

# DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES

**Felipe Harboe Bascuñán**  
Senador de la República  
[www.harboe.cl](http://www.harboe.cl)

# LA REALIDAD DEL CONSUMO

- 
- En la última elección presidencial y parlamentaria, participaron un aproximado de 6,6 millones de personas.
  - Actualmente, según cifras de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), existen más de 25 millones de tarjetas:
    - 14,7 millones de tarjetas del retail
    - 5,6 millones de tarjetas bancarias



Lo anterior, muestra que cada día somos más consumidores y menos ciudadanos: La participación en la actividad pública disminuye, mientras que la creación de nuevas relaciones de consumo va en notable aumento.



A close-up photograph of a man's hands and lower torso. He is wearing a dark pinstripe suit jacket over a white shirt. His right hand holds the handle of a dark leather briefcase with a textured surface. A small, rectangular metal clasp with a logo is visible on the front of the briefcase. His left hand is partially visible on the right side of the frame. In the background, another person in a suit is blurred, suggesting a professional setting like an office or courtroom. A yellow triangle graphic is positioned in the upper left corner of the slide.

Al enfrentarnos ante tal evolución, es imprescindible contar con herramientas e instituciones que sea capaces de disminuir la natural falta de equivalencia entre oferente y consumidor.

# NECESIDAD DE FORTALECER LA INSTITUCIONALIDAD

## COLUSIÓN CASO “POLLOS”

- **Fines de 2011:** la FNE acusó a Agrosuper, Ariztía y Don Pollo ante el TDLC por la integración de un cartel que controló las cuotas de producción de carne de pollo en el país al menos durante diez años.
- Justicia aplica la multa máxima de 30 mil UTA contemplada en el DL 211 y ordena la disolución de la APA



## CASO “Colusión Papel Higiénico”:

- Octubre del 2015: las dos empresas más grandes del mercado del papel higiénico en Chile, CMPC y SCA (ex PISA), fueron denunciadas por colusión, participando de un cartel para asignarse cuotas de mercado y fijar precios, por mas de 10 años
- El daño ocasionado a los consumidores, habría alcanzado, entre 2000 y 2011, un perjuicio de US\$510 millones.
- Acuerdo compensatorio: CMPC deberá pagar a los usuarios un total de US\$150 , debido al perjuicio económico causado



- **COLUSIÓN Caso “Farmacias”:**  
En diciembre de 2008 la Fiscalía Nacional Económica demandó a Farmacias Ahumada, Cruz Verde y Salcobrand por colusión de precios de más de 200 medicamentos, ocurrida entre diciembre de 2007 y abril de 2008.
- La Corte Suprema ratificó la condena del TDLC, fallo que declaraba culpable a quienes **lucraron en alrededor de 58 millones de dólares a costa de los consumidores.**



- Nuevas facultades FNE
- Sistema preventivo
- Control de fusiones
- Sanción penal para acto de colusión
- Normas especiales de graduación de pena
- Régimen de sanciones
- Delación compensada
- Acción indemnizatoria Intereses Colectivos o Difusos

# PRIMERA RESPUESTA:

Ley N° 20.945 que “Perfecciona el Sistema de Defensa de la Libre Competencia”





# CAMBIO RÉGIMEN DE MULTAS

- **Sistema antiguo permitía incorporar dentro de la estructura de costos el monto de las multas.**  
**No tenían efecto disuasivo.**
- **Nuevo Régimen:** Disuasivo, incremento de montos y progresivo en razón de los beneficios obtenidos
  - a) Hasta el 30% de las ventas del infractor correspondientes a la línea de productos y/o servicios asociados a la infracción durante el período por el cual esta se haya prolongado
  - b) el doble del beneficio económico reportado por la infracción (2x)

# COLUSIÓN V/S INFRACCIÓN A CONSUMIDORES... ES LO MISMO?



- NO.
- **Colusión:** hay dolo, hay una acción positiva de agentes del mercado, dirigida a dominar el mercado y coordinar precios (bien jurídico afectado (libre competencia, fe pública y mercado)
- **Infracción a consumidores:** Por regla general se trata de actos culposos (sin dolo) por defectos de productos o servicios. (bien jurídico afectado fé pública, derecho de propiedad de consumidor y mercado)
- Si su naturaleza es diversa... la solución debe ser igualmente diversa

