

# Código de Ética de NO ES TU CULPA

NO ES TU CULPA SpA.

La Concepción 81, oficina 214, Providencia, Santiago, Chile.

No es tu culpa SpA, es una plataforma de intermediación y publicidad entre víctimas de accidentes (“accidentados”) y profesionales médicos y legales. El presente Código de Ética tiene como objetivo regular la conducta de los abogados prestadores. Este código refleja el compromiso de la empresa y abogados prestadores con la *integridad, transparencia, respeto por los derechos y la dignidad de las víctimas, responsabilidad y sujeción a la ley*, asegurando un servicio ético y de alta calidad. Su contenido se ajusta al marco normativo de nuestro país, como la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, las normas aplicables al ejercicio profesional del derecho y las disposiciones en materia de responsabilidad civil. Todos los abogados prestadores deberán conocer, aceptar y cumplir este Código de Ética como condición de su colaboración con No es tu culpa SpA.

## **1. Principios Rectores del Servicio**

Los siguientes principios guían toda actuación de No es tu culpa y de los abogados prestadores en el servicio a los accidentados:

- **Integridad:** Los abogados deberán actuar con honradez y rectitud, anteponiendo los intereses y derechos de la víctima por sobre cualquier interés personal. Se prohíbe cualquier conducta fraudulenta, corrupta o desleal.
- **Transparencia:** La relación con los accidentados se basará en la claridad y sinceridad. Los abogados deben brindar información completa, comprensible y veraz sobre los procedimientos, posibles resultados, honorarios y cualquier otro aspecto relevante del caso, evitando ocultar datos o generar falsas expectativas.
- **Respeto y Dignidad:** Se garantizará en todo momento el respeto por los derechos humanos y la dignidad de las víctimas. Los accidentados deben recibir un *trato cortés, empático y libre de discriminación*. Se evitará toda conducta que pueda revictimizar, menoscabar la honra o invadir la intimidad de las personas accidentadas.
- **Responsabilidad Profesional:** Los abogados asumirán con seriedad sus deberes, brindando una atención diligente y oportuna a los accidentados. Cada abogado es responsable de sus acciones u omisiones en el ejercicio profesional, debiendo actuar con la debida prudencia y competencia para proteger los intereses del accidentado.
- **Legalidad:** Toda actuación deberá enmarcarse dentro de la ley y la normativa vigente. Los abogados prestadores cumplirán las leyes de la República,, las normas de ética profesional aplicables y las disposiciones de este Código. No es tu culpa SpA y sus asociados rechazan explícitamente cualquier práctica ilegal, e informarán a las

autoridades competentes si advirtieran hechos ilícitos en el contexto del servicio.

## 2. Trato Hacia los Accidentados

El trato hacia los accidentados por parte de los abogados prestadores deberá caracterizarse por la dignidad, el respeto y la comunicación clara. Para asegurar ello, se establecen las siguientes normas de conducta:

