

INGRESO CORTE: **40465** - 2021

TRIBUNAL: ICA DE SANTIAGO | CHILE

EN LO PRINCIPAL: SE HACE PARTE; EN EL PRIMER OTROSÍ: OBJETA DOCUMENTOS; EN EL SEGUNDO OTROSÍ: INFORMA EL RECURSO; EN EL TERCER OTROSÍ: ACOMPAÑA DOCUMENTOS. EN EL CUARTO OTROSÍ: SOLICITA ALEGATOS.

ILTMA. CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO

**MIGUEL IGNACIO FREDES GONZÁLEZ**, abogado, domiciliado en Guardia Vieja N° 202, Comuna de Providencia, Región Metropolitana, correo: fredeslegalconsultant@gmail.com, en representación convencional de las recurridas, según se acredita en otrosí, la persona jurídica de derecho privado cuya razón social es CLIENTING GROUP S.A. y además de don Rafael Luis Bravo Celedón, ambos domiciliados en La Concepción 191, Oficina 601, Providencia, Santiago en autos caratulados "**ROJAS / BRAVO**", Rol I. Corte: **40465 - 2021**, a SS. Iltma. con respeto digo:

Que, por este acto y en la representación que invisto, vengo en hacerme parte por las recurridas en el presente recurso de protección deducido por NELSON MAURICIO ROJAS MENA, RUT: 8.046.049-K, domiciliado en El Regidor N°66, piso 10, Comuna de Las Condes.

POR TANTO,

**A V.S. ILTMA PIDO**: Sírvase tener al suscrito como parte en el presente proceso en representación de las recurridas.

**EN EL PRIMER OTROSÍ**: Vengo en objetar los siguientes documentos:

1. Copia del correo electrónico enviado con fecha 28 de octubre de 2021, a reclamos.cl, ejerciendo los derechos previstos en la Ley N° 19.628, con citación.
2. Copia del correo electrónico de fecha 28 de octubre de 2021, de Rafael Bravo, en la que se contiene la respuesta al requerimiento de cese de uso de información privada, bajo apercibimiento del N°3 del artículo 346 del Código de Procedimiento Civil.
3. Impresiones de imágenes obtenidas desde la página web Reclamos.cl con fecha de 27 de octubre de 2021, con citación.

Se trata, por ende, de documentos digitales.

La Ley 20.217 incorporó al Código de Procedimiento Civil (CPC) el artículo 348 Bis el cual regula la forma en que los documentos electrónicos deben ser aportados al proceso.

Para estos efectos se dispone la necesidad de celebrar una "audiencia de percepción documental" a la cual se citará a las partes con el objeto de revisar y conocer el contenido y forma de los documentos aportados.

Así las cosas, se impone la carga procesal a la parte que pretende incorporar el medio al pleito -en este caso la recurrente- de aportar los medios necesarios para la adecuada revisión de los documentos electrónicos de que se trate si el tribunal carece de los mismos.

**POR TANTO,**

**A V.S. ILTMA. PIDO:** Sírvase tenerlos por objetados de conformidad al Artículo 348 Bis del CPC, norma aplicable supletoriamente al caso de marras.

**EN EL SEGUNDO OTROSÍ:** Ruego a V.S. ILTMA. sírvase tener por informado el presente recurso en base a los siguientes antecedentes de hecho y derecho, rechazándose con expresa condena en costas por carecer de fundamentos, y además, por no acreditarse un derecho indubitado, como se fundamenta en adelante:

**ANTECEDENTES DEL RECURSO DEDUCIDO POR EL GERENTE GENERAL DE CAJA DE  
COMPENSACIÓN LOS ANDES**

### **¿Cuál es el petitorio del recurrente?**

En síntesis, que V.S. ILTMA. ordene que se deje sin efecto el acto de publicación de la información de su **nombre, cargo y casilla de correo corporativo**, ordenando la eliminación inmediata de dichos datos y la abstención de la utilización de cualquier forma de ella.

