SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

COOKIES:
CONSUMIDORES, PRIVACIDAD Y REGULACIÓN

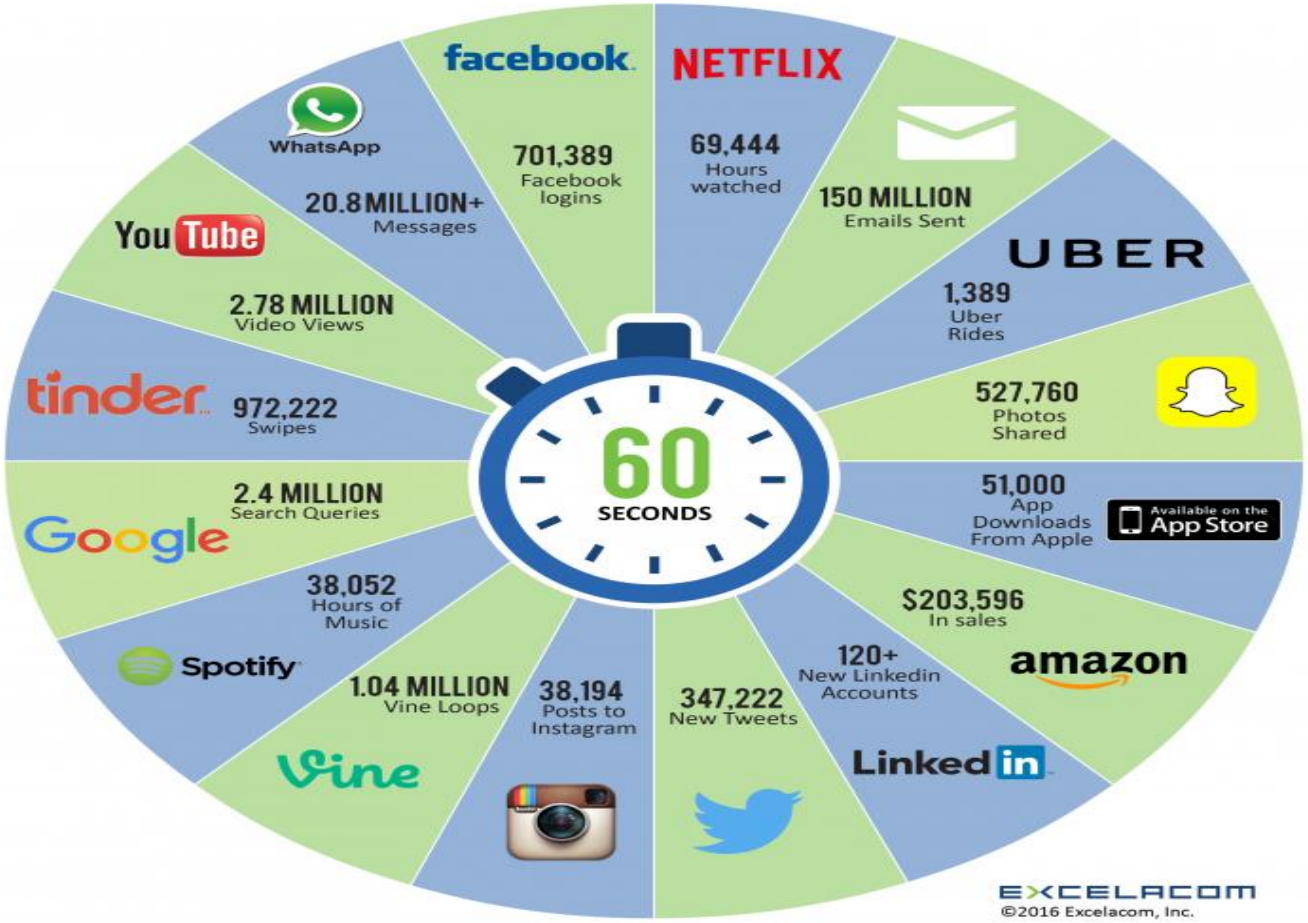
Andrés Herrera Troncoso
Subdirector Jurídico
Servicio Nacional del Consumidor