- **Atención Respetuosa:** Los accidentados deben ser atendidos con amabilidad, paciencia y respeto, reconociendo la situación de vulnerabilidad que pueden atravesar. El abogado escuchará activamente sus necesidades y preocupaciones, mostrando empatía y comprensión.
- **Información Clara y Accesible:** El abogado facilitará al accidentado toda la información relevante sobre su caso en lenguaje *claro y comprensible*, evitando el uso excesivo de tecnicismos legales. Se explicarán los derechos de la víctima, las opciones legales disponibles, el procedimiento a seguir, las posibles demoras y riesgos, así como los honorarios profesionales y gastos asociados. Esta información debe proporcionarse de manera *oportuna y veraz*, permitiendo al accidentado tomar decisiones informadas.
- **Consentimiento Informado:** Cualquier decisión importante en el curso del caso (por ejemplo, la aceptación de un acuerdo, la realización de un procedimiento médico o legal, etc.) deberá ser tomada por el accidentado con suficiente información proporcionada previamente por el abogado. El abogado debe asegurarse de que el accidentado comprenda las implicancias de cada decisión antes de obtener su consentimiento.
- **Confidencialidad y Privacidad:** El trato respetuoso incluye resguardar la *privacidad* del accidentado. El abogado no revelará información personal, médica o legal de la víctima a terceros no autorizados. Además de cumplir la Ley de protección de datos, el abogado observará el secreto profesional, garantizando que la información sensible obtenida en el ejercicio de la representación sea mantenida de forma confidencial.
- **No Discriminación ni Trato Indigno:** Queda prohibido todo trato discriminatorio hacia los accidentados por motivos de raza, etnia, sexo, género, edad, religión, condición socioeconómica, orientación sexual, situación de discapacidad o cualquier otra condición personal. Del mismo modo, se prohíbe utilizar un lenguaje o comportamiento ofensivo, humillante o que de cualquier forma afecte la dignidad de la persona accidentada. Los abogados deben asegurar un ambiente de confianza y respeto mutuo.
- **Accesibilidad y Atención Diligente:** El abogado prestador deberá estar *disponible* dentro de lo razonable para atender consultas de los accidentados y mantenerlos informados sobre el progreso de sus gestiones. La correspondencia (llamadas, correos, mensajes) de los accidentados debe ser respondida en plazos prudentes. El

accidentado nunca debe sentirse abandonado o desinformado respecto de su caso.

### 3. Uso Responsable de Datos Personales y Sensibles

En la prestación de servicios de intermediación y publicidad realizada a través de No es tu culpa SpA, se maneja información personal y, en muchos casos, datos sensibles (por ejemplo, antecedentes de salud de los accidentados). Este Código de Ética establece obligaciones específicas para asegurar un *uso responsable de los datos personales*, en conformidad con la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y su modificación por la Ley N° 21.719:

- **Cumplimiento de la Normativa de Protección de Datos:** Tanto No es tu culpa SpA como los abogados prestadores asociados se comprometen a cumplir estrictamente las disposiciones de la legislación chilena de protección de datos personales. Esto incluye obtener los *consentimientos informados* requeridos de los titulares de los datos (los accidentados) para el tratamiento de su información, respetar los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) u otros derechos que la ley otorgue a los titulares, y observar los principios de finalidad, proporcionalidad, licitud y seguridad en cada tratamiento de datos.
- **Rol de Encargado de Tratamiento:** No es tu culpa SpA actuará, respecto de los datos personales de los accidentados, como *Encargado de Tratamiento*, conforme a la definición legal. Esto significa que la empresa tratará los datos personales *por cuenta del responsable* (que será el profesional médico o legal que atienda al accidentado, u otro que corresponda) y de acuerdo con las finalidades y las instrucciones de dicho responsable. No es tu culpa SpA **no decide** sobre los fines o usos de los datos personales más allá de su labor de intermediación, y en ningún caso utilizará la información de los accidentados para fines distintos a los necesarios para coordinar la atención médica o legal requerida, salvo consentimiento expreso del titular u obligación legal.
- **No es tu culpa SpA no es Responsable de las Prestaciones:** En concordancia con lo anterior, se deja establecido que No es tu culpa SpA *no actúa como responsable legal de las prestaciones médicas o legales* brindadas a los accidentados. Su rol se limita al manejo de datos y la *coordinación entre el accidentado y los profesionales* pertinentes. La responsabilidad legal sobre la calidad, resultados y consecuencias de la atención médica o de la asesoría jurídica recae exclusivamente en el profesional que presta efectivamente el servicio al accidentado, quien será el responsable del tratamiento de los datos para dichos fines.
- **Confidencialidad y Medidas de Seguridad:** Los abogados prestadores asociados deben tratar toda la información personal o sensible de los accidentados con estricta *confidencialidad*, en consonancia con su deber de secreto profesional y con las exigencias de la Ley 19.628.. Deberán adoptar *medidas de seguridad técnicas y organizativas* apropiadas para proteger los datos contra acceso no autorizado, pérdida, filtración o alteración. Esto incluye el uso seguro de plataformas digitales proporcionadas por No es tu culpa SpA (si las hubiere), almacenamiento seguro de

expedientes, y el manejo reservado de documentos médicos, antecedentes personales y cualquier evidencia del caso.

