Modifica la ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en lo relativo a las ofertas o cobranzas realizadas por centros de llamadas

Boletín N°10880-03

I.- IDEAS GENERALES.

Con la consolidación de nuestra institucionalidad democrática surgieron en nuestro país nuevos desafíos tendientes a hacer carne el manifiesto que implica esta forma de gobierno vinculada fundamentalmente en la promoción y protección de las garantías fundamentales de las personas. Una de estas garantías es aquella consagrada en el artículo 19 número 4° de nuestra Constitución Política, según la cual dispone el derecho al "*respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia*" .

En el plano estrictamente legal varias son las disposiciones tendientes a la protección de los datos personales de las personas y con ello hacer efectiva la garantía constitucional del número 4 del artículo 19 de la Constitución, la que se encuentra plasmada en un cuerpo normativo general constituido por la ley 19.628 sobre Protección de Datos de Carácter Personal, de acuerdo a esta normativa toda persona puede efectuar el tratamiento de datos personales, siempre que lo haga de manera concordante con esta ley y para finalidades permitidas por el ordenamiento jurídico. En todo caso deberá respetar el pleno ejercicio de los derechos fundamentales de los titulares de los datos y de las facultades que esta ley les reconoce.

En este sentido el tratamiento de los datos personales se encuentra permitido en la medida que se ajuste a los parámetros legalmente establecidos y, por cierto, sin trasgredir las garantías constitucionales de los ciudadanos.

Asimismo, de acuerdo a esta ley, forman parte de datos sensibles aquellos datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como los hábitos personales, el origen racial, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual y datos de carácter personal los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables.

Que desde el punto de vista de su intensidad parece a primera vista más estricto, desde el punto de vista del respeto a la vida privada, los datos sensibles sin embargo aún así creemos que desde el punto de vista del ciudadano la presencia de personas que poseen datos tales como nuestro teléfono, antecedentes financieros o familiares, particularmente si se tratan de empresas transnacionales, constituye una situación que hace a las personas más vulnerables tanto en su seguridad como también en sus derechos constitucionales, máxime si ellas no han sido informadas de esta transferencia de datos.

II.- CONSIDERANDO.

1. Que, las informaciones de carácter comercial o financiero originadas con ocasión de diversos contratos regulados en la ley del consumidor constituyen datos que dicen relación con la vida privada de las personas y que por lo mismo deben ser administradas con el máximo de cuidado con la finalidad que estos no sean mal utilizados, dañando con ello, la honra de las personas.
2. Que, en múltiples ocasiones para el cobro de prestaciones vinculadas a deudas bancarias, salud, etcétera, son ejecutadas por servicios externos a las entidades oferentes, particularmente a través de los llamados call center. Esto es, servicios de llamadas establecidos especialmente por empresas y cuyos objetivos son múltiples y que van desde el ofrecimiento de servicios hasta el cobro de deudas contraídas por las personas.
3. Que, resulta inconveniente, a lo menos desde la perspectiva de la seguridad de las personas que datos personales y en algunos casos sensibles, se encuentren en manos de una entidad que si bien es cierto, opera en nuestro país, sus oficinas se encuentran establecidas en el extranjero, con trabajadores y bajo las normas de aquella nación.
4. Que, en la actualidad estas disposiciones vinculadas a estos aspectos no se encuentran lo suficientemente normadas en nuestro país. En efecto la utilización de servicios como los llamados "*call center*" constituye una práctica recurrente en nuestro país y que al mismo tiempo, requieren de una regulación adicional cuando se trata del manejo de datos personales e incluso sensibles para las personas,

particularmente en entidades extranjeras cuyas normas al respecto pueden eventualmente ser menos intensas que las actualmente existentes en nuestro país.

III.- CONTENIDO DEL PROYECTO.

De acuerdo a lo indicado precedentemente, el presente proyecto de ley viene en introducir en la ley 19.496 sobre protección de los derechos del consumidor una disposición tendiente a que toda llamada vinculada a ofrecimientos, cobranza u otros fines en los que implique la administración de datos personales o sensibles para los consumidores deberá ser practicada por una entidad constituida y operativa en Chile, debiendo el operador indicar claramente que la llamada es efectuada desde las oficinas establecidas en nuestro país.

IV.- PROYECTO DE LEY.

Artículo Único: Incorpórese un nuevo artículo 3 quáter en la ley 19.496 sobre Protección de Los Derechos de los Consumidores de acuerdo al siguiente texto:

"***Las llamadas realizadas por empresas vinculadas al rubro financiero o de salud para el ofrecimiento de contratos o para efectuar cobranzas no podrán ser efectuadas por empresas de call center establecidas fuera del territorio de la república***"

ENRIQUE VAN RYSSELBERGHE H.

DIPUTADO