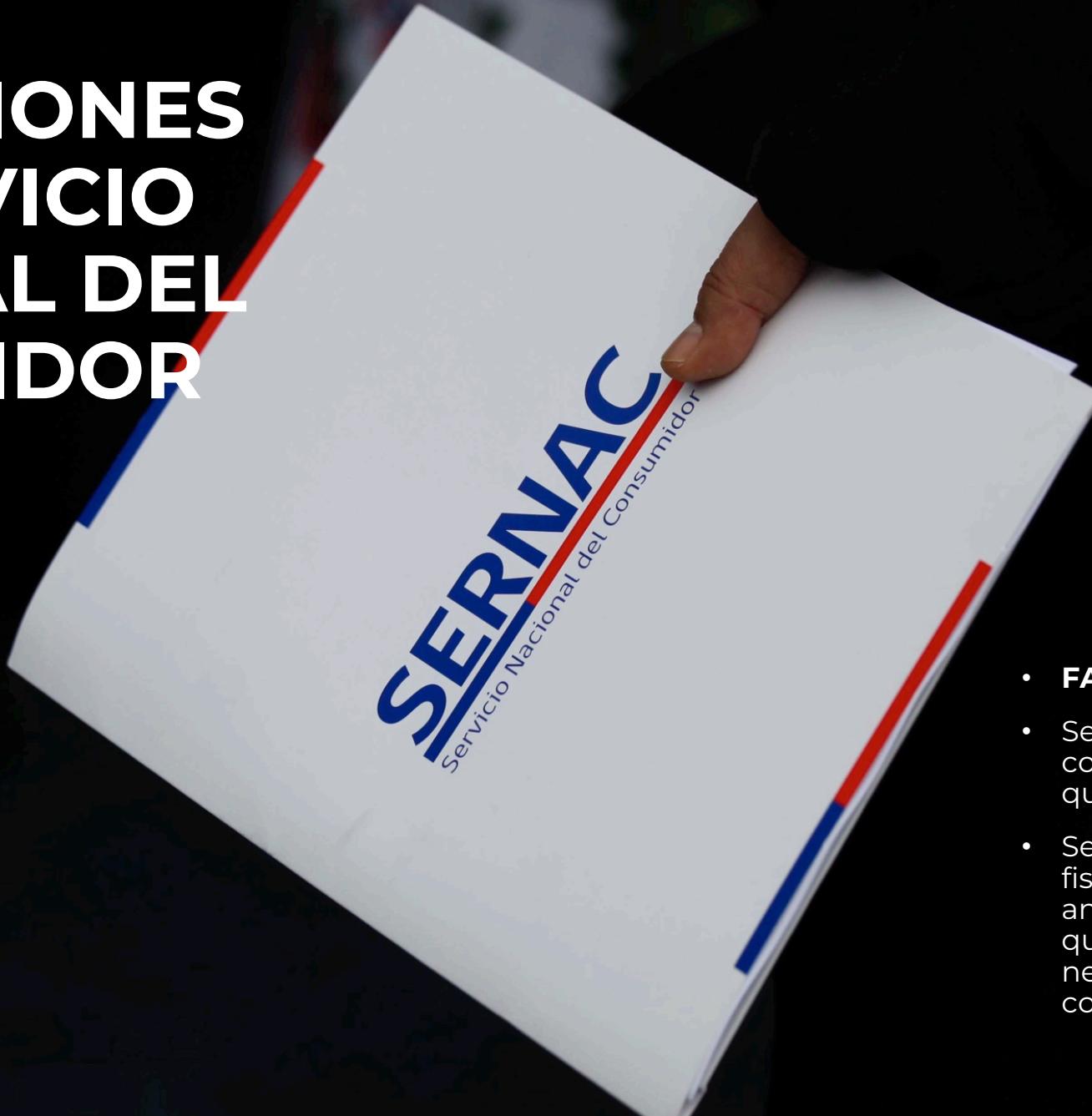
# NUEVA LEY DEL CONSUMIDOR

- Nueva orgánica Servicio Nacional del Consumidor (Sernac)
- Nuevas potestades al Sernac
- Nuevo sistema sancionatorio
- Cambio en régimen de multas
- Nuevo sistema indemnizatorio



**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

# NUEVAS ATRIBUCIONES DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



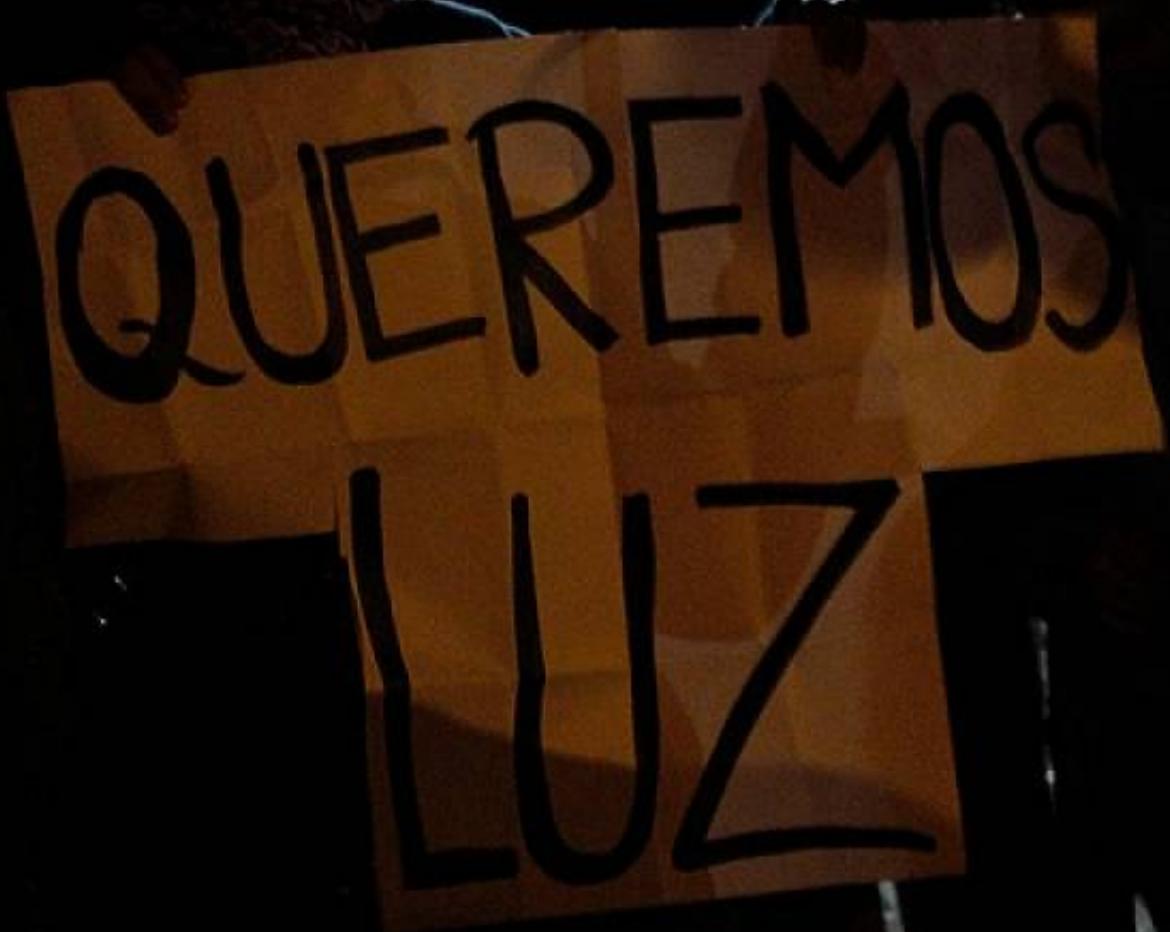
- **FACULTADES FISCALIZADORAS.**
  - Se le otorga al SERNAC la facultad de comprobar y constatar las infracciones que suponen su afectación.
  - Servicio contará con un plan de fiscalización por riesgo que elaborará anualmente, priorizando aquellas áreas que involucren un mayor impacto negativo para los derechos de los consumidores

- **Facultades sancionatorias.**
- Proyecto incorpora un procedimiento sancionatorio ante el SERNAC, ***radicando el ejercicio de la facultad sancionatoria a nivel de las direcciones regionales del Servicio.***
- ***Consumidor podrá elegir libremente*** entre denunciar ante el SERNAC o ante el Juzgado de Policía Local competente, ***sin necesidad de contar con el patrocinio de un abogado.***



