
Circular Interpretativa del Sernac sobre datos personales de consumidores

Legal flash Santiago de Chile

Febrero 2022



Con fecha 9 de febrero de 2022 el Servicio Nacional del Consumidor (“Sernac”) ha sometido a consulta pública la Circular Interpretativa sobre criterios de equidad en las estipulaciones contenidas en contratos de adhesión referidas a la recolección y tratamiento de datos personales de consumidores (la “Circular”)

La Circular se ha dictado en el marco de las facultades interpretativas otorgadas al Sernac por la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores y la nueva facultad que le otorga el artículo 15 bis de la misma ley relativo a los datos personales de consumidores en el marco de relaciones de consumo.

La Circular interpreta la normativa referente a cláusulas abusivas en relación con las cláusulas relativas a la recolección y el tratamiento de datos personales de consumidores en contratos de adhesión (con referencia a los Términos y Condiciones y Políticas de Privacidad).



Principales puntos que se abordan

La Circular aborda principalmente:

- El requisito de transparencia de las Políticas de Privacidad y toda estipulación o condición vinculada al tratamiento de datos personales;
- Cláusulas que contemplan la modificación, suspensión o terminación unilateral de la relación contractual;
- Cláusulas que ponen de cargo del consumidor los efectos de eventuales deficiencias, omisiones o errores;
- Cláusulas que contienen limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor; y
- Cláusulas que contravienen las exigencias de la buena fe.

La Circular se encontrará a disposición del público para la realización de observaciones hasta el 19 de febrero de 2022.

Transparencia de las Políticas de Privacidad y toda estipulación o condición vinculada al tratamiento de datos personales

El requisito de transparencia surge del derecho del consumidor a una información veraz y oportuna, y dice relación con el “acceso y la comprensibilidad de las cláusulas que configuran las políticas de privacidad”. La transparencia además opera como requisito de un consentimiento válido por parte del consumidor para el tratamiento de sus datos personales.

Desde un punto de vista formal, la transparencia exige la utilización de un lenguaje claro y sencillo. Desde un punto de vista sustantivo, las políticas deben contener: (i) la identificación del responsable del tratamiento; (ii) los datos que se recaban y su calidad; (iii) la base de licitud; (iv) las operaciones específicas que se llevarán a cabo; (v) el plazo de conservación de los datos o los criterios para su determinación; (vi) los destinatarios a quienes se podrán comunicar los datos; y (vii) los derechos de los titulares.

Cláusulas que contemplan la modificación, suspensión o terminación unilateral de la relación contractual

Las modificaciones en los términos aceptados por el consumidor para el tratamiento de sus datos deben contar con el consentimiento de este último en conformidad a la ley.



Cláusulas que ponen de cargo del consumidor los efectos de eventuales deficiencias, omisiones o errores

En materia de protección de datos, estas cláusulas deben analizarse a la luz de: (i) el deber de profesionalidad de los proveedores, que en materia de protección de datos hace referencia a la aplicación de medidas de seguridad integrales, respeto del principio de calidad de los datos y el deber de confidencialidad; y (ii) el deber de seguridad de los proveedores.

Cláusulas que contienen limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor

Se estiman como abusivas las cláusulas que limitan o eximan de la responsabilidad que le corresponde al proveedor por daños que se deriven del tratamiento de los datos de los consumidores.

Cláusulas que contravienen las exigencias de la buena fe

Se estiman abusivas aquellas cláusulas que autorizan operaciones excesivas o que se desvían del fin que buscaría satisfacer un consumidor promedio en una determinada relación de consumo, teniendo en cuenta sus expectativas razonables. En este sentido, el fin del tratamiento debe ajustarse a la finalidad del contrato del cual depende.



Para obtener información adicional sobre el contenido de este documento puede dirigirse a su contacto habitual en Cuatrecasas. En caso de no disponer de ninguno, puede contactar con los siguientes abogados expertos en la materia.

Contacto:



Tomás Kubick

T +5622 889 9900

tomas.kubick@cuatrecasas.com



Fernanda Anguita

T +5622 889 9900

fernanda.anguita@cuatrecasas.com

©2022 CUATRECASAS

Todos los derechos reservados.

Este documento es una recopilación de información jurídica elaborado por Cuatrecasas. La información o comentarios que se incluyen en él no constituyen asesoramiento jurídico alguno.

Los derechos de propiedad intelectual sobre este documento son titularidad de Cuatrecasas. Queda prohibida la reproducción en cualquier medio, la distribución, la cesión y cualquier otro tipo de utilización de este documento, ya sea en su totalidad, ya sea en forma extractada, sin la previa autorización de Cuatrecasas