- **Limitación de Uso y Conservación de Datos:** Los datos personales de los accidentados recopilados a través de No es tu culpa SpA deberán usarse *únicamente para los fines relacionados con la gestión del caso del accidentado*. Está prohibido utilizar estos datos con fines distintos (por ejemplo, ofrecer servicios no relacionados, publicidad no autorizada, o compartirlos con terceros ajenos al caso sin consentimiento). Asimismo, una vez terminada la relación con el accidentado y cumplidas las obligaciones profesionales, los abogados deberán *limitar la conservación de los datos* al plazo legalmente exigido o al necesario para fines exclusivamente profesionales (como resguardos de responsabilidad), tras lo cual corresponde su eliminación segura o anonimización, según aplique.
- **Transparencia ante el Titular:** Si el accidentado ejerce sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, portabilidad u otros reconocidos en la ley de datos personales, el abogado prestador asociado y No es tu culpa SpA deberán facilitarle el ejercicio de dichos derechos. En particular, se informará claramente al accidentado qué datos suyos se han recopilado, cómo se usan, con quién se comparten (por ejemplo, con médicos, clínicas, aseguradoras u otros abogados, si corresponde) y por cuánto tiempo se conservarán. Cualquier solicitud del accidentado relativa a sus datos (por ejemplo, petición de rectificación de algún dato de contacto, o la eliminación de ciertos datos una vez concluido el caso) deberá ser atendida de forma ágil y conforme a la ley vigente.

#### 4. Naturaleza de la Relación con los Accidentados

No es tu culpa SpA presta un servicio de intermediación que no configura una relación de consumo entre la empresa y los accidentados. Es fundamental que los abogados prestadores entiendan y respeten esta naturaleza jurídica particular, evitando cualquier conducta que pudiera inducir a confusión al respecto:

- **Intermediario, no Proveedor Directo:** Se declara expresamente que No es tu culpa SpA *no actúa como proveedor directo de servicios médicos ni legales* a las víctimas de accidentes, sino como intermediario que los conecta con profesionales competentes. En consecuencia, no existe una relación de consumo entre el accidentado y No es tu culpa SpA. El accidentado no contrata ni paga a No es tu culpa SpA por un servicio médico o legal, sino que utiliza la plataforma o gestión de la empresa para contactarse con los profesionales adecuados.
- **Relación Directa con el Profesional:** Cualquier *relación contractual o prestación de servicios* se da directamente entre el accidentado y el profesional médico o abogado que toma su caso. Los términos de prestación (como honorarios, alcance del servicio, resultados esperados, etc.) serán establecidos entre el accidentado y dicho profesional de común acuerdo, conforme a la ley y a las normas éticas profesionales. No es tu culpa SpA no forma parte de ese contrato de prestación de servicios y, por tanto, *no*

asume obligaciones de resultado ni garantías propias de un proveedor frente al accidentado.