Es decir, pide dos cosas distintas a V.S. ILTMA.:

Primero, que las recurridas sean forzadas a eliminar tres datos publicados en el Foro Reclamos.cl -no sabemos de qué fechas- que se refiere a su nombre (NELSON MAURICIO ROJAS MENA), cargo (GERENTE GENERAL de la Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes (en adelante indistintamente "La Caja" o "Los Andes"), y correo institucional que es: [nelson.rojas@cajalosandes.cl](mailto:nelson.rojas@cajalosandes.cl). No se trata de fotografías en el ámbito personal, contenido de correos privados o antecedentes o datos de la vida privada de la parte recurrente. Nada de eso forma parte de esta Litis. Y no da o precisa fechas, por cuanto, sabe que el plazo de 30 días que exige la acción cautelar están ampliamente vencido.

Segundo, exige una censura futura y previa de acceso a información no permitida ni por la Constitución o la Ley, al demandar que las recurridas se abstengan o se inhiban de utilizar "de cualquier forma" dichos datos, lo que es insostenible en una sociedad democrática y estado de derecho.

### **EXTEMPORANEIDAD DEL RECURSO DE PROTECCIÓN**

De esta forma, y vinculado a lo anterior, el plazo para exigir por vía de protección eliminar de toda mención al nombre, cargo y correo corporativo del actual Gerente General de Caja Los Andes por reclamos que se han publicado sin atender a fechas precisas determinadas, en muchos casos reclamos de más de 2 años, ha vencido extensamente.

Los datos referidos (Nombre, Cargo y correo institucionales) han sido publicados en el Foro Reclamos mucho tiempo antes del plazo del 30 días desde que fue deducido pero intenta acomodarlo el recurrente para pedir en abstracto la eliminación de "**toda mención**" al Gerente de una empresa infraccionada por órganos fiscalizadores, como se

explicará más adelante. Fechas se rehúsa a entregar por ese criterio de admisibilidad del recurso de protección.

Por ejemplo, véase el siguiente **Reclamo N° 549.298** en que se publicaron los datos referidos el **18 de diciembre del año 2018**:

**En Paine, Maipo, Chile**  
**Martes 18, Diciembre 2018**  
**Número de Reclamo: 549298**

**CAJA DE COMPENSACIÓN LOS ANDES**

**SEÑOR NELSON MAURICIO ROJAS  
MENA  
GERENTE GENERAL CAJA LOS  
ANDES  
PRESENTE**

Hoy fui a la caja a girar dinero de mi cuenta de ahorro esto lo hice a las 11:30 de la mañana y ya son las 20:10 y nada que tengo mi dinero en la cuenta RUT y claro que ya está descontada de mi cuenta de ahorro en la caja encuentro algo \*\*\*\*\*o este nuevo sistema que implementaron necesitaba el dinero con urgencia para pagar una cuenta y no puedo hacerlo ya y gracias a sus nuevas ideas ustedes no piensan que uno gira dinero de sus cuentas porque lo necesita con urgencia y rápido. Muy malo su nuevo sistema me da asco

Autor: M.M.

Fuente:[https://www.reclamos.cl/caja de compensacion los andes/reclamo/2018/dec/caja los andes](https://www.reclamos.cl/caja-de-compensacion-los-andes/reclamo/2018/dec/caja-los-andes)

Por ende, el recurso es totalmente extemporáneo para el fin que se utilizó ante esta Ilustrísima Corte de Santiago.

**LA INFORMACIÓN NO ES DATO PRIVADO SINO PÚBLICO.**

Además de lo anterior, acercándonos al fondo: los datos cuya publicación se pide eliminar se pueden encontrar en fuentes accesibles al público, incluso del Estado, sin acceso restringido o reservado sólo a los solicitantes de los datos.

Es de público conocimiento que **NELSON MAURICIO ROJAS MENA** - recurrente- es el actual Gerente General de la Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes (indistintamente "La Caja" o "Los Andes"), **desde el año 2011 a la fecha.**

Tanto él como su Directorio están sujetos a la permanente fiscalización de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)<sup>1</sup>, entidad del Estado que ha divulgado libremente los siguientes datos de acceso público<sup>2</sup>:

- **Nombre:** Caja de Compensación de Asignación Familiar De Los Andes
- **Año de creación:** fundada en 1953
- **RUT:** 81.826.800-9
- **Domicilio:** General Calderón N° 121, comuna de Providencia, Región Metropolitana.
- **Ciudad:** Santiago
- **Región:** Metropolitana
- **Teléfono:** 600 510 00 00
- **Sitio web:** [www.cajalosandes.cl](http://www.cajalosandes.cl)

