

Mal uso de información comercial caduca tendría sus días contados

El Ciudadano · 6 de noviembre de 2015

Pese a la prohibición de utilizar registros históricos, la banca y el comercio continúan valiéndose de ellos para denegar acceso al crédito a personas que han cumplido. Conadecus pone sus fichas en la iniciativa legal pero desconfía de usuarios. Senador Horvath habla de cambio cultural y de establecer sanciones a infractores.





El pasado 10 de marzo ingresó al Senado un proyecto de ley patrocinado por los senadores Felipe Harboe, Antonio Horvath, Lily Pérez, Jorge Pizarro y Eugenio Tuma, que busca prohibir el uso de registros históricos de datos comerciales caducos. La moción ya fue discutida en la comisión de Economía de la Cámara Alta y quedó en agenda para ser vista en Sala. En una primera instancia ese trámite estaba programado para el pasado miércoles 4 de noviembre, sin embargo ello no fue posible.

Este proyecto de ley –que aún se encuentra en su primera fase legislativa– resulta de vital importancia para millones de personas que se ven perjudicadas por el uso indebido que hacen instituciones financieras y comerciales de la información contable de los afectados, impidiendo el acceso a créditos de quienes incluso han saldado sus deudas con el sistema financiero.

“Este (proyecto de ley) es parte de la agenda contra los abusos, lo que busca es terminar con el uso y abuso de los antecedentes comerciales de las personas que le generan un condicionamiento para el acceso al crédito durante toda la vida”, asegura de entrada el senador PPD Felipe Harboe, impulsor de la ley Dicom en su época de diputado.

Harboe se refiere a la falta de equidad entre la calidad de deudor de una empresa y un ciudadano común y corriente. “El Banco de Chile tuvo la llamada ‘deuda subordinada’, que pagamos todos los chilenos, y así y todo, hoy día puede optar a créditos internacionales, a pesar de haber tenido una deuda. Usted, yo o cualquier persona que hayamos tenido una deuda en nuestra época de estudiantes, los bancos tienen una lista negra, el registro histórico, (llamado) ‘Peneca verde’... ¿cómo funciona esto en las economías desarrolladas? Yo estudié 28 legislaciones, y en todas ellas, transcurridos un plazo de cinco, siete o diez años, esa información se borra”.

El senador de La Araucanía explica que la lógica que permite a las empresas mantener esa información es que ésta sea veraz y que dé cuenta de la solvencia actual de la persona para responder una obligación comercial. “Una información de hace 20 años no tiene veracidad, toda vez que la situación económica de la persona ha variado considerablemente. Por eso que las economías desarrolladas borran esa información. Aquí en Chile no es así, aquí tienen unas listas negras

denominados ‘registros históricos’; lo que plantea el proyecto de ley es prohibir su uso”.

En la actualidad ocurre que la ley que regula la información financiera de las personas es interpretable en función del que la utiliza. “Hoy día la Ley 19.628 prohíbe su comunicación, que fue una trampita que se hicieron el año 1999; los empresarios dijeron ‘prohibimos la comunicación’, y efectivamente no la comunican. No la publican, pero cuando uno se enfrenta a un ejecutivo (comercial), éste tiene el listado histórico en su computador, es decir, lo usan. En otros países no se puede usar”, explica.

Si esto depende solo de la buena fe y de la confianza del cliente en el banco, o en otra institución financiera, ¿cómo se puede prever que esos registros históricos no se van a usar?

Eso ya no puede ser. La última ley del Sernac Financiero establece la obligación de la entidad financiera de fundar la negativa por escrito. El (actual) proyecto de ley hace solidariamente responsable al funcionario, es decir, éste no tendrá ningún incentivo para mentirle al cliente.

En la medida que este proyecto afectaría grandes intereses, tal como usted lo plantea, ¿tiene posibilidades de ver la luz?

Mire, el señor Mario Godoy, que era el gerente general de Equifax en Chile, un día me llamó por teléfono, cuando yo empecé con la ley Dicom, y me dijo ‘yo tengo muchas redes, y ni usted que es un diputado nomás, ni nadie, va a afectar a Dicom, porque somos una institución’, ante lo cual le respondí que en mi cargo de

subsecretario del Interior me tocó meter preso a delincuentes y narcotraficantes, recibí todo tipo de amenazas de muerte, (de manera) que me amenace una persona más me da lo mismo, es un desafío. Recolectamos más de un millón de firmas y sacamos (la ley Dicom) en este Parlamento sin que ningún senador o diputado la votara en contra, pese al tremendo lobby que recibieron de parte de empresas del retail, de la banca, de Equifax, que mandaban minutazos y que eran leídos en la Sala por diputados, como el (ex) diputado (Frank) Sauerbaum y la diputada (Andrea) Molina; ninguno de esos se atrevió a votar en contra, por la campaña ciudadana que hicimos. El resultado es que logramos borrar (de Dicom) a más de cuatro y medio millones de chilenos. Con la misma fuerza que lo hicimos, lo vamos a hacer ahora.

No obstante el ímpetu del legislador PPD y de la confianza que le tiene al proyecto que patrocina, sus palabras finales dan para meditar sobre la suerte que corra la iniciativa durante este período presidencial.