- **Ausencia de Responsabilidad por el Servicio Profesional:** Dado que la empresa no provee el servicio final al accidentado, No es tu culpa SpA no incurre en responsabilidad civil por eventuales incumplimientos, errores o negligencias en la atención médica o en el patrocinio legal realizado por los profesionales conectados a través de su intermediación. La responsabilidad civil o disciplinaria, en su caso, será asumida por el profesional correspondiente, de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables al servicio (por ejemplo, responsabilidad médica por mala praxis, o responsabilidad del abogado conforme al Código Civil y normativa del Colegio de Abogados si fuese miembro).
- **Obligación de Claridad hacia el Accidentado:** Los abogados prestadores deberán colaborar para que el accidentado tenga siempre clara la naturaleza de la relación. En las comunicaciones escritas y orales con la víctima, el abogado deberá *dejar establecido que actúa en calidad de profesional independiente*, y que No es tu culpa SpA es la entidad que facilitó el contacto pero no garantiza ni asegura resultados específicos. Queda prohibido cualquier acto u omisión que pueda generar en el accidentado la errónea impresión de que la empresa No es tu culpa SpA le está otorgando un servicio médico o legal con promesa de resultados o cobertura de seguros, etc. Por ejemplo, los abogados no deben entregar tarjetas de presentación, publicidad o documentos contractuales que describan a No es tu culpa SpA como prestador del servicio final; siempre debe quedar claro que el prestador es el abogado (o la entidad médica) en cuestión.
- **No Cobro al Accidentado por parte de la Empresa:** En concordancia con lo anterior, No es tu culpa SpA no realiza cobros directos al accidentado por la intermediación realizada. Cualquier pago de honorarios o costos ocurre entre el accidentado y el profesional según lo acordado entre ellos. Si existiera algún mecanismo de remuneración de la empresa (por ejemplo, comisiones, honorarios a cargo de los profesionales por la derivación del caso, etc.), este se regirá por los acuerdos internos con los abogados o convenios con terceros, pero nunca deberá implicar un cobro oculto o directo al accidentado que pudiese asemejarse a una venta de servicio. Este principio busca reforzar la idea de que el accidentado no es consumidor de No es tu culpa SpA, evitando confusiones y resguardando sus derechos.
- **Transparencia en la Intermediación:** No es tu culpa SpA se compromete asimismo a actuar con transparencia en su rol de intermediario. Esto implica informar a los accidentados, cuando corresponda, sobre el proceso de selección o asignación de profesionales (por ejemplo, si la empresa propone uno o varios abogados para su caso, en base a qué criterios), y sobre cualquier *potencial interés* que la empresa pudiera tener (por ejemplo, convenios con ciertas clínicas o estudios jurídicos). El objetivo es que el accidentado entienda que la recomendación de un profesional se basa en su idoneidad y especialidad para el caso, y no en consideraciones ocultas. Esta transparencia contribuye a evitar que se malinterprete la relación como una de

consumo engañoso.

## 5. Publicidad y Promoción por los Abogados Prestadores

Los abogados prestadores asociados a No es tu culpa SpA deberán ejercer extrema prudencia y veracidad en cualquier actividad de *publicidad, marketing o promoción* de sus servicios profesionales, especialmente cuando esta se relacione con los accidentados o con la empresa. Con el fin de **resguardar la confianza del público y evitar promesas engañosas**, se establecen los siguientes lineamientos:

- **Publicidad Veraz y Digna:** Toda publicidad o comunicación pública que realice un abogado asociado sobre sus servicios legales deberá ser *verdadera, precisa y no inducir a error*. Queda estrictamente prohibido realizar aseveraciones falsas, exageradas o no comprobables acerca de la propia capacidad, experiencia o resultados obtenidos en casos anteriores. La promoción de servicios debe mantener la dignidad de la profesión legal, absteniéndose de mensajes sensacionalistas o que generen falsas expectativas en personas que han sufrido un accidente.
- **Prohibición de Promesas de Resultados:** Ningún abogado asociado podrá *garantizar o prometer resultados específicos* a potenciales clientes accidentados a través de la publicidad. Frases como “aseguramos su indemnización” o “garantizado el pago por lesiones” u otras similares están vetadas, ya que ningún resultado puede asegurarse con certeza en un proceso legal o médico. La publicidad debe centrarse en las fortalezas del servicio (por ejemplo, experiencia, rapidez en la gestión, especialización en cierto tipo de casos), pero siempre con honestidad.
- **Mención de No es tu culpa SpA:** Si un abogado prestador desea mencionar su vínculo con No es tu culpa SpA en alguna comunicación pública (por ejemplo, en su sitio web profesional, tarjetas de presentación, redes sociales o folletería), deberá hacerlo únicamente con autorización previa de la empresa y de forma objetiva. Está permitido indicar, por ejemplo, que es un “abogado asociado a la red de No es tu culpa SpA”, siempre y cuando ello sea cierto y vigente; pero cualquier uso del nombre, logo o marca de la empresa deberá respetar las directrices de imagen corporativa y ser aprobado. No se tolerará que un abogado utilice la marca registrada No es tu culpa SpA de forma que sugiera una relación de sociedad, empleo o garantía por parte de la empresa más allá de la mera asociación en la red de prestadores.
- **Respeto a la Confidencialidad en Publicidad:** En ninguna promoción o publicidad podrá el abogado revelar la identidad de accidentados atendidos ni detalles de sus casos *sin su consentimiento explícito y por escrito*. Incluso con autorización, se recomienda máxima discreción al referirse a casos reales con fines publicitarios, para no vulnerar la privacidad de las víctimas ni dar la apariencia de aprovecharse del sufrimiento ajeno para beneficio comercial.
- **Evitar la Captación Indebida de Clientes:** Los abogados prestadores asociados no podrán incurrir en *solicitud o captación indebida* de accidentados. Esto incluye