Administración

- **Gerente General:** **Nelson Mauricio Rojas Mena**

Directorio

- Director Titular - Representante de las Empresas: Daniel Hurtado Parot
- Director Titular - Representante de las Empresas: Ítalo Ozzano Cabezón
- Director Titular - Representante de las Empresas: Gonzalo Falcone Benavente
- Director Titular - Representante de las Empresas: Patricio Bustamante Pérez

<sup>1</sup> Es un organismo autónomo del Estado, a cargo de fiscalizar el cumplimiento de la normativa de seguridad social y garantizar el respeto de los derechos de las personas, especialmente de los trabajadores, pensionados y sus familias.

<sup>2</sup> Véase <https://www.suseso.cl/609/w3-propertyvalue-10337.html>

- Director Titular - Representante de los Trabajadores: Leontina Concha Pereira
- Director Titular - Representante de los Trabajadores: Guido Acuña García
- Director Titular - Representante de los Trabajadores: Daniel Ramos Palma

Al pinchar en el banner de la SUSESO sobre "Información Financiera" de Caja Los Andes se confirma que él es actualmente gerente general. Véase el siguiente enlace disponible al público a través de la Internet: <https://www.suseso.cl/609/w3-article-623938.html>

Al abrir el archivo se pueden leer los "Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2019 y 2018 y por los años terminados en esas fechas". **NELSON ROJAS MENA** depende del Directorio de Los Andes. En la página 8 del informe precitado se encuentra disponible al mercado, el correo electrónico institucional y/o corporativo del recurrente: [nelson.rojas@cajalosandes.cl](mailto:nelson.rojas@cajalosandes.cl)



### INFORMACION GENERAL

100	IDENTIFICACION	
101	Razón Social	CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR DE LOS ANDES
102	Naturaleza Jurídica	CORPORACIÓN DE DERECHO PRIVADO, SIN FINES DE LUCRO
103	RUT	81826.800-9
104	Domicilio	GENERAL CALDERON 21 PROVIDENCIA
105	Región	METROPOLITANA
106	Teléfono	25 00374
107	E-mail	nelson.rojas@cajalosandes.cl
108	Representante Legal	NELSON MAURICIO ROJAS MENA
109	Gerente General	NELSON MAURICIO ROJAS MENA
110	Directorio	

Cargo	Est	Nombre	RUT
Presidente	E	HURTADO PAROT DANIEL	7.010.350-8
Vicepresidente	E	ESCALA AGURRE GASTÓN	6.539.200-3
Director	E	OZZANO CABEZÓN ÍTALO	9.082.624-7
Director	E	MUÑOZ VIVALDI RODRIGO	6.721.632-6
Director	T	CONCHA PEREIRA LEONTINA	7.820.510-8
Director	T	ACUÑA GARCÍA GUIDO	6.103.791-8
Director	T	RAMOS PALMA DANIEL	8.777.965-k
111		Número de entidades empleadoras afiliadas	5173
112		Número de trabajadores afiliados	3.675.222
113		Número de pensionados afiliados	422.753
114		Número de trabajadores	3.380
115		Patrimonio (en miles de pesos)	797.551473

**LA EMPRESA QUE DIRIGE EL RECURRENTE ESTÁ EXPUESTA AL ESCRUTINIO  
PÚBLICO Y A LA CRÍTICA DEL MERCADO**

La Cámara Chilena de la Construcción es la controladora de Los Andes, entidad que dice contar con un canal apropiado de denuncias idóneo para "recibir y gestionar los reclamos de sus afiliados".

Al ingresar a la página institucional no es posible apreciar o acreditar nítidamente ese canal apto para recibir, tramitar y resolver sus reclamos:

<https://www.cajalosandes.cl/misucursal?gclid=CjwKCAiAwKyNBhBfEiwA mrUMt9M9twAl0C8JB-d yMgFZVcYdPb5d02ZA3YywBZQDSojzSwCWdcERoCOLYQAvD BwE>.

Sin embargo no fue posible encontrar dicho canal para resolver los reclamos. Además, los afiliados no tienen forma de saber qué información sobre reclamos hay disponibles, el tipo de reclamos y si hay situaciones semejantes como mecanismo de blindarse al mercado.

