**TRAS DENUNCIA DEL SERNAC JUSTICIA CONDENÓ A TARJETA CENCOSUD POR INFORMAR ERRÓNEAMENTE A CONSUMIDORES EN BOLETÍN COMERCIAL**

* **El SERNAC, tras un monitoreo del mercado financiero, identificó que la empresa publicó erróneamente en el registro de morosos a 139 personas.**
* **La sentencia ratificó que se afecta al deber de profesionalidad cuando las empresas registran incorrectamente como morosos a consumidores que no tenían deuda o que su deuda se había extinguido por otro modo legal.**

Tras una denuncia interpuesta por el SERNAC, la justicia condenó a Tarjetas Cencosud (Cat Administradora de Tarjetas S.A.) por informar erróneamente, en el Boletín Comercial a un grupo de 139 consumidores durante el periodo comprendido entre abril de 2023 y marzo de 2024, pese a que muchos habían cumplido con sus compromisos financieros, y en otros casos, ya se habían extinguido dichas obligaciones, de acuerdo a la norma vigente.

El SERNAC, a partir de una supervisión basada en riesgos del mercado financiero, constató que existía un centenar de reclamos de parte de los consumidores, quienes indicaban que habían sido informados en el registro de morosos, pese a pagar sus deudas con la empresa.

Para conocer lo que estaba ocurriendo, el Servicio ofició a Cencosud, solicitando una serie de antecedentes, entre ellos, los detalles de la situación que afectaba a las personas consumidoras, la cantidad de clientes afectados/as, entre otros.

Tras ello, y considerando la gravedad de la situación, donde la empresa, faltando a su deber de profesionalidad, registraba incorrectamente como morosos a consumidores que no tenían deuda o que su deuda se había extinguido por otro modo legal.

El SERNAC denunció el caso ante el Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes, argumentando que la empresa faltó a su deber de cuidado y profesionalidad establecido en la Ley del Consumidor (N° 19.496), al dañar la reputación y dignidad de las personas afectadas.

En este contexto, el SERNAC denunció que la empresa financiera habría infringido el artículo 6, 9 y 18 de la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada establece, por cuanto dicha norma establece explícitamente que los datos personales de los consumidores deben eliminarse o cancelarse si su almacenamiento carece de fundamento legal o ha caducado. Adicionalmente, es deber de los proveedores eliminar de los registros del Boletín Comercial a las personas, una vez que hayan transcurrido cinco años desde que la respectiva obligación se hizo exigible.

Finalmente, el tribunal, tras analizar los antecedentes, acogió la denuncia y argumentación del SERNAC, en todas sus partes, aplicando una multa de 100 UTM a Tarjetas Cencosud, esto es, casi 7 millones de pesos. Adicionalmente se condenó en costas al proveedor.

**Derechos de los consumidores**

Para el SERNAC, esta sentencia es relevante por cuanto ratifica el deber de profesionalidad de las empresas en relación con el tratamiento de datos personales de los consumidores, teniendo el proveedor la obligación de publicar datos actualizados y exactos para no producir perjuicio en los consumidores.

En este sentido, constituye infracción a los derechos de los consumidores, que las empresas comuniquen en los registros o bancos de datos personales, información que verse sobre deudas financieras después de haber sido pagadas o haberse extinguido por otro modo legal.

Asimismo, cuando el deudor paga su deuda, es responsabilidad de la empresa avisar al registro de morosos dentro de los siete días hábiles siguientes para que sea borrado.

Si los datos personales son erróneos o incompletos, y así se acredite, el consumidor tendrá derecho a que sean modificados. Todo lo anterior debe ser absolutamente gratuito para el consumidor.

Los consumidores deben recordar además que la ley prohíbe que se publique o informe en registros de morosos cualquier deuda que tengas relacionada con servicios básicos como la electricidad, el agua, el teléfono o el gas.

Esta protección también se extiende a todas las deudas educacionales en cualquier nivel, incluyendo créditos universitarios y el CAE; las deudas generadas por atenciones de salud en el sistema público o privado, como consultas, exámenes o cirugías; y las deudas por el uso de autopistas concesionadas.

En caso que la empresa no cumpla con la normativa, el consumidor tiene derecho de reclamar ante el SERNAC o si así lo prefieren interponer acciones individuales ante los mismos juzgados de policía local para perseguir las indemnizaciones de perjuicios respectivas.