

SERNAC inicia procedimiento voluntario colectivo con banco Santander tras vulneración de datos personales de consumidores

El Servicio Nacional del Consumidor inició un Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC) con Banco Santander, con el objetivo de buscar soluciones para las y los consumidores que se vieron afectados por un acceso no autorizado de datos personales.

En específico, los hechos ocurrieron en mayo del 2024 y fue la misma entidad financiera quien informó que terceros no autorizados accedieron a sus bases de datos, lo que provocó que la información de carácter personal de cerca de 4 millones de con-

sumidores chilenos quedará expuesta, evidenciando que esto no fue adecuadamente resguardado, según lo dispuesto por la normativa vigente.

Estos hechos no solo fueron informados al SERNAC, sino que también fueron de público conocimiento, y dan cuenta de eventuales incumplimientos a la Ley del Consumidor (LPC), principalmente en cuanto al deber de profesionalidad del proveedor, así como también, en relación al derecho de las y los consumidores a la seguridad en la protección de sus datos personales.

A través de este PVC, el Servi-

cio busca que el banco implemente medidas que protejan a los consumidores afectados, se les compense, y adopten las acciones tendientes a evitar que esta situación se repita en el futuro.

Es así como este proceso busca, no solo compensar adecuadamente a los consumidores, sino también impulsar mejoras estructurales en los protocolos de seguridad del proveedor.

Lo anterior, ya que la exposición de datos personales puede generar graves consecuencias para los consumidores, como fraudes financieros o suplantaciones de identidad.

Con todo lo expuesto, este caso confirma la necesidad de avanzar en estándares robustos de protección de datos personales, acorde con los desafíos del entorno digital.

El SERNAC también ha tomado contacto con autoridades competentes para que tomen conocimiento de los hechos, de este modo, apuntar a una respuesta integral frente a esta vulneración masiva de datos.

¿QUÉ ES UN PVC?

El Procedimiento Voluntario Colectivo es una facultad del SERNAC cuyo objetivo es obtener una solución expedita,

completa y transparente que resguarde el interés colectivo de los consumidores afectados por conductas de las empresas. La duración máxima de un PVC es de tres meses. Dicho plazo podrá ser prorrogado por una sola vez, hasta por tres meses más, mediante resolución fundada del SERNAC, ya sea por solicitud de la empresa o por definición del Servicio.

El SERNAC informará oportunamente los avances de este proceso y mantendrá canales abiertos para que los consumidores accedan a orientación clara y oportuna.