Por otra parte, la verdad sea dicha, SUSESO ha sancionado a Caja de Compensación Los Andes en el período que ha sido Gerente General el recurrente, según se describe a continuación en la Tabla I:

<b>Fecha</b>	<b>Resolución inicial</b>	<b>Monto de Sanción</b>	<b>Naturaleza jurídica de la Infracción</b>	<b>Estado</b>
24/08/2016	<a href="#">Res Ex 213 - 2016.pdf</a>	Multa 100 UF	Infringir reiteradamente la normativa vigente aplicable, respecto a la oportunidad para ingresar a esta Superintendencia la información de las tasas de interés de sus créditos sociales, conforme a lo instruido por este Organismo, mediante la Circular N° 2.902, de 18-01-2013.	Ejecutoriada
29/01/2016	<a href="#">Res Ex 33 - 2016.pdf</a>	Multa 1.000 UF	Haber pactado una tasa de interés superior a la máxima convencional en los créditos sociales en incumplimiento de lo establecido en el	Ejecutoriada

Fecha	Resolución inicial	Monto de Sanción	Naturaleza jurídica de la Infracción	Estado
			artículo 6° de la Ley N° 18.010 y a la Circular N° 2.052, de 2003, de este Organismo, para el caso de 19 créditos sociales, cuyos pagarés se encuentran singularizados en el respectivo proceso sancionatorio. Además, la Caja de Compensación omitió remitir, la documentación en tiempo y forma de tres pagarés debidamente singularizados.	
08/06/2010	<a href="#">RES 1372 08-06-2010.pdf</a>	Censura	Infracción a la Circular N° 2415 de 22-11-2007.	Ejecutoriada

Por ende, la estrategia de la recurrente no es otra que silenciar la crítica que se realiza por los propios clientes, usuarios y afiliados a dicha Caja que puede encontrarse en el **Foro Reclamos.cl** .

Aquí por economía procesal la estrategia es eliminar información que también han enviado los afectados directamente a la empresa y al recurrente. El intento es acallar la crítica pública y la exposición del recurrente al escrutinio social en su rol de gerente general.

Sin embargo, la empresa que administra el recurrente ha sido objeto de multas en materias gravísimas respecto a sus clientes y afiliados, a saber:

- Pactar una tasa de interés superior a la máxima convencional en los créditos sociales, para el caso de créditos; y,
- Infracción al deber de entregar completa y oportunamente la información y documentación de respaldo en el tiempo y forma requerido respecto de pagarés suscrito por sus afiliados, y no informar sobre ellos.

El derecho a Información y Opinión de los consumidores debe promoverse a través de medios de comunicación y foros que entreguen al público información que sea detallada, simple y útil a la hora de adoptar decisiones respecto a las experiencias de consumo de bienes y servicios, como es el caso de marras. En muchos casos, la información entregada al público permite que la gente, al ingresar al Foro Reclamos, opte por cambiarse de Caja de Compensación.

Por ende, el contexto de la información que pide eliminar por vía jurisdiccional el Gerente General de Caja Los Andes, no tiene ningún elemento sobre su vida privada. 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. Eso es todo.

Por ende, carece de fundamentos el alegato de que los recurridos han publicado "información sensible" de él en la Internet.

Así, la recurrente afirma erróneamente: *"Es por lo anterior que tratándose de datos personales sensibles, al haberse publicado el nombre, correo electrónico y cargo del suscrito, se ejerció el día jueves 28 de octubre de 2021 el derecho de solicitud de eliminación que le confiere el artículo 12 inciso tercero de la ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada, a fin de que en un plazo de 2 días aquellos datos sensibles y no autorizados para ser utilizados, fueran eliminados de la página web, así como de cualquier otra base de datos que los recurridos gestionaran"*.

Si uno revisa la misma *Ley de Protección de la Vida Privada*<sup>3</sup>, que citó el recurrente, la definición de dato sensible se contiene en su Artículo 2° letra g) -Ley 19.628- el cual dispone que: "para los efectos de esta ley se entenderá por":

***"Datos sensibles, aquellos datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como los hábitos personales, el origen racial, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual"***.

---

<sup>3</sup> Véase el texto oficial disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=141599>

A confesión de parte, relevo de prueba. Bastaría este elemento para rechazar de forma inmediata el presente recurso de protección por infundado. Pero hay que referirse a más antecedentes.