abstenerse de dirigirse personalmente, o por terceros interpuestos, a víctimas de accidentes en hospitales, comisarías, velatorios u otros lugares similares, con el fin de ofrecer servicios legalmente (práctica comúnmente conocida como “caza de ambulancias”). Tampoco deberán ofrecer incentivos económicos o regalos a potenciales clientes para convencerlos de contratar sus servicios. La obtención de casos a través de No es tu culpa SpA debe darse en un marco ético, donde el accidentado tome la decisión libre e informada de ser derivado a un abogado, sin presión ni acoso publicitario.

- **Publicidad Comparativa y Leal:** Queda prohibido a los abogados asociados hacer publicidad que *desprestigie a colegas o a otras instituciones* para resaltar sus propios servicios. Cualquier comparación que se haga (por ejemplo, “somos el estudio con más éxito que X”) sería considerada poco ética, a menos que se base en información objetivamente verificable y presentada sin intención de denigrar. En general, la publicidad debe enfocarse en las virtudes propias y no en debilitar la confianza del público en otros profesionales.
- **Cumplimiento de Normas Profesionales:** Además de lo anterior, los abogados deben respetar las normas sobre publicidad contenidas en los códigos de ética profesionales y en la legislación vigente de nuestro país. En Chile, la publicidad de servicios legales es lícita siempre que se ajuste a la veracidad y al decoro profesional; por lo tanto, cualquier publicidad engañosa, abusiva o que constituya competencia desleal podrá ser sancionada no solo por este Código sino también por las instancias disciplinarias correspondientes (por ejemplo, tribunales de ética del Colegio de Abogados, si el profesional es colegiado, o acciones de la autoridad si se vulneran normas de defensa del consumidor en publicidad dirigida al público).
- **Aprobación de Campañas Publicitarias Relacionadas con la Empresa:** Si No es tu culpa SpA, en su calidad de intermediario, desarrolla campañas de difusión para atraer accidentados (por ejemplo, publicidad en radio, prensa o internet dirigida a víctimas de accidentes para que utilicen la plataforma), dicha publicidad será responsabilidad de la empresa y deberá igualmente seguir estándares éticos: no prometer resultados, no menoscabar a terceras partes, y ser transparente respecto de su rol de intermediario. Los abogados prestadores asociados que participen o sean mencionados en tales campañas deberán velar por que su participación cumpla con las directrices anteriores y con las instrucciones de la empresa.

## 6. Mecanismos de Supervisión Ética y Cumplimiento

Con el fin de garantizar la efectividad de este Código de Ética, No es tu culpa SpA implementará *mecanismos de supervisión y cumplimiento* que permitan monitorear la conducta de los abogados prestadores asociados y asegurar la adhesión a los principios y normas aquí establecidos. Los siguientes mecanismos serán aplicados:

- **Compromiso Formal:** Todos los abogados prestadores asociados deberán suscribir una declaración de compromiso de cumplimiento de este Código de Ética al momento

de incorporarse a la red de No es tu culpa SpA. Este compromiso implica la aceptación íntegra de las normas éticas aquí contenidas y la disposición a someterse a los procesos de supervisión y sanción que se establezcan. Esto puede realizarse al marcar la casilla que menciona que ha leído y acepta el presente Código de Ética, la cual se encuentra la pestaña "[Inscripción de Prestadores](#)" o en un documento físico que debe contener la firma del prestador.