Santiago, 26 de abril de 2016

SERNAC

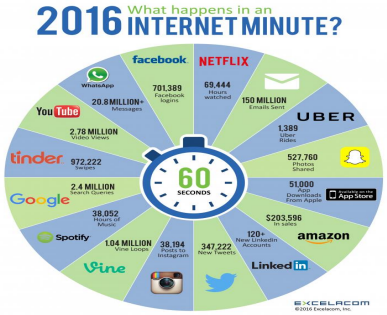
Servicio Nacional del Consumidor

2016 What happens in an INTERNET MINUTE?



SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Importancia de Internet



- Internet aportaba el **1,9%**, en promedio, al PIB de los países en vías de desarrollo, a diferencia del **3,4%** de los países desarrollados (2012)
- Durante 2014, la inversión en marketing digital en Chile fue de **$81.487 millones (U$120 millones)**, con un crecimiento de **19,5%** respecto de 2013
- Publicidad online representó un **11,8%** del total de la inversión total en 2014
- Entre 2010 y 2014, la inversión publicitaria online creció en Chile un **139%**

SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Pero, ¿qué son las cookies?

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Pero, ¿qué son las cookies?

- Cualquier tipo de **archivo o dispositivo**
- Que se **descarga o instala** en el **equipo terminal** de un usuario
- Con la finalidad de **almacenar datos**
- Que podrán ser **actualizados y recuperados** por la entidad responsable de su instalación
- Y que subsisten por un **periodo variable** de tiempo
- Transmisión de información desde el usuario al servidor que domina dicho archivo

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Pero, ¿qué son las cookies?

- Cookies propias o de terceros
- Cookies de sesión o persistentes (permanentes)
- Cookies técnicas, de personalización, de análisis, publicitarias, de publicidad "comportamental"
- Cookies que se utilizan con el solo fin de efectuar la transmisión de una comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas
- Cookies que sea estrictamente necesaria a fin de que el proveedor preste un servicio expresamente solicitado por el usuario

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Pero, ¿qué son las cookies?

- A través de cookies obtienen datos de los usuarios que luego:
  - Pueden utilizar para la prestación de servicios específicos,
  - Para ofrecer publicidad,
  - Como base para el desarrollo de mejoras o nuevos productos, incluso gratuitos,
  - Para realizar un proceso de compra de un pedido ("carro de compra")
  - Acceder a un servicio con características predefinidas

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

¿Cómo las percibimos?

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

¿Cómo las percibimos?

- Como una **indebida intromisión** en nuestras vidas cotidianas y, por ende, en nuestra **privacidad**
- Por su intermedio, nos recaban **información**, pero no tenemos certeza de cuál es
- Dicha información se recaba sin mediar nuestro **consentimiento**
- Además, se utilizan nuestros datos para finalidades que **no conocemos**

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

¿Cómo las **percibimos**?

- Constituyen **acciones** desplegadas en contra de los ciudadanos por los propios proveedores o por terceros, que nos generan **desconfianza**
- Se hace necesario proteger nuestra **privacidad**
- En general, no advertimos ni conocemos sus **aportes**
- En general, tenemos conocimiento limitado de cómo **operan**, necesitando **mayor información** para su adecuada comprensión

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

¿Qué impacto tienen en la privacidad de las personas?

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

¿Qué impacto tienen en la privacidad de las personas?

- Todo aquello que está afuera del ámbito del interés público y que no debe ser expuesto masivamente
- Supone la inserción o inclusión de un archivo en el terminal de un usuario
- Espacio físico de intangibilidad: ámbitos en los que no cabe recabar información de las personas (p.ej. lo que hacemos con un computador)
- Cookies implican una intromisión no consentida en un ámbito de privacidad

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

¿Qué impacto tienen en la privacidad de las personas?

- **Afectación al derecho a la autodeterminación informativa: datos personales**
- **Cookies e información sobre personas identificadas o identificables**
- **Aplicación de los principios de la Ley N° 19.628: consentimiento, finalidad y su vinculación a una persona natural**

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

¿Qué impacto tienen en la privacidad de las personas?

- Pero, ¿cuándo el uso de una cookie implicará el tratamiento de datos personales?
- ¿Puede relacionarse directamente a una persona determinada con la información recabada a través de una cookie?
- Vinculación de información de diversos registros con una persona determinada: sistemas de autenticación
- Información al usuario en cuanto a que dicha asociación es posible hacerla

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

¿Qué incidencia tienen en materia de consumo?

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

¿Qué incidencia tienen en materia de consumo?