“Vamos a ver si nos resulta, ojalá; yo no veo mucha voluntad de este Gobierno en avanzar en el tema de protección de datos; de hecho, en la reforma constitucional que también yo promoví, que aprobamos en el Senado en general y en particular, está en su segundo trámite en la Cámara de Diputados, que establece el derecho a la protección de datos personales, el presidente de la comisión de Constitución de la Cámara la tiene durmiendo ahí, y el Gobierno no le da urgencia. El ministerio de Economía trabajó un proyecto de protección de datos, (pues bien) duerme en el escritorio del ministro de Hacienda, porque no les interesa. Así es la vida”, se lamenta Harboe.

Conadecus, la voz del consumidor... afectado

La voz de alerta frente a la suerte final del proyecto próximo a discutirse en el Senado la pone el presidente de Conadecus, Hernán Calderón. El reconocido líder que defiende a los consumidores, lanza sus dardos contra las empresas que manejan las bases de antecedentes comerciales de millones de chilenos y extranjeros residentes, y cuya impronta e influencias podrían desbaratar cualquier medida que pretenda impedir el uso indebido y extemporáneo de la información que ellos almacenan.

Hernán Calderón

“Efectivamente, aquí ocurre que empresas que son acopios de datos personales, como Dicom, que es una de las tantas empresas, porque no hay solo una, sino varias, pero él (Dicom) las publica y compra información que está (disponible) en distintas instancias de datos personales o recibe información directa de las empresas que envían los datos personales de los clientes con supuestas cuentas morosas que muchas veces no tienen asidero, muchas veces están prescritas,

muchas veces no tienen el instrumento de cobro ejecutivo a la mano para poder publicar y se publican igualmente”, sostiene Calderón.

Su cuestionamiento hacia las empresas de datos financieros también pasa por aspectos regulatorios, donde precisa una falencia. “¿Quién va a controlar y fiscalizar para que eso no siga sucediendo? Eso está ocurriendo todos los días. Igual se publican en Dicom deudas ya prescritas, eso debiera estar regulado. Me parece que el proyecto (de Felipe Harboe) apunta a ciertos aspectos clave. ¿Cómo sé yo quién regula y fiscaliza que las empresas no hagan un acopio de la información histórica de los consumidores que ya está caducada, y por tanto, prescrita?”.

El dirigente de los consumidores cree que detrás de todo lo que se sabe sobre cómo las empresas manejan la información comercial de los clientes hay algo oculto. “Tenemos información de que han ocurrido cosas que no debieran ocurrir nunca con respecto a la información de las personas morosas”.

¿Cómo cuáles?

Temas de prescripciones, que se ha utilizado información prescrita y que se ha vuelto a publicar. Y eso es gravísimo. Hubo procedimientos poco transparentes que perjudicaron a miles de personas. Eso ya lo conversé con el senador (Felipe Harboe); le voy a mandar la información para que podamos chequearla.

¿Habría delito en esto?

Yo creo que hay delito.

¿De parte de quién?

Hay distintos operadores del mercado que cometieron delito con este tipo de (acción).

¿Se refiere a operadores de datos personales?

Hay de todo. Hay distintos operadores del mercado que cometieron infracciones con información personal de las personas.

¿Cómo piensa Conadecus cautelar que las entidades financieras no se pasen información por debajo de la mesa, y que mediante infinitas artimañas puedan denegar un crédito?

Todas las instituciones financieras, como los bancos, tienen unas bases propias de datos donde tienen a todos los clientes que alguna vez han estado en ese banco, toda su información histórica, desde que se inició como sujeto de crédito hasta por veinte años y que no caduca nunca, en circunstancias que la ley todo prescribe a los cinco años, y que no existen los datos históricos, pero igual se utilizan, el proyecto del senador Harboe busca eso: que cuando me nieguen un crédito me entreguen la información de porqué me lo negaron, y si me informan que yo tuve una deuda o estuve atrasado en un crédito hace siete o diez años atrás, y que ya no corresponde, y que yo he demostrado responsabilidad en el crédito, esa entidad debiera ser sancionada.

Senador Antonio Horvath: cambio de switch y sanciones

Misma postura adopta el senador Antonio Horvath, quien está por sancionar a quienes hagan mal uso de la información financiera de las personas. “Esta es una iniciativa legal que hace justicia respecto a los temas resueltos. Hay mucha información, por ejemplo, lo que está en Dicom, y que sigue siendo utilizado en contra de las personas que han resuelto sus temas; creemos que hay una serie de

datos de carácter personal y de pequeñas y medianas empresas que están jugándoles en contra en forma permanente. Lo que nosotros esperamos es que haya una forma de rehabilitarse. Somos una sociedad que califica los fracasos o los problemas y le da mucha importancia en el sentido de que no se debe caer en eso; las sociedades que surgen, las de la innovación, los fracasos los consideran parte de los procesos. Pienso que tenemos que hacer un cambio de switch en la ciudadanía respecto a esto. De alguna manera esta moción apunta a ello.

¿Qué tiene que hacer el legislador para que esta nueva ley no se convierta en letra muerta y permita que el sistema financiero siga traficando información de los consumidores?

En la medida que uno detecte eso los tiene que sancionar. Eso es lo que queremos hacer.

¿Se van a establecer sanciones?

Esa es la idea.

Fuente: El Ciudadano