



Point of View

## **Protección de Datos Personales hoy en día**

Un asunto más allá de lo normativo

Enero 2022

---

Desde ya varios años se vienen mencionando las carencias de nuestra normativa en materia de protección de datos personales (Ley N° 19.628 sobre protección a la vida privada), la cual no aborda aspectos tan importantes como los tipos de infracciones y sanciones que puede cometer un responsable de protegerlos; inexistencia de una Autoridad de Control en esta materia, ni temas como la regulación respecto de la transferencia internacional de datos personales, que es extremadamente útil al día de hoy ya que varias organizaciones tiene relaciones contractuales con empresas que están fuera del país y por ende, acceden constantemente a datos personales de extranjeros o, derechamente, cuentan con servicios de data center en que la información personal está ubicada fuera de Chile.

Si bien, se encuentra en discusión parlamentaria el Proyecto de Ley (Boletín N° 11.144-07) que resuelve parte de la problemática antes señalada, este recién se encuentra en su primer trámite constitucional, por lo que su tramitación puede extenderse por un año o más. No obstante, hemos sido testigos que diversos sectores regulados a través de Superintendencias o, en el caso particular del sector financiero, de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), quienes han avanzado en dictar regulaciones para mitigar los riesgos de seguridad de los datos de los usuarios mediante una serie de requisitos que buscan reducir los riesgos operacionales por ejemplo, y por ende, que los obligados sean proactivos en esta

materia, invirtiendo recursos y tiempo en la generación de planes o estrategias de ciberseguridad que aborden diversos aspectos centrales en sus organizaciones. En esta misma línea, el 24 de diciembre del 2021 se publicó la Ley N° 21.398, conocida como "Reforma Proconsumidor", que entre las diversas modificaciones la ley del consumidor incluye un artículo que viene a resolver las antiguas disputas sobre la competencia del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) para fiscalizar e iniciar acciones judiciales por interés colectivo cuando en una relación de consumo y, a propósito de los datos personales contenidos en ella, se infrinjan los derechos de los consumidores.



Esto puede verse como algo inocuo, pero no lo es porque tiene diversas implicancias prácticas para los proveedores y que va más allá de actualizar los Términos y Condiciones de Uso de una página web, o contar con una Política de Privacidad en las empresas, sino que en algunos casos va a requerir necesariamente cambios profundos en sus modelos de negocio.

Esta normativa viene a reflejar un fenómeno internacional abordado por otras normativas como por ejemplo CCPA y CPRA, y que da cuenta que la protección de los datos personales de los consumidores es un tema más allá de lo normativo, sino que se requiere desplegar una serie de esfuerzos organizativos y técnicos en una empresa para que por una parte sea respetuosa en el uso de los datos de los consumidores; y por otra, que ello no implique desviarse de los objetivos del negocio, pudiendo –por ejemplo- mediante el consentimiento del usuario otorgarle experiencias únicas y personalizadas.

Finalmente, una organización debe comprender que la seguridad y protección de los datos personales de sus consumidores va más allá de la optimización en la venta de sus productos o servicios, sino que es una actividad constante para construir y mantener una relación de confianza que nos permite avanzar de la discusión sobre la existencia de una ley o la necesidad de corregir aspectos de una normativa existente; si una organización logra que sus usuarios confíen en que sus datos personales son gestionados conforme a los estándares nacionales e internacionales, sin lugar las empresas podrán entregarles una experiencia única.



Contacto  
**Juan Pablo González**  
Senior Manager Risk Advisory  
Deloitte  
jgonzalezg@deloitte.com