- La LPC norma las "relaciones entre proveedores y consumidores"
- Derecho a recibir información veraz y oportuna
- El silencio no constituye aceptación. ¿Aceptación tácita?
- Consentimiento no se entiende formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del contrato

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

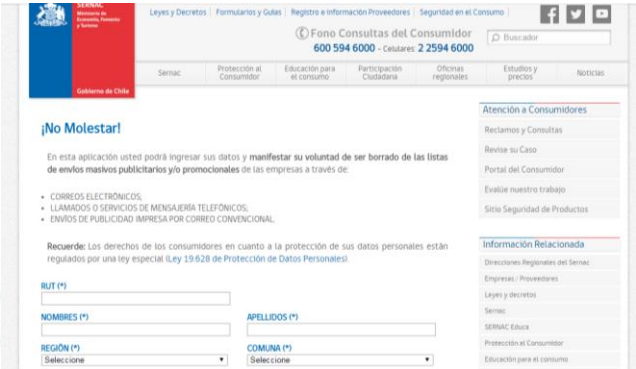
¿Qué incidencia tienen en materia de consumo?

- **No existe una regulación expresa sobre la materia**
- **Información sobre existencia y políticas de cookies forma parte del proceso precontractual dentro del comercio electrónico: información del régimen general sobre la oferta del contrato y función protectora del consumidor**

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

¿Qué incidencia tienen en materia de consumo?

- **Sistemas actuales de autorregulación: información muy básica y sistemas opt-out**
- **Sistema opt-out respecto de comunicaciones promocionales o publicitarias (art. 28B LPC)**
- **Sistema SERNAC No Molestar**



SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

¿Es necesaria su regulación?

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

¿Es necesaria su regulación?

- **Riesgo de la privacidad ante ciertas cookies: cookies persistentes, de personalización, de publicidad y de terceros**
- **Necesidad de tutela efectiva de la privacidad**
- **Provisión de adecuado nivel de información para un usuario medio. Estándares de información sobre uso, finalidades y características técnicas**
- **Formar y educar a los consumidores**

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

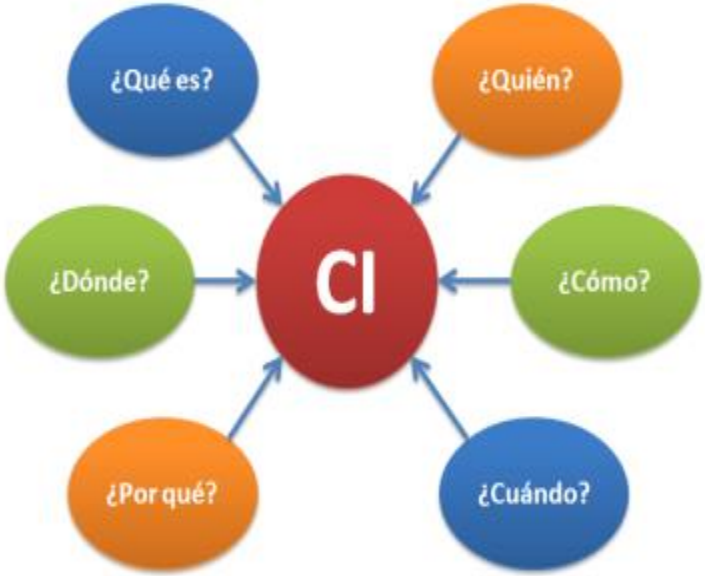
¿Es necesaria su regulación?

- Consentimiento del usuario ante determinadas cookies:
  - Sistema opt-in o opt-out
  - ¿Aceptación tácita?
  - Formalidades: sistemas de "dos capas"
- ¿Regulación estatal o autorregulación?
- Necesidad de dar protección al interés público, estableciendo adecuados incentivos y resguardando el crecimiento del sector

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

¿Bajo qué principios?

Consentimiento informado



SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

¿Bajo qué principios?

- **Exhaustiva revisión de las cookies que utilizan proveedores y editores de páginas web y otras aplicaciones. Responsabilidad en su uso**
- **Información al usuario: completa, pertinente, clara, accesible, de calidad**
- **Información de cómo revocar consentimiento y cambios en el uso de las cookies**
- **Consentimiento del usuario ante determinadas cookies. Modalidades**

SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

MANTÉN LA CALMA Y COME GALLETAS

GRACIAS

SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

WWW.SERNAC.CL