# INFRACCIONES Y MULTAS ASOCIADAS

- Aumento de multas establecidas en la LPC y techo de las multas.
- Se otorga facultad sancionatoria al Sernac
- Se categorizan las infracciones en leves, graves y gravísimas
- Se eliminan todos los pisos (mínimos) de multa establecidos en la LPC, que resultan asistemáticos incluso en el contexto actual y se incrementan montos, para generar efecto disuasivo y evitar su incorporación en costos



# SISTEMATIZACIÓN DE LAS NUEVAS MULTAS

Infracciones variadas de baja gravedad y sanción supletoria	Hasta 300 U.T.M.
Prácticas abusivas con impacto potencial en un número acotado de consumidores / entorpecimiento al ejercicio de facultades del Servicio	Hasta 750 U.T.M.
Prácticas con impacto potencial en un número masivo de consumidores	Hasta 1500 U.T.M.
Prácticas que pueden afectar la salud, seguridad y medio ambiente o derechos fundamentales	Hasta 2250 U.T.M.

# GRADUACION DE LAS MULTAS

- **Se incorpora un sistema de graduación de las multas aplicables al caso concreto.**
- Se reconocen una serie de circunstancias atenuantes y agravantes que incidirán en el monto de la multa aplicable al infractor. (ej sistema de prevención de infracciones, reparación efectiva del daño causado al consumidor. )
- Luego, el juez aplicará criterios de graduación considerando capacidad económica del infractor (ej: PYMES), gravedad de la conducta, el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, en caso que lo hubiese, etc.



# RECONOCIMIENTO AL COMPLIANCE

- Se consagra un reconocimiento a la existencia de un plan de cumplimiento por parte de las empresas (compliance).
- Ley reconoce y premia a la empresa que adopta medidas preventivas para evitar infracciones
- Las formas de reconocer serán:
  - a) Considerarla como atenuante de responsabilidad y
  - b) Reconocimiento institucional e imagen reputacional

### **Facultad interpretativa y normativa**

- Facultad interpretativa se funda en la necesidad de dar “certeza” al mercado. Quedó vinculante sólo para funcionarios (se evitan dictámenes contradictorios)
- Facultad normativa: Temor injustificado. Bien utilizada puede solucionar problemas de aplicación práctica de la ley.

# **FACULTADES ESPECIALES**

- **Artículo 58.- “(...)**  
**Corresponderán**  
**especialmente al Servicio**  
**Nacional del Consumidor las**  
**siguientes funciones:**
- d) *Interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar. Dichas interpretaciones sólo serán obligatorias para los funcionarios del Servicio.*
- e) *Dictar normas e instrucciones de carácter general con la finalidad de lograr una adecuada protección de los derechos de los consumidores. La normativa que emane del Servicio será obligatoria y deberá ser sistematizada de forma de facilitar el acceso y conocimiento de la misma al público en general (...)*





- Las normas e instrucciones de carácter general solo podrán referirse a ciertas disposiciones contenidas en la LPC (ej: Derecho de garantía legal, publicidad engañosa)
- Tratándose de disposiciones e instrucciones generales dictadas respecto de proveedores regulados, el Servicio, previo a su dictación, deberá contar con informe favorable al o a los reguladores respectivos.

# ALGUNOS PUNTOS



*La LOC de Bases Generales de la Administración del Estado otorga esa prerrogativa a los ministerios y, en circunstancias excepcionales, también a otros servicios públicos*

- Existen otros organismos que cuentan con igual facultad, sin ser cuestionados en la legitimidad de su atribución:
  - ***Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF)***
  - ***Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).***
  - ***Superintendencia de Valores y Seguros (SVS)***
  - **S.I.I.**
  - **Aduanas**
  - **Dirección del trabajo**

# RECURSOS CONTRA ESTAS FACULTADES

- 
- Es la propia ley la que otorga a cualquier ciudadano que se sienta afectado por alguna norma emanada del Sernac para recurrir a los tribunales de justicia y evitar sus efectos. Se establece control jurisdiccional del ejercicio de esa facultad.

# INDEMNIZACIÓN POR VÍA PUNITIVA

- Otro de los temas profundamente debatidos en la tramitación del proyecto.
- Resarcimiento del perjuicio al consumidor, en **los casos de suspensión, paralización o no prestación injustificada de servicios de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, telecomunicaciones o recolección de basura o elementos tóxicos.**
- *Sólo tendrá lugar en aquellos casos en que las leyes especiales respectivas no contemplen una indemnización mínima legalmente tasada.*



# DAÑO MORAL EN JUICIOS COLECTIVOS



**El daño moral debe siempre ser probado**

**Se contemplan múltiples garantías para el demandado**, a saber:

- Se exige que la infracción afecte bienes jurídicos particularmente importantes, como **la integridad física y psíquica o la dignidad de los consumidores**
- **Facultad del juez, y no del Servicio, de establecer un monto mínimo común de daño moral, cuyo monto podrá apoyarse en un peritaje.**
- El propio proveedor puede, en cualquier estado del juicio, efectuar una **propuesta de indemnización de daño moral que considere un mínimo**

# PRINCIPIO DE ESPECIALIDAD

- Nadie debe ser sancionado 2 veces por el mismo hecho
- Incluimos norma que reconoce el principio de especialidad y previene los eventuales efectos negativos de la vulneración al non bis in idem:
- Artículo 50 P.- *Cuando un organismo sectorial aplique una sanción por infracción a una norma legal especial que establezca derechos específicos para los consumidores o usuarios, el Servicio no podrá aplicar una sanción adicional basada en los mismos hechos y fundamentos o bienes jurídicos protegidos*

# HOY SOMOS - CIUDADANOS Y + CONSUMIDORES

- Cada vez que contratamos entregamos y recibimos datos
- Evolución hacia la economía de datos
- Desarrollo de economía colaborativa
- Proyección de nuevas formas de emprendimiento y empleabilidad virtual
- Prepararnos para este nuevo modelo
- Adecuar institucionalidad
- Normas que logren equilibrio entre rápido flujo de datos y protección de datos personales
- Veamos donde estamos?