- **Inducción y Capacitación:** No es tu culpa SpA podrá ofrecer a los abogados asociados una *inducción inicial* sobre los valores y reglas del Código, explicando su contenido y casos prácticos de aplicación. Asimismo, se podrán organizar *capacitaciones periódicas* o circulares informativas para actualizar a los prestadores en materia ética, especialmente si hay cambios legislativos (por ejemplo, novedades en la regulación de protección de datos personales o en las normas profesionales) o si se identifican áreas de mejora en el cumplimiento del Código.
- **Canales de Consulta y Orientación:** Se dispondrá de un *canal interno de consultas éticas* para que los abogados puedan plantear dudas o dilemas sobre la aplicación de este Código en situaciones concretas. La empresa designará a un encargado de ética o comité de ética que brinde orientación y recomendaciones, fomentando una cultura de cumplimiento más que un mero castigo.
- **Monitoreo y Evaluación Continua:** No es tu culpa SpA realizará *seguimiento periódico* del desempeño ético y profesional de sus abogados asociados. Esto puede incluir encuestas de satisfacción a los accidentados atendidos, revisión de comunicaciones o documentación (respetando siempre la confidencialidad), verificación del cumplimiento de obligaciones como la de protección de datos (por ejemplo, confirmando que se cuenta con consentimientos, que los datos se almacenan adecuadamente, etc.) y rendición informativa del estado del caso efectivamente derivado (esto consiste en informar si se llegó a un acuerdo prejudicial, extrajudicial o si se obtuvo una sentencia favorable si corresponde). La empresa se compromete a realizar este monitoreo de forma imparcial y objetiva.
- **Recepción de Quejas o Denuncias:** Se establecerá un *canal confidencial de denuncias o quejas éticas* (por ejemplo, un correo electrónico o formulario web) al cual puedan recurrir tanto accidentados como otros profesionales o empleados de la empresa para reportar conductas potencialmente contrarias a este Código por parte de algún abogado prestador. Las quejas podrán abarcar maltrato, falta de información, usos indebidos de datos, publicidad engañosa u otras infracciones éticas (estas quejas no son taxativas, si no meramente enunciativas). No es tu culpa SpA garantizará que no habrá represalias contra quienes efectúen denuncias de buena fe.
- **Investigación Interna:** Ante una posible infracción al Código de Ética, la empresa iniciará una *investigación interna* a cargo de la persona o comité designado para asuntos éticos. Esta investigación será llevada con reserva, objetividad y celeridad. Se dará oportunidad al abogado involucrado de *presentar sus descargos o explicaciones*, asegurando un debido proceso interno antes de tomar decisiones. De ser necesario, se



recopilarán evidencias, testimonios del accidentado u otras partes, y se analizará si efectivamente hubo incumplimiento y su gravedad.

- **Registro de Incumplimientos:** No es tu culpa SpA llevará un registro confidencial de los incidentes o incumplimientos éticos que se hayan verificado, junto con las acciones tomadas. Este registro servirá para identificar patrones de conducta, reincidencias, y también como respaldo en caso de decisiones de suspensión o terminación de algún abogado asociado. La información del registro será manejada respetando la reputación de los involucrados y solo se utilizará internamente o ante autoridades competentes si correspondiera.
- **Mejora Continua:** Los hallazgos obtenidos de la supervisión ética (por ejemplo, áreas donde frecuentemente se comenten errores o existen malentendidos) serán utilizados por No es tu culpa SpA para *mejorar las políticas y procedimientos*. Esto podría traducirse en actualizaciones a este Código de Ética, en cambios operativos (por ejemplo, ajustar la información que se entrega a los accidentados) o en refuerzos de capacitación en ciertos temas. El objetivo es crear un ciclo de mejora continua en la calidad ética del servicio.

