

Santiago, catorce de septiembre de dos mil veintidós.

Visto y teniendo presente:

Primero: Que comparece, don **Nelson Mauricio Rojas Mena**, quien interpone recurso de protección en contra de **Clienting Group S.A.**, en su calidad de propietaria del portal de Internet www.reclamos.cl, y de don **Rafael Luis Bravo Celedón**, en su calidad de fundador y administrador del aludido sitio web, por el acto que estima arbitrario e ilegal, consistente, en la publicación y mantención de datos personales del recurrente, esto es, su nombre, correo electrónico, y cargo, con el fin de presionar la contratación de los servicios de aquella página web por parte de la Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes (en adelante Caja Los Andes), de la que es su gerente general, lo que estima lo vulnera en el ejercicio de la garantía contenida en el numeral 4° del artículo 19 de la Carta Fundamental, por lo que, pide se ordene dejar sin efecto la publicación referida, ordenando su eliminación inmediata y la abstención de la utilización de cualquier forma de ella, con costas.

Fundamenta su recurso, exponiendo, que desde el año 2011, se desempeña como gerente general de la Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes, y que las recurridas, son propietarias y administradoras del sitio web www.reclamos.cl, constituida por una iniciativa de capitales privados, que -según describen-, promueve las experiencias de consumo, la transparencia del mercado, aportando mayor competitividad en el comercio chileno, con políticas de autorregulación, la que habría logrado una importante cantidad de visitas mensuales, y un alto número de usuarios registrados en su sitio.

Refiere, que desde el año 2018, el personal a cargo de “reclamos.cl”, se ha comunicado con la Caja Los Andes, ofreciendo determinados servicios, para ser incorporada como una de las plataformas y/o canales de denuncia, lo que ha sido desestimado por su representada, ya que, cuenta con un sistema de denuncias idóneo y suficiente para recibir y gestionar los reclamos de sus afiliados.



Explica, que el recurrente ha podido constatar, que aparentemente, con miras a presionar a la Caja, Reclamos.cl, de forma absolutamente arbitraria e ilegal, ha decidido publicar en su página web y a disposición de cualquier persona, información sensible suya, por cuanto, desde el martes 26 de octubre de 2021, al acceder a la plataforma de reclamos.cl, constata que se publicita en un apartado destacado, un “pop up”, en el que se incluye información con su nombre, correo electrónico y cargo, la que, supuestamente, sería idónea para dirigir reclamos a la Caja Los Andes.

Menciona, que como consecuencia de la publicación de sus datos, ha recibido una gran cantidad de correos electrónicos que han dificultado el ejercicio de sus funciones, como gerente general de la empresa, añadiendo, que al acceder en la misma plataforma reclamos.cl a otras cajas de compensación, no existe esa información, ni se despliega el “pop up” con datos del o los gerentes generales, u otras personas de tales organizaciones.

Indica, que con fecha 28 de octubre de 2021, se envió un requerimiento formal a reclamos.cl, con el objeto de solicitar la eliminación de la información infractora, petición que se formuló al amparo de la Ley N° 19.628 –en relación con la garantía constitucional consagrada en el numeral 4 de la Carta Fundamental (sic)-, sin embargo, la respuesta de don Rafael Bravo, creador y administrador del sitio web Reclamos.cl, dejó en evidencia la real intención de los recurridos y su manifiesta arbitrariedad e ilegalidad, la que no es otra que apremiar a la sociedad, de la cual, es su gerente general, con el objeto de que ésta contrate los servicios de dicho portal, indicando, expresamente, que otras vías para conseguir la eliminación de los datos sensibles del recurrente, resultarían “inconducentes”.

Sostiene, finalmente, que los recurridos no han indicado, en ningún momento, alguna fundamentación, que no sea la ilegal y arbitraria conducta de incorporar y ahora mantener en su sitio web, los datos personales del recurrente, con el fin declarado de ejercer presión, derechamente extorsiva, con el único objetivo de obtener un rédito



económico, afectando, sus derechos constitucionales de respeto a la vida privada, y la protección de sus datos personales.

Segundo: Que, informando los recurridos, piden el rechazo de la acción entablada, con costas.

Alegan, en primer término, la extemporaneidad del recurso, por cuanto los datos aludidos han sido publicados mucho tiempo antes del plazo del 30 días desde que fue deducido, citando un reclamo, que data desde el 18 de diciembre de 2018, en el cual se consignarían los antecedentes del recurrente.

