



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE INFORMACIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES, QUE RESUELVE SOLICITUD N° 16.997

RESOLUCIÓN EXENTA N° 535

SANTIAGO, 20 DE JULIO 2021

VISTO: Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 90 de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Lucas Del Villar Montt en el cargo de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1.- Que, la Constitución Política de la República prescribe que el Estado está al servicio de las personas y que su finalidad es promover el bien común. Asimismo, garantiza a todas las personas el derecho a presentar peticiones a la autoridad sobre asuntos de interés público y privado.

2.- Que, la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores, entrega la potestad al SERNAC de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar.

3.- Que, en virtud de lo considerado previamente, si como en la especie hubieran motivos fundados, el SERNAC puede ejercer su potestad interpretativa en casos singulares, como manifestación específica de lo prescrito en la letra b) del inciso segundo del artículo 58 de la Ley N° 19.496.

4. La Solicitud de Interpretación Administrativa N° 16.997.

5.- Las facultades que le confiere la Ley al Director Nacional del SERNAC.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESUELVO:

1. APRUÉBASE el presente "Dictamen Interpretativo sobre información y tratamiento de datos personales, que resuelve Solicitud N° 16.997", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE INFORMACIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES, QUE RESUELVE SOLICITUD N° 16.997

1. Antecedentes

La solicitante requiere la interpretación de los artículos 3º inciso primero letra b) y 12 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante LPDC) en relación con la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

Sostiene que, luego de terminada una relación contractual de arrendamiento mediante un gestor inmobiliario y, a propósito de una auditoría realizada, le atribuyen una deuda por concepto de corretaje inmobiliario que no estaría establecida en el contrato. Dado que la solicitante no pagó este cobro, la corredora habría informado esta deuda por incumplimiento comercial en el Registro DICOM.

En este contexto, solicita a este Servicio señalar si corresponde, tanto el cobro efectuado por la corredora pese a no estar establecido en el contrato, como la publicación del no pago del mismo en el registro Dicom.

2. Interpretación Jurídica

Primeramente debemos señalar que la aplicación de la LPDC a servicios de corretaje dependerá de si se configura una relación de consumo entre las partes, es decir, si concurren a la celebración del contrato un proveedor y un consumidor. En el caso particular, de los antecedentes que se tienen a la vista, pareciera que se trata de una empresa o persona organizada que presta de manera habitual el servicio de corretaje a cambio de una tarifa.

En segundo lugar, respecto de los cobros no informados, es menester señalar que la doctrina, en concordancia con este Servicio, entiende que los proveedores tiene el deber de informar, de acuerdo con el artículo 3 letra b), "...los elementos necesarios para intentar lograr que el consumidor 'quiera' y 'conozca' los términos de la contratación. Por eso, no solo basta con informar, sino que hay que hacerlo con 'transparencia', regla que operaría como un segundo nivel de protección a favor de los consumidores"¹.

A mayor abundamiento, debemos recordar que la información se construye como un derecho irrenunciable de forma anticipada para el consumidor², según dispone el artículo 4 de la LPDC, que el consentimiento que se preste debe ser

¹ BARRIENTOS CAMUS, Francisca (2019): Lecciones de Derecho del consumidor (Santiago, Editorial Thompson Reuters) p. 56

² Idem, p. 53



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

expreso y que por tanto, el silencio no constituye aceptación en materia de consumo (art. 3 letra a).

En consecuencia, a pesar de no contar con mayores antecedentes del caso en concreto, todo cobro de precio, comisión o tarifa no acordada en el contrato no podría derivarse *ex post* en una obligación para la consumidora, toda vez que nunca fue informado ni consentido, no constando en el contrato tal obligación.

En tercer lugar, respecto de la aplicación de la Ley N° 19.628, se debe tener presente que por su intermedio se busca proteger los datos de carácter personal, siendo por tanto una concreción de la protección que la Constitución confiere a la vida privada, la honra y los datos personales (art. 19 N° 4, inc. 1 de la Constitución Política de la República).

Conforme la disposición constitucional, la Ley N° 19.628 prescribe que el tratamiento de los datos personales sólo puede efectuarse por disposición de la ley o cuando el titular de los datos consienta expresamente, por ejemplo, a la firma de un contrato (art. 4, inc. 1).

Ahora bien, en lo que refiere específicamente a la comunicación de información relativa a obligaciones de carácter económico, financiero o comercial por parte de los responsables de registros o bancos de datos (por ejemplo, DICOM), el artículo 17 de la Ley N° 19.628 indica los casos en que puede tener lugar esa comunicación. En específico, ello podrá tener lugar cuando esas obligaciones consten en alguno de los títulos que la norma indica (letras de cambio, pagaré, cheque), o respecto de aquellas obligaciones de dinero que determine el Presidente de la República en un Decreto Supremo y que estén sustentadas en instrumentos de pago o de crédito válidamente emitidos.

Por lo tanto, para que el proveedor pudiese solicitar a un registro como DICOM publicar sus datos referidos a deudas impagas, la consumidora debió haber consentido explícitamente en la utilización de los mismos y la obligación deberá ser de aquellas que se encuentren en alguno de los supuestos del artículo 17 de la Ley N° 19.628.

3. Conclusión

De lo expuesto es posible concluir que, de aplicarse la Ley N° 19.496 el proveedor tiene el deber de respetar los términos, condiciones y modalidades que ofreció a la consumidora al contratar (art. 12); además tiene el deber de informar de manera veraz y oportuna a la consumidora sobre los términos de la contratación (art. 3 letra b) y el consentimiento que se preste por parte de la consumidora debe ser expreso, sin que sea factible que su silencio se considere como aceptación (art. 3 letra a). Por ende, de no haberse informado respecto del pago de una comisión y de no haberse aceptado por la consumidora, no sería posible el cobro de la comisión. De mismo modo, al no consentirse de manera expresa sobre la utilización de los datos personales de la consumidora ante el no pago de tal comisión no es factible que estos sean utilizados para informar a un registro como DICOM, ya que la Ley N° 19.628 también requiere de consentimiento expreso para ello, además de que la obligación sea de aquellas que se encuentran descritas en el art. 17 de la misma.

2. ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen Interpretativo sobre información y tratamiento de datos personales,

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

que resuelve solicitud N° 16.997" será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

3. ENTRADA EN VIGENCIA. La presente resolución exenta entrará en vigencia desde la total tramitación de este acto administrativo, en la página web del SERNAC.

4. REVOCACIÓN. De conformidad a lo previsto en el artículo 61 de la Ley N° 19.880 y en consideración a las circunstancias de oportunidad, mérito y conveniencia expuestos en este acto administrativo, déjase sin efecto a partir de la entrada en vigencia de este acto, cualquier guía anterior sobre la misma materia.

ANÓTESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHÍVESE.

Lucas Ignacio
Del Villar Montt

Firmado digitalmente por
Lucas Ignacio Del Villar
Montt
Fecha: 2021.07.20 16:44:45
-04'00'

LUCAS DEL VILLAR MONTT
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

AGC/XST/ILS

Distribución:

- Subdirección Nacional.
- Gabinete
- Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa.
- Subdirección de Consumo Financiero.
- Subdirección de Fiscalización.
- Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.
- Subdirección de Estudios Económicos y Educación.
- Fiscalía Administrativa.
- Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional
- Oficina de partes.