## 7. Régimen de Sanciones por Incumplimientos Éticos

El incumplimiento de las normas de este Código de Ética por parte de un abogado prestador dará lugar a la aplicación de medidas disciplinarias proporcionadas a la gravedad de la falta, todo ello sin perjuicio de las responsabilidades legales o profesionales externas que puedan concurrir. El régimen de sanciones internas de No es tu culpa SpA comprenderá:

a) **Amonestación Verbal o Escrita:** Ante infracciones leves o conductas inapropiadas de menor gravedad (por ejemplo, un retraso ocasional en la entrega de información al accidentado, lenguaje poco claro sin mala intención, pequeñas faltas de diligencia sin perjuicio significativo), la primera medida será usualmente una *advertencia o amonestación*. Esta puede ser verbal o por escrito, emitida por la gerencia o el comité de ética de la empresa, señalando la falta cometida y exhortando al abogado a corregir su conducta. La amonestación escrita quedará registrada en el expediente interno del abogado.

b) **Suspensión Temporal:** En caso de faltas graves o reiteradas, No es tu culpa SpA podrá suspender temporalmente al abogado prestador de su red. La suspensión implica que el abogado no recibirá nuevos casos o derivaciones de la empresa durante un período determinado, que podrá variar según la severidad de la situación (por ejemplo, suspensión de dos semanas, un mes, tres meses, etc.). Son consideradas faltas graves, a modo de ejemplo: el trato irrespetuoso o denigrante a un accidentado; el uso no autorizado o negligente de datos personales que comprometa la privacidad de una víctima; realizar promesas de resultados garantizados en publicidad o incurrir en cualquier publicidad engañosa a sabiendas; o desobedecer instrucciones claras de la empresa en materia ética. La suspensión busca tanto sancionar la conducta como

prevenir que continúe causando daño, dando tiempo al abogado para reflexionar y corregir sus prácticas.

**c) Terminación del Vínculo (Desafiliación):** Si un abogado incurre en una violación **muy grave** de este Código, o bien si tras haber recibido sanciones previas persiste en conductas antiéticas, No es tu culpa SpA podrá proceder a la terminación definitiva de su calidad de abogado prestador asociado, es decir, la desafiliación o expulsión de la red de la empresa. Constituyen violaciones muy graves, entre otras: cualquier acto que implique **faltas a la probidad** (ej. solicitar o aceptar sobornos, engañar deliberadamente a un accidentado sobre aspectos esenciales de su caso), la comisión de delitos en el contexto del servicio (ej. fraude, apropiación indebida de dineros del cliente, revelación maliciosa de datos sensibles), el involucramiento en prácticas que dañen irreparablemente la confianza en la empresa (ej. un escándalo público por acosar a víctimas con publicidad o comunicaciones no solicitadas), engañar a la empresa señalando que no se tomó la representación del accidentado con el objetivo de no pagar a No es tu culpa por el servicio de derivación, o un incumplimiento reiterado de obligaciones pese a sanciones previas (como no pagar por la publicidad luego de solicitárselo reiteradamente). La terminación del vínculo será notificada por escrito y a través del correo electrónico entregado a la empresa en el contrato, indicando las razones de la decisión. Según la gravedad del asunto, la empresa podrá además informar de la situación a las autoridades competentes o a los organismos profesionales correspondientes (por ejemplo, al Colegio de Abogados o a tribunales de ética), especialmente si la conducta del abogado pudiese constituir una infracción a normas legales o deontológicas más allá del ámbito de la empresa.