Seguidamente, refieren, que la información publicada, materia de la denuncia, se puede encontrar en fuentes accesibles al público, incluso del Estado, sin acceso restringido o reservado sólo a los solicitantes de los datos, divulgándose libremente, por la Superintendencia de Seguridad Social, agregando, que al ingresar a la página institucional de la Caja Los Andes, no es posible apreciar o acreditar nítidamente un canal apto para recibir, tramitar y resolver sus reclamos, dando cuenta de sanciones impuestas por la Superintendencia de Seguridad Social (Suseso) a la Caja mencionada, manifestando, que la estrategia de la parte recurrente, no es otra que, silenciar la crítica que se realiza por los propios clientes, usuarios y afiliados a dicha Caja, y que puede encontrarse en el foro Reclamos.cl, añadiendo, que la información que se pide eliminar no tiene ningún elemento sobre la vida privada del actor, sino que, todo se enmarca en el ámbito de la crítica pública a su gestión, desempeño y competencias, para atender los reclamos de sus clientes y afiliados.

También, asegura, que lo que busca la parte recurrente, es restringir, silenciar o limitar, en sus atributos esenciales, el derecho de información y opinión de las recurridas, pero, más bien de quienes utilizan el Foro Reclamos.cl, referente nacional en el análisis de opiniones en la experiencia de consumo, quienes publicaron también los datos respecto al cargo y nombre del recurrente, a lo que, añade, que las expresiones personales vertidas en Reclamos.cl, son autoría de los usuarios, quienes son, a su vez, clientes o afiliados de Caja Los



Andes, por ende, las recurridas, carecen de legitimación pasiva, para responder por críticas públicas sobre la experiencia de consumo, que atañe a clientes de la Caja Los Andes, y las relaciones contractuales entre ambas partes.

Arguyen, que la información de tres datos del recurrente, no es confidencial, sino que, atañe, a aquella publicada por fuentes oficiales, constando incluso en la plataforma LinkedIn, y bajo ningún respecto son datos “sensibles” del recurrente, indicando finalmente, que no hay actos de “autotutela” por su parte, ni violación al respeto a la vida privada y a la honra de la persona del señor Rojas y su familia, por lo que, piden el rechazo del recurso, con costas.

Tercero: Que conforme, a lo dispuesto en el artículo 20 de la Carta Fundamental, la denominada acción o recurso de protección requiere para su acogida la concurrencia copulativa de los siguientes presupuestos: a) una conducta por acción u omisión ilegal o arbitraria; b) la afectación, expresada en privación, perturbación o amenaza, del legítimo ejercicio referido a determinados derechos esenciales garantizados en la misma Constitución y que se indican en el mencionado precepto; c) relación de causalidad entre el comportamiento antijurídico y el agravio a la garantía constitucional; y d) posibilidad del órgano jurisdiccional, ante el cual se plantea, de adoptar medidas de protección o cautela adecuadas, para resguardar el legítimo ejercicio del derecho afectado.

Cuarto: Que, respecto de la alegación de extemporaneidad, dicha defensa será desestimada, toda vez, que al mantenerse vigente la publicación de los datos cuya difusión se cuestiona, los efectos del acto impugnado han perdurado en el tiempo respecto del recurrente y, por ende, la afectación que éste reclama no ha cesado, de lo que resulta posible colegir que la presente acción se ha ejercitado oportunamente, esto es, dentro del plazo que al efecto regula el Auto Acordado que rige la materia.

Quinto: Que entrando a analizar el fondo de lo discutido, queda claro de las presentaciones de las partes, que es un hecho



pacífico, tanto la existencia como el contenido de la publicación de datos materia del arbitrio constitucional en estudio, por lo que, habrá de dilucidarse si la comunicación en el sitio web de las recurridas, constituye un acto ilegal o arbitrario, que atente contra el ejercicio de la garantía fundamental que se invoca por el actor.

Sexto: Que de acuerdo con lo relacionado, en el motivo anterior, conviene tener en cuenta lo dispuesto en la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, cuyo artículo 2° literal f), señala en lo pertinente que: *“para los efectos de esta ley se entenderá por (...): f) Datos de carácter personal o datos personales, los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables”*.

Por su parte, el artículo 4° del texto legal citado, dispone que: *“el tratamiento de los datos personales sólo puede efectuarse cuando esta ley u otras disposiciones legales lo autoricen o el titular consienta expresamente en ello. La persona que autoriza debe ser debidamente informada respecto del propósito del almacenamiento de sus datos personales y su posible comunicación al público. La autorización debe constar por escrito. La autorización puede ser revocada, aunque sin efecto retroactivo, lo que también deberá hacerse por escrito...”*.