Tan rústico es el libelo de la contraria que no acreditó ningún dato que pertenezca al dominio sensible, confidencial o de su vida privada como sería, por ejemplo, el nombre del colegio al que asisten sus hijos menores de edad, sus fotos no publicadas, creencias religiosas, su domicilio particular, sus registros médicos de él o su familia.

Nada de ello ha sido difundido sobre el Gerente de Caja Los Andes. Por ello, si se publicara un asunto personal obviamente sería eliminado por tratarse de interés privado que debe protegerse. Esa es la razón lógica del por qué Reclamos.cl fija en sus términos y condiciones el derecho a eliminar datos, para el caso que se trata de un dato evidentemente privado o de la esfera privada.

Pero el asunto es diverso a como se ha planteado. Sus datos de contacto aparecen además en el sitio accesible al público de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). Véase: <https://www.cmfchile.cl/institucional/mercados/entidad.php?mercado=V&rut=81826800&grupo=&tipoentidad=RGCCF&row=&vig=VI&control=svs&pestania=47>

Por otra parte, creemos V.S. ILTMA. que existe una absoluta desconexión con la realidad de muchos directivos de empresas chilenas, como es el caso del Gerente General de la Caja Los Andes controlada por el poderoso gremio de la Construcción (Cámara Chile del rubro).

A menudo, sentados en la estratósfera, olvidan que toda empresa y sus máximas figuras son y deben ser sujetos de escrutinio público por el mercado.

Igualmente, el recurso demuestra desconocimiento sobre la extensión del acceso a la información en Internet y su vinculación a la libertad de opinión e información por cualquier medio.

Más aún, posiblemente equivocado de sede jurisdiccional, el recurrente pide incluso en autos castigar a los recurridos por una preterida "intencionalidad" comercial.

E incluso se apresura en afirmar que las recurridas han afectado su "honra y de su familia", sin entender cuáles son las normas constitucionales en juego y qué realmente podría formar los contornos de un derecho indubitado a la honra y qué límites de la libertad de expresión están en juego en una sociedad democrática.

Sin entrar en algunos argumentos de fondo sobre la falta de vulneración de las garantías invocadas, lo que se reservará para alegatos en estrados, se advierte que la recurrente desconoce -lo que es frecuente en el mundo corporativo local- que el derecho de acceso a la información a través de Internet, que es objeto de protección en el mundo desarrollado, y lo será con mayor precisión y profundidad al dictarse la nueva Constitución, posee amplio reconocimiento universal de los derechos humanos, según relatorías y además en el ámbito de protección del Sistema Interamericano de Derechos Humanos (OEA).

En el contexto de emergencia sanitaria generada por la pandemia del Covid-19, por ejemplo, el acceso de las personas a una Internet de calidad e información libre adquirió una centralidad insoslayable.

Las personas se informan libre y masivamente a través de la Internet desde diversos dispositivos móviles justamente con mayor fuerza cuando se encontraban bajo normas de confinamiento.

Aquí la disputa no es la honra del recurrente sino un intento ingenioso de ejercer una censura previa por vía jurisdiccional al conocido foro Reclamos.cl para impedir que los consumidores y afiliados puedan conocer el detalle de quejas, reclamos o malas prácticas del desempeño del recurrente publicados por otros afectados; conocer sus derechos y problemas, compartir información y ejercer su derecho a opinar y reclamar.

Así, V.S. ILTMA. el acceso a contenidos en la Internet sobre asuntos de interés de los consumidores no debe y puede ser interrumpido con bloqueos, censuras, filtros por razones corporativas, de interés político y/o discriminatorias.

La libertad de expresión en Internet permite el libre debate en asuntos de interés general y en la experiencia de consumo como es el caso de los afiliados a la empresa que dirige el recurrente que han visto afectados en sus derechos e intereses. También facilita el desarrollo y la implementación de garantías democráticas y permite la crítica sobre actores públicos y privados.

En Internet, la vulneración de este derecho se manifiesta principalmente de tres maneras: la prohibición de acceso, la censura previa y acciones para el bloqueo de sitios o contenidos adversos a los intereses de determinados actores corporativos.

Esto último es lo que pretende el recurrente en su calidad de representante legal de la recurrente, aunque intenta vestirlo como un asunto más bien de naturaleza "personal" o "íntima".