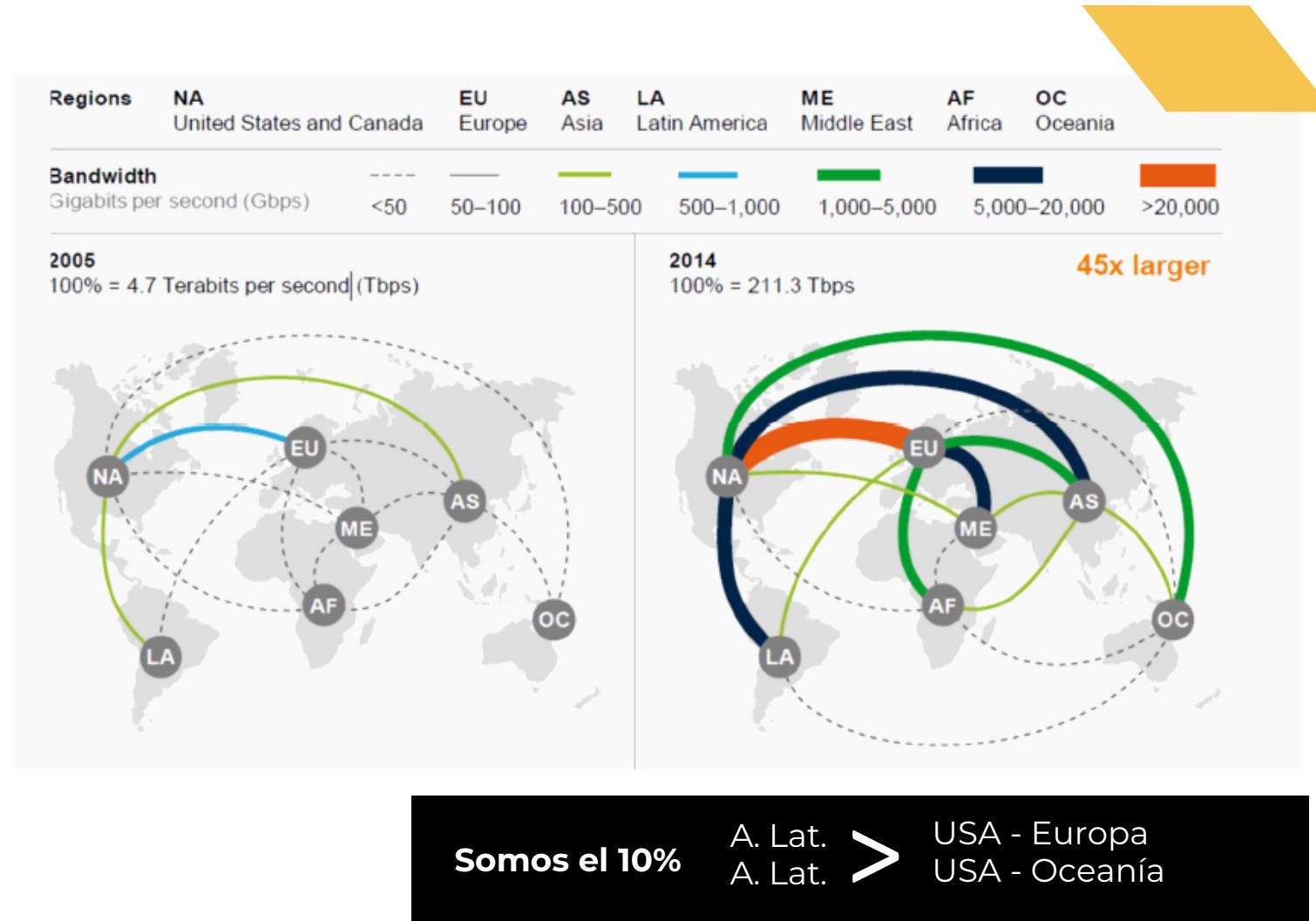


# CAMBIO DE ÉPOCA

Cuadro comparativo con estadísticas 2000 - 2015

	2000	2015
Teléfonos smartphones	0	7,9 millones
Aumento anual ventas en línea	0%	29,7%
Acceso a internet (hogares)	8,7%	66,5%
Suscripción Banda Ancha	0%	15,64%
Dispositivo almacenamiento	Disquette (4,1 Mb)	Disco Duro (2 Tb)

# FLUJO DE DATOS



Fuente: Flujos de datos globales. Flujo de gigabits por segundo. Estudio McKinsey Global Institute. (Presentación Ministerio Hacienda Comisión de Constitución)

# Y NUESTRA LEY? (19.628)



**Pionera en América... para realidad de los 90, pero:**

- Evolución tecnológica.
- Desarrollo de mercados.
- Flujo transfronterizo de datos personales.
- Globalización financiera.

Superada por la realidad:

- Habeas datos inaplicable.
- No consagra principios modernos (derechos ARCOP).
- No promueve nuevos modelos de negocio.
- No contempla normas sobre transferencia internacional.
- No regula de manera adecuada datos comerciales.
- Vacíos en datos genéticos, tratamiento de datos de menores de edad, televigilancia, seguridad y privacidad, etc.

Atrasada con respecto los estándares internacionales.

Vacíos generan incertidumbre.

# EN RESUMEN



“La ley 19.628 posee una parte dogmática débil, no tiene parte orgánica real (SRC), no contempla procedimientos administrativos de tutela sino uno judicial, y no posee un arsenal sancionador adecuado”.

(Prof. Jijena- Comisión Constitución)

# EN RESUMEN

- Necesidad de un nuevo estatuto acorde a desafíos del siglo XXI, con derecho sustantivo que asuma los desafíos de la ciencia y la tecnología.
- Asuma nuestra realidad de mercado y nuestro modelo económico.
- Institucionalidad moderna, ágil, protectora y equilibrada (*teoría de la estructura consecuencial*).
- “Certeza v/s incertidumbre”.
- Definición de estandar internacional ad/hoc nuestra realidad y proyección.



