho no imputable a los consumidores, han agravado los niveles de endeudamiento y sobrendudamiento.
3. En ese marco, los proyectos de ley presentados, se hacen cargo de una arista del problema: la utilización de *“datos personales relativos a obligaciones de carácter económico, financiero, bancario o comerciales”* derivados del Covid-19, en *“la evaluación de riesgo comercial y para el proceso de crédito”*.
4. Sin embargo, el problema posee **otras aristas**, que, a nuestro juicio, amerita hacerse cargo, tales como (i) la aplicabilidad de estas normas a las personas jurídicas; (ii) otros posibles espacios de mal uso de la información; (iii) los efectos sobre el acceso al crédito formal; (iv) el mercado informal del crédito; (v)
5. Desde la perspectiva de la **aplicabilidad a personas jurídicas**, la doctrina considera que las personas jurídicas no tienen protección de datos personales. No obstante, la Corte Suprema<sup>1</sup>, ha aplicado dicha normativa a personas jurídicas en algunos casos.

En ese marco, se sugiere incluir una norma interpretativa, que haga aplicable las normas de protección de datos personales a las personas jurídicas (*“Las normas de la ley 19.628, 20.575 y demás normativa de protección de datos personales, serán aplicables a las personas jurídicas”*).

6. Desde la perspectiva de otros posibles espacios de **mal uso de la información**, si bien la ley 20.575 establece que *“en ningún caso se podrá exigir esta información en los procesos de selección personal, admisión pre-escolar, escolar o de educación superior, atención médica de urgencia o postulación a un cargo público”* no existe una autoridad a cargo de la vigilancia del cumplimiento de la normativa de protección de datos personales.

En ese marco, se sugiere:

---

<sup>1</sup> Por ejemplo, causas Rol N° 27.889-2017, Rol N° 37.301-2017 y Rol N° 961-2018, todas de la Corte Suprema. En artículos académicos al respecto, por ejemplo, *“Sobre la Ley de Protección de la Vida Privada: La importancia de una “fuente legal” y su aplicación en las Personas Jurídicas”*, de Ignacio Rostián en [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-00122015000200014](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-00122015000200014)

- a. Aprobar el “*Proyecto de ley que regula la protección y el tratamiento de datos personales y crea la Agencia de Protección de Datos Personales*” (Boletines Nos. 11.144-07 y 11.092-07, refundidos) actualmente en el senado en primer trámite constitucional;
  - b. Mientras se encuentre pendiente la aprobación del antes dicho proyecto, establecer medidas adicionales, que aseguren el *enforcement* del proyecto, tales como, mayores sanciones e incentivos a la litigación ciudadana, de manera de asegurar una mayor probabilidad de aplicación del castigo por su incumplimiento;
  - c. Incluir una norma interpretativa que declare que “*para los efectos de la ley 19.496, especialmente de sus artículos 2 bis y 58, se entenderán leyes especiales de protección al consumidor la ley 19.628, 20.575 y demás normativa de protección de datos personales*”; y
  - d. Establecer una norma penal con responsabilidad penal de la empresa que tenga bases de datos históricas con datos personales contrarios a la ley; y responsabilidad penal del gerente responsable y de quienes las utilicen.
7. Desde la perspectiva del **acceso al crédito**, es necesario perfeccionar la norma de negativa del crédito del denominado “*Sernacfinanciero*” y establecerla como norma de aplicación general.

- a. El denominado “Sernacfinanciero” estableció el derecho a “*conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras*”.

En ese marco, se sugiere complementar la norma estableciendo “*la que deberá indicarse de modo destacado en el sitio web del proveedor, y deberá reportarse periódicamente ante los entes fiscalizadores*”, de manera que clarificar y uniformar el modo de cumplimiento, y establecer el deber de informarlo a las autoridades fiscalizadoras pertinentes, de manera que verifiquen el cumplimiento adecuado de la normativa, esto es que se informa, y que no establece condiciones arbitrariamente discriminatorias.

- b. Asimismo, el denominado “Sernacfinanciero” estableció el derecho a ser “*ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas*”.

En ese marco, se sugiere complementar la norma estableciendo “*las que deberán reportarse periódicamente ante los entes fiscalizadores*”, de manera de establecer el deber de informarlo a las autoridades fiscalizadoras pertinentes, para que verifiquen el cumplimiento adecuado de la normativa, esto es que se responder, y que no se aplican condiciones objetivas no informadas o que se aplican de un modo que no sea arbitrariamente discriminatorio.

- c. Tanto el derecho a conocer las condiciones objetivas para acceder al crédito como el derecho a la información escrita de las razones del rechazo, son aplicables en materia de protección al consumidor, y por extensión al estatuto pyme.

En ese marco, se sugiere extender su aplicación, estableciendo en la ley especial que se propone, que *“los proveedores de bienes y servicios financieros deberán cumplir con el público en general lo establecido en el inciso segundo del artículo 3 de la ley 19.496.”*

8. Desde la perspectiva del **mercado informal del crédito**, sin perjuicio de la norma propuesta en los proyectos de ley, muchos consumidores, por los niveles de morosidad y sobreendeudamiento pre-covid-19, tenían como única alternativa de financiamiento el mercado informal. Lo esperable, es que este nivel haya aumentado producto de los efectos sociales y económicos de la emergencia social.

En ese marco, se sugiere establecer castigos efectivos frente a la usura -cobro de tasa de interés por sobre la tasa máxima convencional-, prácticas y cobros abusivos y prácticas ilegales de cobranza extrajudicial; teniendo presente que hoy existe el delito de usura, pero su aplicación práctica es casi inexistente.

9. Desde la perspectiva de las **cobranzas extrajudiciales**, por los niveles de morosidad y sobreendeudamiento pre-covid-19, así como por los efectos sociales y económicos de la emergencia social. En ese marco se propone:
  - a. Prohibir la interposición de demandas de cobranza en estados de emergencia o catástrofe;
  - b. Responsabilizar a los actores financieros y crediticios de las prácticas y cobros abusivos e ilegales de cobranza extrajudicial; y
  - c. Establecer sanciones personales e institucionales para quienes ejerzan prácticas delictuales de cobranza extrajudicial.

10. Desde la perspectiva de la **necesidad de partir de nuevo**, si bien se ha hecho un esfuerzo de pasar de la lógica de la ley de quiebras a la de la insolvencia y reemprendimiento, en los hechos su utilización práctica por parte de personas naturales es baja, por los altos requisitos y costos asociados.

En ese marco, se hace necesario ajustar los requisitos y costos de la reorganización de las deudas e insolvencia familiar, al perfil de las familias promedios que se encuentran endeudadas, lo que debiera conducirse en el marco del mensaje en actual primer trámite constitucional en la Cámara de Diputados bajo el Boletín 13535-07.

11. Desde la perspectiva de la **vigilancia de estas normas**, se propone establecer premios a la litigación ciudadana, de manera de aumentar la disciplina de cumplimiento de estas normas, como por ejemplo condenar siempre en costas a las empresas condenadas por estas prácticas.