Distinto sería el caso que las recurridas revelaran públicamente ámbitos privados del Sr. Rojas.

Es notable destacar V.S. ILTMA., que las grandes empresas en nuestro país -como es el caso de la recurrente- históricamente han sido muy proactivas y agresivas comercialmente. Pagan publicidad, avisaje tradicional en prensa, medios digitales y radios en la misión de ganar presencia de mercado, aumentar ventas, acrecentar sus relaciones públicas, etc. Pero son muy reacias para recibir, atender y resolver quejas, reclamos o críticas en la relación comercial que mantienen con sus clientes, colaboradores y/o afiliados. Aquí la crítica no dice relación con reclamos al Sr. Rojas persona natural sino dirigida a su gestión en su rol de máxima gerencia de una Caja de Compensación que obtiene utilidades de millones de chilenos.

El objetivo de muchas empresas chilenas es sólo maximizar utilidades al mínimo costo. Y resolver los reclamos de clientes, usuarios, colaboradores o afiliados es un costo que se encuentra en el último lugar de las prioridades corporativas.

Por ejemplo, aquí se puede comprobar enlaces en la Internet en que aparece abiertamente el recurrente asegurando éxitos de la compañía Los Andes y personales:

1.- <http://www.diarioeldia.cl/economia/nelson-rojas-este-es-ano-complejo-no-solamente-para-cajas-compensacion>

2.- <https://www.youtube.com/watch?v=ImBPNhNGYSA>

En este último video subido a la plataforma de Youtube, el recurrente pontifica sobre el trato al cliente o afiliado bajo su Gerencia. Pero, luego pueden leerse los siguientes comentarios críticos de usuarios o clientes insatisfechos:

V

Vicente Huidobro Fernández

[8 years ago](#)

*Señor, debería ver el programa, "jefe incognito" en youtube y realizarlo en Caja los Andes sabría el ambiente que se vive dentro de sus sucursales y se daría cuenta de que los jefes de sucursal están totalmente perdidos en el trato hacia el personal, claro le exigen metas y arrasan con todo para lograrlo a costa de sus trabajadores. Pésimo ambiente de trabajo...que se traduce en pésima atención a afiliados. Los gerentes no tienen idea de nada los que saben son los trabajadores que llevan 10 años.*

V

Vicente Huidobro Fernández

[8 years ago](#)

*Que triste escuchar que es exactamente lo contrario a lo que sucede en sus sucursales. Jefes que no saludan a sus subordinados directos. al llegar a las 8 30 en la mañana. Gerentes que se comunican "groseramente" o coloquialmente a garabatos con sus subordinados. Gerentes que no saben de leyes laborales y meten las patas. El clima laboral depende de ellos y nada más que de ellos.*

V

Vicente Huidobro Fernández

[8 years ago](#)

*SEÑOR GERENTE DE LOS ANDES: Investigue acerca de los abusos de poder de sus jefes de sucursal, de los traslados de trabajadores a sucursales muy lejanas a sus domicilios. Gente que demoraba 5 minutos*

*en llegar cambiadas sin pedir su opinión a comunas a más de una hora de viaje, para hostigar y obligarlos a renunciar.*

Chile es un país con gran penetración de Internet y sus diversos servicios y plataformas son esenciales para el libre intercambio para información y con mayor fuerza durante las emergencias sanitarias y normas de confinamiento de público conocimiento.

Especialmente interesante es que Chile figura como el tercer país en la lista de los que quieren un Internet sin censura. Los chilenos, por ende, en su gran mayoría somos favorables al desarrollo de un Internet libre sin censura previa.

Frente a este contexto, y en línea con la Resolución 1/20 sobre Pandemia y Derechos Humanos la CIDH y su Relatoría Especial refuerzan el llamado a los Estados -entre ellos los órganos jurisdiccionales- **a garantizar el acceso a una internet libre y plural a todos, en especial aquellos grupos de personas en situaciones de vulnerabilidad.**

Además existe consenso internacional que no es factible y justo censuras, bloqueos o eliminación de datos: internet constituye una condición *sine qua non* para el ejercicio efectivo de los derechos humanos, como la libertad de expresión y opinión, de asociación y reunión, así como el acceso a los derechos a la salud, la educación, la cultura y la defensa -por ejemplo- de los derechos del consumidor.