# ESTÁNDARES INTERNACIONALES

Tabla N° 2: Definiciones/conceptos reconocidos en directivas y recomendaciones internacionales

	OCDE	APEC	ONU	CONV. 108	RES. MADRID	UNIÓN EUROPEA
Dato personal	①	①		①	①	①
Dato sensible/especialmente protegido	①	①	①	①	①	①
Tratamiento	①	①	①	①	①	①
Tratamiento automatizado	①	①	①	①	①	①
Responsable/controlador del tratamiento	①	①	①	①	①	①
Encargado/prestador de servicio de tratamiento	①	①	①	①	①	①
Autoridad de control	①	①	①	①	①	①
Transferencia internacional de datos/tratamiento transfronterizo	①				①	
Leyes de protección de datos	①					
Fuente accesible al público	①	①	①	①	①	①
Interesado/titular de los datos	①	①	①	①	①	①
Banco de datos/fichero	①	①	①	①	①	①
Limitación del tratamiento						①
Elaboración de perfiles						①
Seudonimización						①
Destinatario						①
Tercero						①
Consentimiento del interesado						①
Violación de la seguridad de los datos personales						①
Datos genéticos						①
Datos biométricos»						①
Datos relativos a la salud						①
Establecimiento principal						①
Representante						①
Empresa						①
Grupo empresarial						①
Normas corporativas vinculantes						①
Autoridad de control						①
Autoridad de control interesada						①
Objeción pertinente y motivada						①
Servicio de la sociedad de la información						①
Organización internacional						①

# DERECHOS RECONOCIDOS INTERNACIONALMENTE

## DERECHOS BÁSICOS RECONOCIDOS EN DIRECTIVAS Y RECOMENDACIONES INTERNACIONALES

	OCDE	APEC	ONU	CONV. 108	RES. MADRID	UNIÓN EUROPEA
Información/Acceso	☒	☒	☒	☒	☒	☒
Rectificación/completar/enmendar	☒	☒	☒	☒	☒	☒
Oposición	☒	☒	☒	☒	☒	☒
Cancelación/borrado/suprimir	☒	☒	☒	☒	☒	☒
Recurso/Reclamación	☒	☒	☒	☒	☒	☒

# PRINCIPIOS RECONOCIDOS INTERNACIONALMENTE



PRINCIPIOS	OCDE	APEC	ONU	CONV. 108	RES. MADRID	UNIÓN EUROPEA
Legitimidad/lealtad/ legalidad/licitud	⌚	⌚	⌚	⌚	⌚	⌚
Finalidad	⌚	⌚	⌚	⌚	⌚	⌚
Calidad	⌚	⌚	⌚	⌚	⌚	⌚
Proporcionalidad	⌚	⌚		⌚	⌚	
Transparencia/información	⌚	⌚	⌚	⌚	⌚	⌚
Responsabilidad y rendición de cuentas	⌚	⌚		⌚	⌚	⌚
Integridad/Confidencialidad	⌚	⌚	⌚	⌚		⌚
Minimización/limitación de recolección	⌚	⌚				⌚
Temporalidad/limitación plazo conservación			⌚	⌚		⌚
Seguridad	⌚	⌚	⌚	⌚	⌚	⌚

# DATOS SENSIBLES

Ejemplo: información genética es de tal magnitud que por sí misma es capaz de revelar relaciones de parentesco o de familia y de proveer información de ascendientes o descendientes de quien se posee dicha información

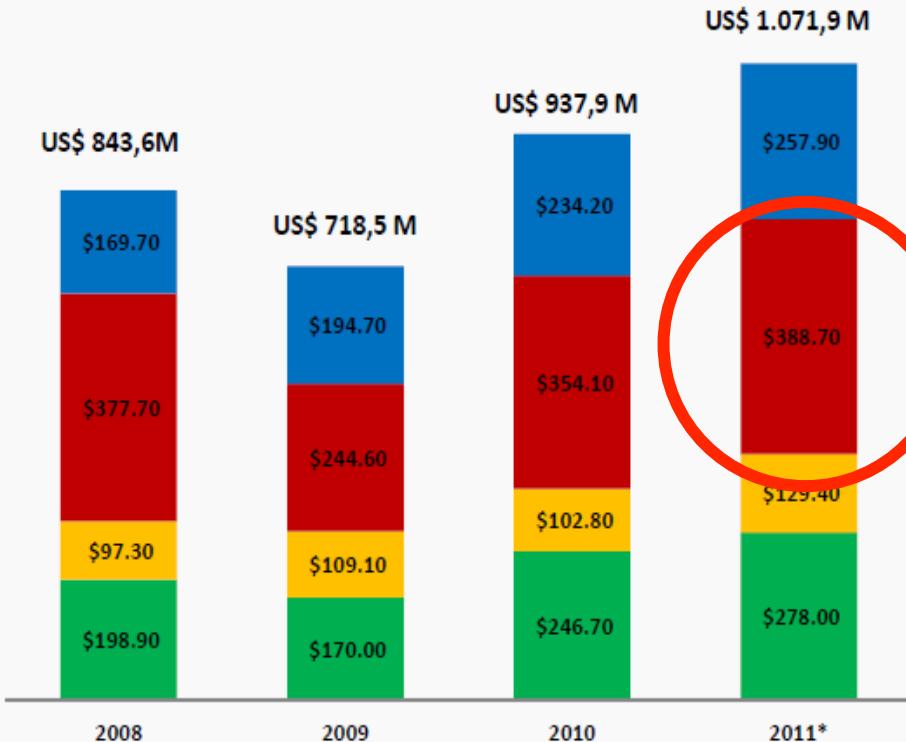
## DATOS SENSIBLES (ESPECIALMENTE PROTEGIDOS)

	OCDE	APEC	ONU	CONV. 108	RES. MADRID	UNIÓN EUROPEA
Reconoce los datos sensibles	∅	∅	∅	∅	∅	∅
Brinda una protección especial o reforzada			∅	∅	∅	∅

# LOS DATOS: IMPORTANCIA PARA CHILE

Desarrollo de la Economía Digital:  
Contexto Nacional  
  
La economía Chilena también ha evolucionado positivamente en la exportación de Servicios Globales al mundo.

Exportaciones de Servicios Globales de Chile por Categoría de Servicios 2008-2010 y 2011\*(US\$M)



Fuente: IDC, 2011. Observatorio de Industria de Servicios Globales en Chile, 2010

## Tecnología de Información Aplicaciones

- Soporte técnico remoto
  - Desarrollos web
- Infraestructura y sistemas
- Manejo ciclo de vida de computadores
  - Captura y procesamiento de datos

## Procesos de negocios complejos

- Servicios financieros
- Investigación y análisis de mercado
- Servicios legales
- Diseño y servicios de ingeniería
- Investigación farmacéutica

## Procesos de Innovación

## Procesos de negocios

- Centro de contacto
- Contabilidad, finanzas y servicios de pago
- Recursos humanos
- Compras y logística