Séptimo: Que, de acuerdo con el sustento normativo asentado, es posible sostener, que la información del recurrente, que se encuentra publicada en la página web www.reclamos.cl, relativa a su nombre, cargo y casilla de correo electrónico, corresponde a datos de carácter personal, por cuanto, incumbe a información concerniente a una persona natural identificada.

Por otro lado, no se ha acreditado, que la aludida comunicación haya descansado en la autorización del actor, ni que se fundamente en un texto legal, expreso, que habilite a las recurridas a su difusión al público.

Octavo: Que analizando el núcleo de la garantía constitucional invocada por el recurrente, cabe destacar que, el bien jurídico de la intimidad o privacidad, pertenece al grupo de derechos esenciales de la



personalidad, por cuyo intermedio se hace posible, además, el ejercicio de otros derechos fundamentales.

A su respecto, se ha dicho que *“es la posición de una persona (o entidad colectiva personal) en virtud de la cual se encuentra libre de intromisiones o difusiones cognoscitivas de hechos que pertenecen a su interioridad corporal y psicológica o a las relaciones que ella mantiene o ha mantenido con otros, por parte de agentes externos que, sobre la base de una valoración media razonable, son ajenos al contenido y finalidad de dicha interioridad o relaciones”* (Hernán Corral Talciani, La vida privada y la propia imagen como objetos de disposición negocial. Revista de Derecho, Universidad Católica del Norte, N° 8, 2001, pp. 159-175). El mismo autor, señala, que: *“la privacidad se pierde cuando existe una intromisión que permite tomar conocimiento de hechos personales reservados, o cuando existe una difusión de esos hechos a personas ajenas o a un público indiscriminado”*.

Noveno: Que, en este contexto, cabe concluir, que los recurridos con su actuar, infringieron el precepto legal invocado en el motivo sexto, afectando los derechos a la intimidad y privacidad del recurrente, y vulnerando con ello, la garantía constitucional contemplada en el artículo 19 N° 4 de la Constitución Política de la República, por lo que, se hará lugar a la acción intentada en los términos que se dirá a continuación.

Por estas consideraciones y atendido, además, lo dispuesto en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema, sobre la materia, **se acoge**, el recurso de protección, interpuesto por don Nelson Mauricio Rojas Mena en contra de Clienting Group S.A. y de don Rafael Luis Bravo Celedón y, en consecuencia, se ordena a los recurridos eliminar todas las publicaciones que hayan realizado respecto de los datos personales del actor en el sitio web www.reclamos.cl, debiendo, además, abstenerse de efectuar en lo sucesivo, cualquier otra publicación de naturaleza análoga a su respecto.



Acordada la decisión anterior, con el voto en contra, del Fiscal Judicial señor Daniel Calvo Flores, quien fue del parecer de rechazar la acción intentada, basado en que, atendida la naturaleza de los antecedentes, las características, contenido y ámbito en que incide la publicación que se busca suprimir, no se evidencia a su juicio una vulneración del derecho constitucional invocado, por la que deba otorgarse el amparo reclamado, toda vez, que es un hecho de conocimiento público la calidad de gerente general que el actor detenta, respecto de la Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes, teniendo en cuenta, además, la circunstancia, de que esos datos constan en otras fuentes de libre acceso al público.

Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad.

Redacción de la Ministro señora Durán Madina, y del voto disidente, su autor.

Ingreso Corte N° 40.465-2021 Protección

Pronunciada por la **Primera Sala**, de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministro señora Inelie Durán Madina, e integrada por el Fiscal señor Daniel Calvo Flores, y Abogado Integrante señor José Ramón Gutiérrez Silva.

INELIE LEDDA DURAN MADINA
MINISTRO
Fecha: 15/09/2022 11:34:30

DANIEL JOSE CALVO FLORES
FISCAL
Fecha: 15/09/2022 10:49:44

JOSE RAMON GUTIERREZ SILVA
ABOGADO
Fecha: 15/09/2022 11:17:07



Pronunciado por la Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada por Ministro Inelie Duran M., Fiscal Judicial Daniel Calvo F. y Abogado Integrante Jose Ramon Gutierrez S. Santiago, quince de septiembre de dos mil veintidós.

En Santiago, a quince de septiembre de dos mil veintidós, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 11 de Septiembre de 2022, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.