**d) Otras Medidas Disciplinarias:** La empresa podrá contemplar otras medidas de ser necesarias y adecuadas a casos específicos. Por ejemplo, en situaciones donde la falta tenga solución remediable, podría requerirse al abogado la *realización de ciertas acciones* como condición para mantener su afiliación: p. ej., pedir disculpas formales al accidentado afectado, corregir información errónea que haya entregado, asistir a cursos adicionales de ética profesional, etc. Asimismo, si la conducta indebida del abogado causó perjuicios a un accidentado o a la empresa, se podrá exigir la reparación de dichos perjuicios en la medida de lo posible (por ejemplo, que el abogado asuma los costos de un proceso adicional que se hizo necesario por su error). Estas medidas pueden aplicarse solas o conjuntamente con las sanciones principales (amonestación, suspensión, terminación), según lo determine No es tu culpa SpA.

- **Procedimiento y Garantías:** En todos los casos, antes de imponerse una sanción se garantizará al abogado involucrado el derecho a ser oído y a presentar antecedentes en su defensa (debido proceso interno). La decisión sancionatoria será fundada, por escrito, y comunicada al abogado. Este podrá, si lo estima injusto, solicitar una *revisión* de la medida ante un nivel superior dentro de la empresa (por ejemplo, ante la Gerencia General o el Directorio, si existiese), instancia que evaluará si se siguió el procedimiento correcto y si la sanción es proporcional. La existencia de este régimen

interno no impide que, adicionalmente, un comportamiento éticamente reprochable pueda dar lugar a acciones legales o a denuncias ante tribunales externos, según corresponda.

## 8. Disposiciones Finales y Coherencia con el Marco Regulatorio

Este Código de Ética entra en vigencia a partir de su publicación (22/06/2025) y desde su entrega web o física a los abogados prestadores asociados de No es tu culpa SpA, y permanecerá vigente hasta que sea modificado o reemplazado por la sociedad. Cualquier actualización al presente Código será comunicada por escrito a todos los abogados asociados, quienes deberán adherir a la nueva versión para continuar en la red de prestadores.

En caso de dudas en la interpretación de alguna disposición de este Código, prevalecerá aquel sentido que mejor se ajuste a los principios rectores enunciados en la sección 1 y a la finalidad de proteger los derechos e intereses de los accidentados de manera ética. Si alguna cláusula resultare ambigua o sujeta a interpretación, se podrá consultar al comité o encargado de ética de la empresa para una aclaración formal.

Este Código se aplica en armonía con el *marco normativo de Chile*. Nada de lo contenido en él exime a los abogados prestadores asociados ni a No es tu culpa SpA del cumplimiento de las leyes, reglamentos y estándares profesionales aplicables. En caso de conflicto entre alguna norma de este Código y una disposición legal o reglamentaria imperativa, deberá primar la exigencia legal, debiendo modificarse el Código si fuere necesario para reflejar dicha normativa. Se declara que todas las cláusulas de este documento deben interpretarse de modo coherente con la legislación sobre protección de datos personales, con las obligaciones legales del ejercicio de la abogacía (por ejemplo, aquellas contenidas en el Código Orgánico de Tribunales, leyes especiales y normativa colegial pertinente) y con las reglas generales de responsabilidad civil contractual y extracontractual.

Finalmente, No es tu culpa SpA reafirma su compromiso con la ética y la transparencia en el servicio que presta. Este Código de Ética representa un elemento central de la cultura de la empresa y de la comunidad de abogados asociados. Su correcto cumplimiento permitirá entregar a los accidentados un servicio *profesional, humano y confiable*, donde sus derechos estén resguardados y donde puedan encontrar el apoyo que necesitan tras sufrir un accidente. Todos los abogados prestadores, al adherir a este Código, se comprometen a actuar no solo conforme a la ley, sino también con los más altos estándares de *probidad y respeto*, honrando la confianza que las víctimas depositan en ellos y en No es tu culpa SpA. En conjunto, a través de este Código, la empresa y sus profesionales asociados buscan asegurar que “**No es tu culpa**” sea más que un nombre, sino un reflejo real de una atención ética donde la víctima nunca será culpabilizada, sino apoyada integralmente.