# DATOS Y LOS NEGOCIOS: REALIDAD EUROPEA



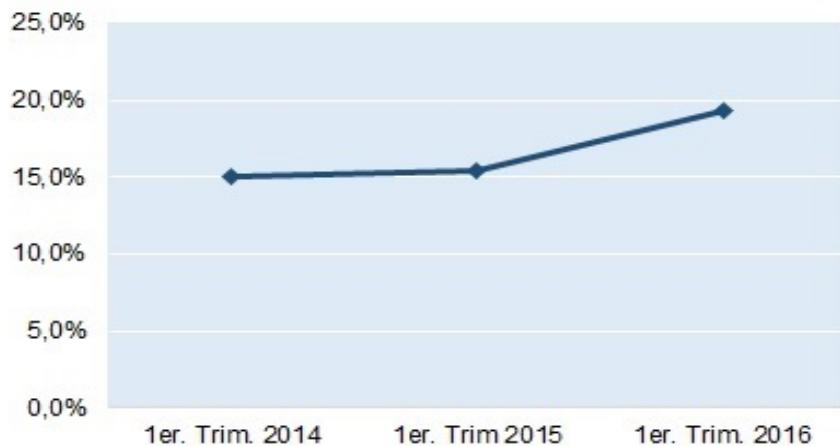
## INDICADORES SOBRE USO TIC EN LAS EMPRESAS - AÑOS 2015-2016

		Empresas con menos de 10 empleados	Empresas con más de 10 empleados
Disponen de ordenadores	1	74,45	99,11
Tiene conexión a internet	1	70,71	98,35
Tiene conexión a internet y página web	2	31,47	77,52
Utilizan medios sociales	2	30,35	42,93
Realizan ventas por comercio electrónico	1	4,20	20,14
Realizan compras por comercio electrónico	1	16,63	32,09

1Datos medidos en porcentaje sobre el total de empresas de cada tipo

2Datos medidos en porcentaje sobre el total de empresas con conexión a internet de cada tipo

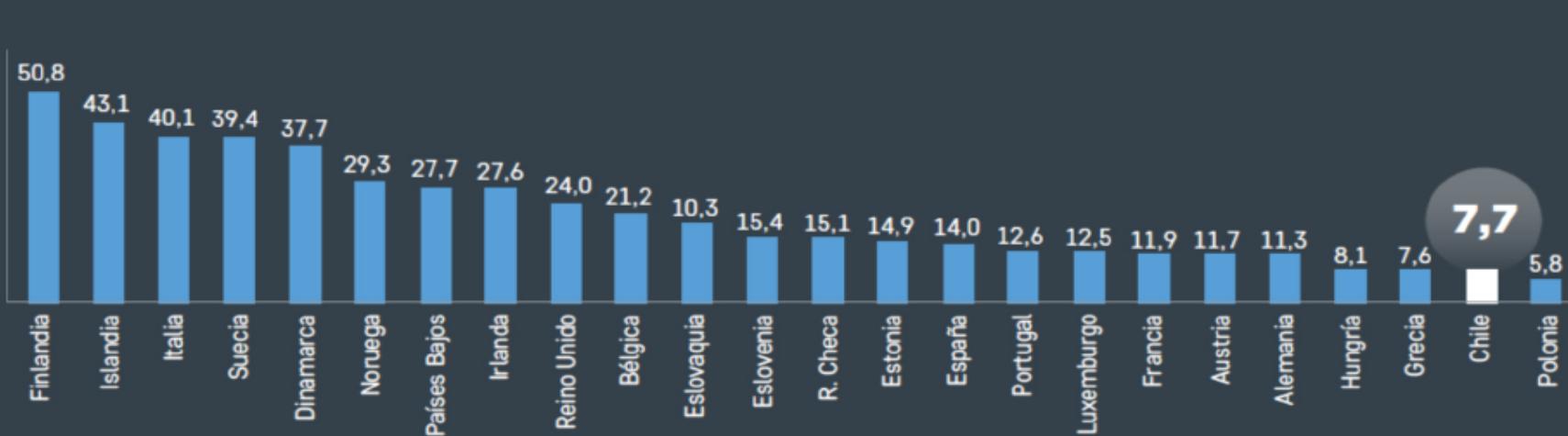
**Empresas que compraron algún servicio en la nube**  
(Porcentaje de empresas sobre el total de empresas con conexión a Internet)



## DATOS Y LOS NEGOCIOS: REALIDAD EUROPEA

### CASO CHILENO

Uso de cloud computing en las empresas  
(Porcentaje del total de empresas con 10 o más trabajadores)



- Evidente que no podemos seguir con esta brecha con las economías modernas.
- Creciente judicialización.
- Incertidumbre en la industria.
- Incentivar el desarrollo de mercados tecnológicos.
- Requerimos de un estatuto para un nuevo escenario global.



# EN QUÉ ESTAMOS HOY?

3 años de retraso  
Moción boletín n° 11.092-07 / Mensaje boletín 11.144-07.

FUSIÓN

## PRINCIPALES ASPECTOS:

- Catálogo de definiciones: dato personal, dato sensible, fuente de acceso público, anonimización, responsable, titular, etc.
- Principios: Licitud, finalidad, proporcionalidad, calidad, responsabilidad, seguridad, información.
- Catálogo de derechos de los titulares ARCOP (Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición, Portabilidad).
- Estos derechos se ejercen a través de un procedimiento ante el responsable: CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN SERÁN SIEMPRE GRATUITOS, se podrá cobrar cuando se ejerza acceso más de 1 vez en un trimestre, o cuando se ejerza portabilidad.
- Obligaciones para los responsables: reserva y confidencialidad, información y transparencia, seguridad, reportar vulnerabilidades.

## Fuentes de licitud para el tratamiento de datos:

- CONSENTIMIENTO libre, informado, específico e inequívoco.
- Otras fuentes de licitud: ley, fuente de acceso público, datos necesarios para la ejecución de un contrato o pre contrato, cuando sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal e interés legítimo.
- Se permite el tratamiento automatizado de grandes volúmenes de datos: respetando derechos del titular y finalidad.
- Normas modernas sobre tratamiento de datos sensibles (*datos de salud, biométricos, relativos al perfil biológico humano*) SE REQUIERE CONSENTIMIENTO EXPRESO, salvo casos excepcionales ej.: tratamiento necesario para el ejercicio de derechos sociales o laborales, cuando resulte indispensable para salvaguardar la vida o salud del titular.
- Normas para el tratamiento de parte de órganos públicos: su tratamiento es lícito cuando sea para el cumplimiento de sus funciones legales y dentro del ámbito de sus competencias.

