

Escaneo Obligatorio de Boletas en Supermercados y Protección de Datos Personales de las y los Consumidores.

MINUTA DE TRABAJO N° 20
Septiembre 2025



Observatorio de Consumidores en Políticas Públicas

Escaneo Obligatorio de Boletas en Supermercados y Protección de Datos Personales de las y los Consumidores.

Diversos supermercados en Chile han implementado sistemas de cajas de autoservicio que requieren el escaneo obligatorio de la boleta electrónica para permitir la salida del establecimiento. En base a ello, se define que esta práctica plantea interrogantes sobre la protección de datos personales y los derechos de los consumidores en el marco de la legislación chilena vigente.

A nivel general, se establece que, según la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, los proveedores deben respetar la dignidad de las y los consumidores, por tanto, no pueden condicionar la venta de un bien o la prestación de un servicio a la entrega de información que no sea estrictamente necesaria para la transacción. Asimismo, la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada regula el tratamiento de datos de carácter personal en registros o bancos de datos por organismos públicos o privados, estableciendo que el titular debe consentir expresamente el uso de sus datos (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 1999).

El escaneo de boletas electrónicas implica necesariamente la captura de información que puede incluir datos personales del consumidor/a, tales como el número de RUT asociado a la boleta, patrones de compra, horarios de visita al establecimiento, y montos gastados. Esta recopilación sistemática de información configura un tratamiento de datos personales que debe sujetarse a los principios de finalidad, proporcionalidad y transparencia establecidos en la legislación vigente.

Análisis de la problemática

Además, la obligatoriedad del escaneo de boletas para salir del supermercado genera diversas preocupaciones desde la perspectiva del consumidor/a. En primer lugar, se configura una situación de condicionamiento donde el ejercicio del derecho básico de circular libremente queda supeditado a la entrega de información personal, lo que podría considerarse una práctica abusiva según lo establecido en el artículo 16 de la Ley del Consumidor (Biblioteca del Congreso, 2021). Esto ya que los/as consumidores/as se ven efectivamente obligados a proporcionar sus datos como condición para abandonar el establecimiento, eliminando toda posibilidad de consentimiento libre e informado.

En segundo lugar, existe una asimetría de información significativa, ya que quienes consumen no son adecuadamente informados sobre qué datos específicos se recopilan mediante el escaneo, con qué finalidad se utilizarán, durante cuánto tiempo serán almacenados, ni

quién tendrá acceso a ellos. Esta falta de transparencia vulnera el derecho a la información consagrado en el artículo 3° letra b) de la Ley N° 19.496, que establece que los/as consumidores/as tienen derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, sus características y los términos y condiciones de su comercialización (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2021).

Adicionalmente, surge la interrogante sobre la proporcionalidad de la medida, puesto que, si bien los establecimientos pueden argumentar razones de seguridad o control de inventario, el escaneo obligatorio de boletas que contienen datos personales parece exceder lo estrictamente necesario para estos fines legítimos. Existen mecanismos alternativos menos invasivos, como el control visual o aleatorio de boletas, que podrían cumplir los mismos objetivos sin comprometer sistemáticamente la privacidad de todos los consumidores.

En ese sentido, la recopilación sistemática de datos de compra a través del escaneo de boletas permite la construcción de perfiles detallados de consumo. Esta información puede ser utilizada para segmentación comercial, discriminación de precios, o incluso compartida con terceros sin el conocimiento explícito del consumidor. Cabe recalcar que la Agencia de Protección de Datos Personales de Chile ha enfatizado que todo tratamiento de datos debe cumplir con los principios de licitud, calidad, proporcionalidad, y seguridad (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2024).

Además, existe también un riesgo de seguridad informática, ya que la acumulación de grandes volúmenes de datos personales convierte a estos sistemas en objetivos atractivos para ciberataques. Una filtración de información podría exponer datos sensibles de miles de consumidores, incluyendo sus hábitos de compra y datos de identificación personal.

Reflexiones finales

Por tanto, la implementación de tecnologías de control en el comercio minorista debe encontrar un equilibrio entre las necesidades legítimas de los establecimientos comerciales y el respeto a los derechos fundamentales de los/as consumidores/as. El escaneo obligatorio de boletas representa un caso emblemático de cómo la eficiencia operacional y la seguridad comercial no pueden justificar, por sí solas, la vulneración de garantías básicas como la privacidad y la libertad de las personas.

Para la ciudadanía, es crucial comprender que cada vez que se escanea una boleta se está generando un registro digital que alimenta bases de datos que pueden ser utilizadas con fines que van más allá del simple control de inventario. Por ello, cabe recalcar que las y los consumidores tienen derecho a saber qué sucede con su información, quién tiene acceso a

ella y durante cuánto tiempo será almacenada, esto ya que la normalización de prácticas invasivas sin cuestionamiento ciudadano establece precedentes peligrosos para futuras implementaciones tecnológicas en otros ámbitos de la vida cotidiana.

Para quienes toman decisiones, tanto en el sector público como privado, esta situación plantea la necesidad urgente de revisar los protocolos actuales y establecer medidas efectivas. En ese sentido, los reguladores deben fiscalizar activamente estas prácticas y asegurar que cumplan no solo con la letra de la ley, sino también con su espíritu protector. Y, por su lado, las empresas del retail, tienen la responsabilidad de implementar métodos de control que sean proporcionales, transparentes y respetuosos de la dignidad de sus usuarios.

La protección de datos personales es un derecho de suma importancia en la era digital y Chile ha avanzado significativamente en su marco normativo con la creación de la Agencia de Protección de Datos Personales, pero la efectividad de cualquier legislación depende de su aplicación práctica y del empoderamiento de los/as ciudadanos para ejercer sus derechos. Así, el caso del escaneo obligatorio de boletas debe servir como llamado de atención sobre la importancia de mantener una vigilancia constante sobre cómo las tecnologías de recopilación de datos se integran en nuestra vida diaria, y exigir que toda innovación comercial respete los principios fundamentales que sostienen una sociedad democrática.

Finalmente, es necesario abrir el debate público informado sobre hasta dónde estamos dispuestos a ceder nuestra privacidad en nombre de la conveniencia o la seguridad, puesto que las decisiones que tomemos hoy sobre estas prácticas aparentemente menores determinarán el tipo de sociedad digital que construiremos para las generaciones futuras.

Bibliografía

Agencia de Protección de Datos Personales. (2024). Principios para el tratamiento de datos personales. Gobierno de Chile.

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (1999). Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=141599>

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2021). Ley N° 19.496: Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=61438>

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2024). Ley N° 21.719 que regula la protección y el tratamiento de los datos personales y crea la Agencia de Protección de Datos Personales. (2024). <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1209272>



ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

