



# EL ROL DEL SERNAC EN EL CUMPLIMIENTO DEL DERECHO AL OLVIDO ONCOLÓGICO

Seminario Derecho al Olvido Oncológico  
15 de abril, 2024



**Andrés Herrera Troncoso**  
Director Nacional de SERNAC

## EL ROL DEL SERNAC RESPECTO DE LA LEY DE OLVIDO ONCOLÓGICO

- Remisión expresa a la Ley N° 19.496 por el nuevo artículo 8° bis de la Ley N° 21.258 (incorporado por la N° 21.656): “(...) *sujetándose para estos efectos al procedimiento establecido en la Ley N° 19.496*”.
- Por regla general, todas las contrataciones a que hace referencia el nuevo artículo 8° bis dan lugar a relaciones de consumo.
- Si existe relación de consumo, resulta aplicable la Ley del Consumidor y el SERNAC es competente.
- Se amplía el catálogo de derechos que asisten a las y los consumidores.

## OBJETO DE LA LEY DE OLVIDO ONCOLÓGICO

Dar protección a un grupo específico de contratantes y consumidores: personas que han padecido cáncer y cuyo tratamiento radical ha terminado hace cinco años o más, sin que hayan experimentado recaídas.

Para otorgar tal protección, el legislador utilizó dos mecanismos:

- ✓ Prohibir aquellas cláusulas, estipulaciones, condiciones más onerosas, exclusiones, restricciones o discriminaciones de cualquier otro tipo (sanción de nulidad) en contratos o negocios jurídicos.
- ✓ Tutelar los datos sensibles relativos a las patologías oncológicas, prohibiendo la exigencia de declarar aquella información.

## DERECHOS PROTEGIDOS POR LA LEY DE OLVIDO ONCOLÓGICO

### ❖ **DERECHOS DE CARÁCTER GENERAL:**

Derecho a la igualdad, a la honra, la privacidad, la intimidad, a la protección de sus datos personales, entre otros.

### ❖ **DERECHOS CONSAGRADOS POR LA LEY DEL CONSUMIDOR:**

- A la libre elección de los bienes y servicios.
- A no ser discriminados arbitrariamente por los proveedores de bienes y servicios.
- A conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras.

## CONTENIDO Y ALCANCE DEL ARTÍCULO 8° BIS

### PROHIBICIONES QUE RECAEN SOBRE LOS PROVEEDORES

- (i)** Incluir en contratos o negocios jurídicos cláusulas, estipulaciones, condiciones más onerosas, exclusiones, restricciones o discriminaciones de cualquier otro tipo.
  
- (ii)** Solicitar información oncológica o exigir la obligación de declarar haber padecido esta patología, en forma previa a celebrar un contrato o negocio jurídico.
  
- (iii)** Considerar la existencia de antecedentes oncológicos para la contratación de un seguro.
  
- (iv)** Incluir en contratos o negocios jurídicos cláusulas de renuncia a los derechos consagrados en el artículo 8° bis

## CONTENIDO Y ALCANCE DEL ARTÍCULO 8° BIS

### SANCIONES

#### → **Nulidad de las cláusulas que contravengan la norma**

Esta sanción es aplicable a contratos libremente discutidos y a los contratos de adhesión (irrenunciabilidad anticipada de los derechos, artículo 4° Ley del Consumidor)

#### → **Multa a que da lugar la infracción**

Al no existir disposición especial, resulta aplicable la multa de hasta 300 UTM dispuesta por el artículo 24 de la Ley del Consumidor

## CONTENIDO Y ALCANCE DEL ARTÍCULO 8° BIS

### OTRAS HERRAMIENTAS PARA EL CUMPLIMIENTO

- ❖ Cumplimiento forzado de la prestación incumplida, ante incumplimiento total o parcial.
- ❖ Cese del acto de afectación.
- ❖ Indemnizaciones y reparaciones.
- ❖ Derecho básico de los consumidores a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños.
- ❖ Artículo 27 Ley del Consumidor: las restituciones pecuniarias deben efectuarse con reajustes e intereses corrientes, hasta el día efectivo de restitución.

## REQUISITOS DERECHO AL OLVIDO

**(I)** Que el consumidor haya sufrido una patología oncológica con anterioridad a la fecha de suscripción del contrato o negocio jurídico.

**(II)** Que el tratamiento radical de la enfermedad haya finalizado:

Circular N° 461/2023, de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, de la Superintendencia de Salud, que implementa un nuevo casillero de “información médica” en el formulario de Constancia de Información al Paciente GES, con el fin que se identifiquen las principales etapas o tipos de intervención de una patología. Entra en vigencia en el 3 de junio de 2024.

**(III)** Que hayan transcurridos 5 años o más desde la finalización del tratamiento radical.

**(IV)** Que no existan recaídas posteriores a la finalización del tratamiento.

## FACULTADES DEL SERNAC ANTE EL INCUMPLIMIENTO

Cuando exista una relación de consumo entre proveedores y ex pacientes oncológicos (e incluso antes), SERNAC puede desplegar todas sus facultades y ejercer los distintos procedimientos y mecanismos dispuestos por la Ley del Consumidor. Por ejemplo:

- Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC).
- Juicios Colectivos.
- Procedimientos ante el Juzgados de Policía Local competentes
- Gestión de reclamos.
- Fiscalización (Ley del Consumidor y toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores).
- Recepción y gestión de alertas/consultas (canales de atención).

## PREVENCIÓNES Y DESAFÍOS

- **En relación a la nulidad de cláusulas en contratos de seguros:**

SERNAC advirtió que actualmente existen pólizas que comprenden exclusiones o restricciones de coberturas bastante amplias, cuyas preexistencias se extienden a toda la vida del asegurado, sin condiciones ni límite de tiempo.

- **En relación a los contratos renovables por períodos iguales y sucesivos firmados con anterioridad a la entrada en vigencia:**

SERNAC interpreta que en cada renovación, los consumidores que cumplan con los requisitos exigidos por la Ley N° 21.656 tienen derecho a la re-evaluación de las condiciones pactadas.

## PREVENCIÓN Y DESAFÍOS

- **Deberes de información al consumidor:**

Los proveedores tienen la obligación de informar la existencia del derecho al olvido oncológico, por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno.

- **Tratamiento de datos personales asociados a patologías oncológicas:**

El artículo 8° bis limita de manera considerable lo dispuesto por el artículo 525 del Código de Comercio, que faculta a las compañías para solicitar a los consumidores asegurados declaraciones de salud sobre enfermedades preexistentes, para efectos de determinar la extensión del riesgo asegurado.

## CONSIDERACIONES FINALES

- ✓ La Ley de Olvido Oncológico es un avance sumamente relevante para el término de la discriminación que experimentan los consumidores que se han recuperado de esta patología, especialmente en materia financiera.
- ✓ La efectiva implementación de esta ley exige la colaboración de los distintos agentes que intervienen en ella: organismos públicos con competencia en la materia; agentes del mercado, especialmente de carácter financiero; las y los consumidores, y organizaciones de la sociedad civil.
- ✓ En este proceso es esencial el ingreso de reclamos y/o alertas por parte de las y los consumidores ante la advertencia de incumplimientos, pues permiten a SERNAC obtener, desde una fuente directa, información trascendental para el monitoreo y la adopción de acciones preventivas en el mercado.

# Muchas gracias

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor