Noticias

# / Acción en contra de reclamos.cl marca un precedente frente a uso abusivo de datos personales

24 de mayo, 2023

## Mediante una acción de protección en contra de reclamos.cl se confirma la exigencia del consentimiento previo de las personas para la publicación de sus datos personales en la web. Es un importante precedente, en materia de protección de datos personales, frente al uso abusivo del que pueden hacer terceros.

Macarena Gatica L.
Socia
Alessandri Abogados

En 2018 la Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes fue contactada por www.reclamos.cl para ofrecerle el servicio de un canal de denuncias y reclamos dentro de este sitio web. La Caja cuenta con diversos medios para canalizar los requerimientos de sus afiliados, como servicio presencial, telefónico, digital, entre otros, por lo que la oferta fue rechazada. Lo anterior no dejó satisfecho a reclamos.cl, quienes incluyeron en su sitio web los datos personales del gerente general de la Caja, como canal de contacto para que los afiliados canalizaran los reclamos enviando correos a la casilla de correo electrónico de dicho gerente.

La casilla de correo electrónico es un dato personal según lo dispuesto en el artículo 12 de la ley 19.628 sobre protección a la vida privada. Alessandri Abogados, en representación del gerente general de la Caja, ejerció el derecho de cancelación. Sin embargo, reclamos.cl se negó por escrito a eliminar dicho dato (cancelar el tratamiento de datos), luego de lo cual los abogados solicitaron a la Corte de Apelaciones de Santiago que ordenara al sitio web reclamos.cl dejar de tratar los datos personales del gerente en su sitio web. Para ello se reclamaron como afectados el derecho a la intimidad y la privacidad por el uso abusivo de la publicación de datos personales en internet. Asimismo, se estimó necesario proteger el bien jurídico, de acuerdo con los artículos 19 N°4 de la Constitución y 4 de la ley 19.628 sobre protección a la vida privada.

La Corte de Santiago (Rol N°40465-2021) estimó que el tratamiento de los datos personales solo puede efectuarse cuando esta ley u otras disposiciones legales lo autoricen o el titular consienta expresamente en ello, y citando 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".* Por ello, considerando que la información publicada en el sitio web trató los datos personales de su titular sin su autorización y sin que exista norma legal que lo autorice, constituye un acto arbitrario e ilegal.

La Corte ordenó dejar sin efecto inmediato la publicación y ratificó en febrero de 2023 unánimemente la sentencia, lo que confirma la exigencia del consentimiento previo de las personas para la publicación de sus datos personales en la web. Así, se marca un importante precedente en materia de protección de datos personales frente al uso abusivo del que pueden hacer terceros. Este es el primer recurso de protección en relación con la vulneración de la protección de datos, ante el tratamiento ilícito e incumplimiento de los derechos de los titulares de datos, comúnmente llamados derechos ARCO (Acceso, rectificación, cancelación y oposición).

Ver sentencia.

Ver informe sobre la sentencia.

Ver confirmación de sentencia.

## / Artículos relacionados

Calendario normativo CMF 2023-2024: qué es relevante

La concientización al consumidor como defensa ante fraudes

Avances en el proyecto de ley sobre protección de datos personales

Alessandri Talks: Derecho de autor en Chile

Compartir en...

## / Áreas relacionadas

- Tecnología, ciberseguridad y protección de datos