# CONSENTIMIENTO

Sin autorización por agencia de control:

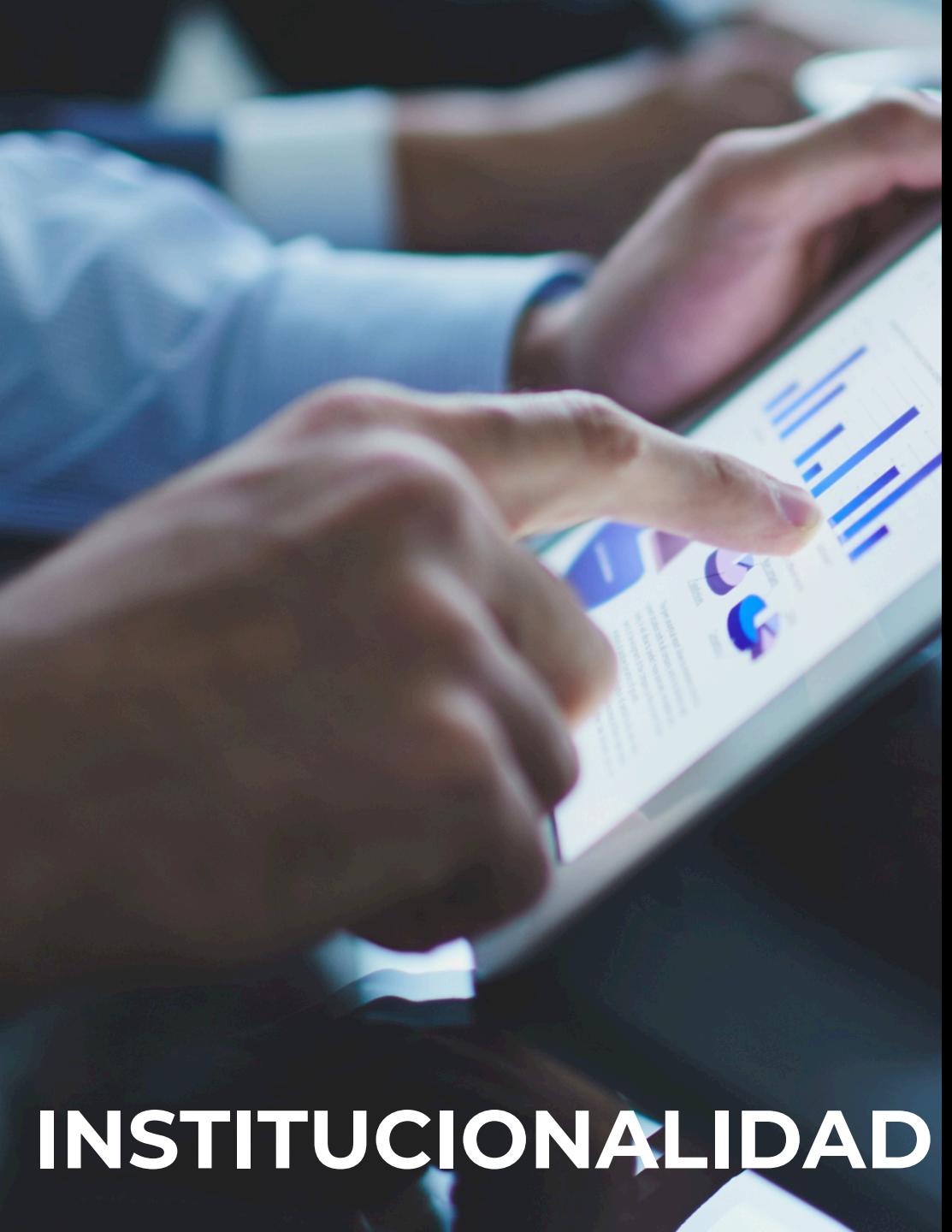
- País seguro.
- Amparada por cláusulas contractuales que protejan los derechos y garantías de los titulares.
- Adopción de modelo autorregulación vinculante y certificado.
- Consentimiento expreso para transferencia específica.
- Transferencias bancarias, financieras o bursátiles.
- Entre sociedades de un mismo grupo empresarial.
- Convenios o tratados internacionales.
- Convenios de cooperación o intercambio de información entre supervisores.
- Autorizado por ley.
- Prestar colaboración judicial internacional.
- Defensa de un derecho en un proceso judicial.
- Contrato o pre contrato.
- Adoptar medidas de urgencia médica o sanitaria, prevención o diagnóstico de enfermedades

Se establece que un país es adecuado cuando sus normas tengan un estándar igual o superior al propuesto por la ley.

Otro caso, se debe pedir autorización caso



# INSTITUCIONALIDAD



## **Teoría de la estructura consecuencial**

Necesidad imperiosa de agencia de control.

## **Agencia de Protección de Datos Personales:**

- Entidad descentralizada, autónoma y con patrimonio propio.
- Independencia del director o directora: nombramiento, remoción, inhabilidades e incompatibilidades y duración en el cargo.
- Unidad en la protección de datos personales en el ámbito privado y públicos.
- Con funciones normativa, informativa, colaborativa, fiscalizadora y sancionadora.

## **Sistema de sanciones.**

- Infracciones leves (1 a 50 UTM): incumplimiento de información, respuestas incompletas o fuera de plazos, etc.
- Infracciones Graves (51 a 500 UTM): tratar datos sin consentimiento, tratar ilegalmente datos de NNA, comunicar o ceder datos sin consentimiento.
- Infracciones gravísimas (501 a 5.000 UTM): tratamiento en forma fraudulenta, destinar maliciosamente los datos a una finalidad distinta , etc.

## **Procedimientos administrativos y judiciales:**

- a) De tutela.
- b) Por infracción de ley.
- c) De reclamación judicial.

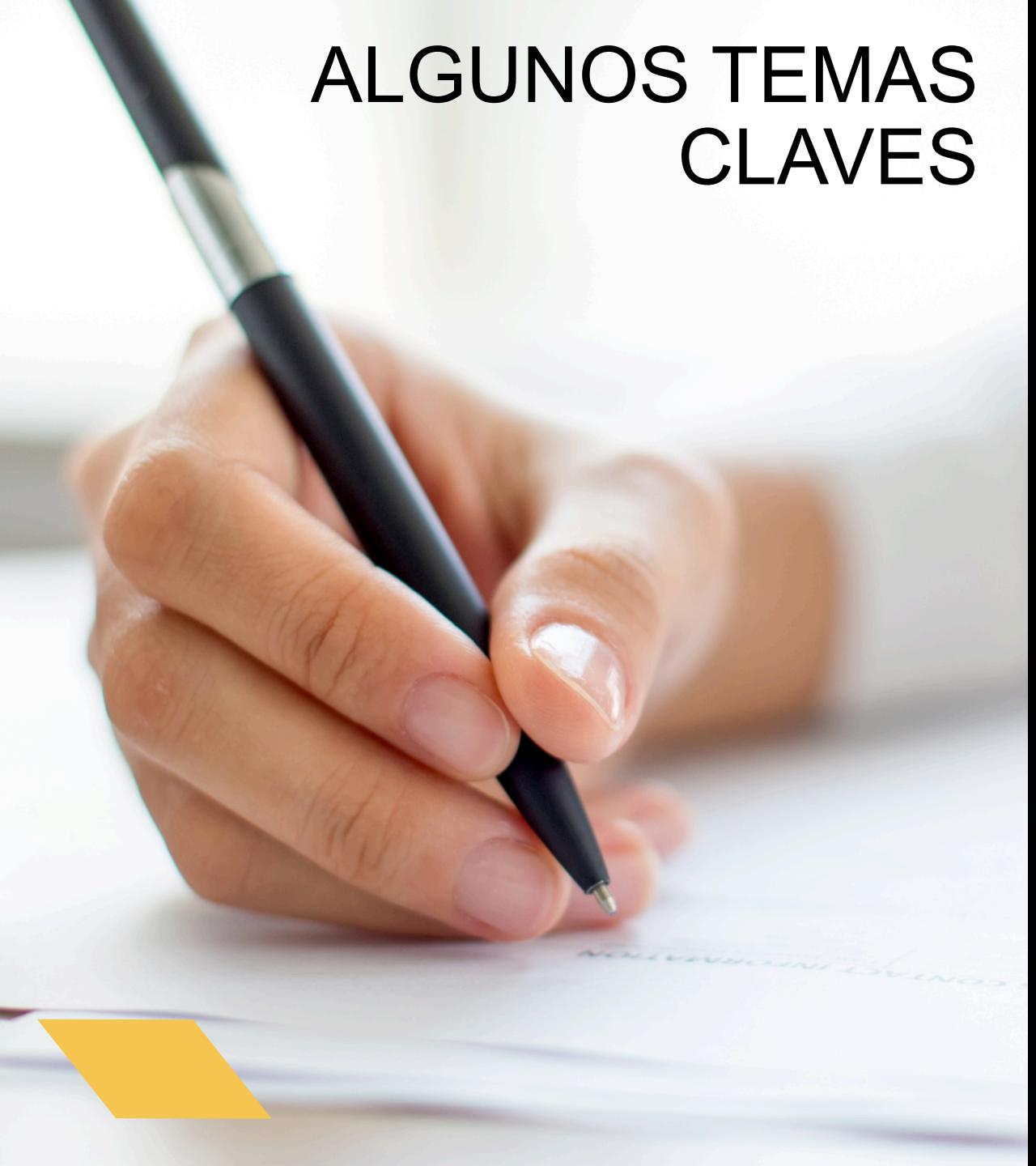
Contiene modelo de prevención de infracciones: cooperación público-privada

### **Un modelo preventivo:**

- Los responsables de datos, sean personas naturales o personas jurídicas, públicas o privadas, podrán adoptar modelos de prevención de infracciones.
- La Agencia de Protección de Datos Personales será la entidad encargada de certificar el modelo de prevención de infracciones y el programa de cumplimiento.
- Los responsables de datos que incurran en alguna de las infracciones de la ley, podrán atenuar su responsabilidad si acreditan haber cumplido el modelo de prevención y el programa.



# **MODELO DE PREVENCIÓN DE INFRACCIONES**



# ALGUNOS TEMAS CLAVES

1.- Unidad en el procedimiento administrativo de reclamo: El titular de dato reclamará sus derechos en un mismo procedimiento administrativo (*con eventual fase judicial si se reclama contra la resolución de la agencia ante la CA*) sustanciado ante la agencia independientemente si el responsable es un privado o un órgano de la administración.

En el caso de multa a órganos públicos ésta será determinada por la Agencia, pero la aplica la Contraloría por una cuestión de coherencia sistémica.

**2.-Responsabilidad de Intermediarios v/s responsables del tratamiento: Intermediarios no son responsables, salvo que decidan sobre los fines y medios del tratamiento. Responsable debe cumplir con las obligaciones establecidas en la ley y respetar derechos ARCOP.**

### **3.- Datos económicos:**

- Se aplican principios y derechos establecidos en la ley.
- Derecho a la cancelación de datos transcurrido un determinado tiempo.
- Considerar el buen comportamiento de pago/ avanzar hacia la consolidación de información positiva y negativa
- Consolidación protegida
- Sanciones graves para el mal uso de dato caduco.
- Sanciones graves para el uso malicioso de registro públicos diseñados para una finalidad distinta de la calificación de riesgo comercial (boletín concursal, registro de morosos del transantiago).



- Chile necesita adecuar sus instituciones, normas y procesos al mundo que viene (o ya llegó)
- La industria del retail se está transformando ante la inminente llegada de los gigantes de la logística virtual
- Otras industrias deben adecuarse a esta nueva realidad de la revolución digital (pasar del 7% al 30% en 10 años)
- Fomentar inversión en telecomunicaciones para garantizar el oportuno flujo de datos e imágenes como fuente de desarrollo de nuevos negocios
- Necesitamos adecuar nuestras normas para facilitar el desarrollo de nuevos negocios
- Necesitamos retomar la senda del crecimiento como elemento esencial para el desarrollo
- Debemos terminar de una vez con los discursos populistas que denostan a los empresarios y los políticos, debemos entender que los países se construyen entre todos
- Necesitamos contar con instituciones modernas, ágiles, técnicas que terminen con la incertidumbre, burocratización y discrecionalidad en sus procesos.
- Necesitamos un estado moderno que acompañe a los emprendedores, innovadores y empresarios en el desarrollo de valor
- Tony Blair decía “Las sociedades que llegan al desarrollo no son necesariamente las que mas crecen, sino las que logran mejor gobernanza”. Ese es el desafío.

# DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES

**Felipe Harboe Bascuñán**  
Senador de la República  
[www.harboe.cl](http://www.harboe.cl)