#### **SOBRE LAS RECURRIDAS: RECLAMOS.CL**

Reclamos.cl es un foro en la Internet creado el año 2006. Esta plataforma ha concentrado durante los últimos 15 años el encuentro entre consumidores en materia de incumplimientos e incidencias asociadas a transacciones fallidas de empresas que publicitan y venden bienes y servicios.

Es fuente digital de información de cientos de miles de visitantes mensuales, quienes evalúan sus decisiones de consumo en base a la información que el foro disponibiliza a sus usuarios sin limitación o censura previa y de forma gratuita.

Durante estos 15 años Reclamos.cl ha jugado un rol fundamental en el país -y esperamos prontamente en otros países- promoviendo las mejoras del mercado y la autoregulación de organizaciones públicas y privadas que generan alto impacto en la vida de los consumidores.

Durante estos años más de 200.000 usuarios han sido contactados por las empresas aludidas facilitando más de 80.000 soluciones a quejas de consumidores.

Ha aportado al debate y acceso información al país y más allá de sus fronteras más de 8.000 casos a medios de comunicación para su investigación y difusión.

A la fecha el foro concentra más de 800.000 experiencias de consumidores y más de 200.000 evaluaciones de servicio.

El año 2010 la **Universidad de Harvard** en Los Estados Unidos de América en conjunto con la fundación *Open Society* destacaron a mi representada dentro del estudio intitulado: *"Transparencia y rendición de cuentas: estudios de casos de impacto de países de ingresos medianos y países en desarrollo"* destacando la iniciativa por sobre el resto de los casos estudiados.

Concluyen: *"La primera categoría consiste en "jonrón". Casos en los que una intervención tecnológica casi por sí mismo produce incrementos dramáticos en la rendición de cuentas, porque da rienda suelta a la deseos latentes de los individuos al permitir que tomen acciones significativas que antes eran imposibles sin el uso de tecnología. Esta imagen, o tipo, es quizás el paradigma mental más común para cambio tecnológico de manera más general. Sin embargo, solo uno de nuestros casos: Reclamos en Chile - se ajusta a este patrón. Sentimos que tales oportunidades de "jonrón" para intervenciones tecnológicas son extremadamente raras."*

Con los años el foro se ha transformado en un sistema digital multifacético y funcional. Facilita el contacto entre abogados y nichos de consumidores afectados. Favorece el contacto entre afectados para la coordinación de acciones colectivas que siempre son legítimas dadas las barreas de justicia existentes en los derechos del consumidor dado.

Proporciona la gestión de casos para empresas aludidas mediante herramientas de contacto y facilita la gestión de medios de comunicación ante periodismo de investigación.

La información agregada y recopilada durante estos años ha permitido al sistema incorporar mecanismos estadísticos e indicadores esenciales que facilitan la toma de decisiones por parte de consumidores que han tenido mucho más valor en épocas críticas como la pandemia.

Igualmente incorpora diversos ranking (<https://www.reclamos.cl/ranking> , [https://www.reclamos.cl/cielo e infierno](https://www.reclamos.cl/cielo_e_infierno)) que favorecen la competencia y mejora continua.

Por ende, la instigación y estrategias de algunas grandes empresas nacionales, sus gerencias y "poderes fácticos" es cada vez más notoria para tratar de silenciar el trabajo de Reclamos.cl a través de la vía jurisdiccional, es decir, utilizar los tribunales de justicia. Y ello es un costo marginal para las empresas y ejecutivos: Cuentan con un ejército de abogados pagados para dedicarse a dicho objetivo de forma cada vez más creciente.

En análisis más profundamente críticos realizados por expertos sobre este asunto: existen nuevos tipos de presiones y censura en Internet, entre ellas, "las restricciones técnicas para acceder a los sitios, ***y a la persecución de sus administradores y blogueros***".<sup>4</sup>

#### **CRÍTICA PÚBLICA A LA EMPRESA DEL RECURRENTE**

Acorde a la Superintendencia de Seguridad Social, Caja Los Andes posee un total de 3.942.400 afiliados (<https://www.suseso.cl/608/w3-article-19331.html>) y concentra el 58% del mercado. El negocio de las Cajas de Compensación en Chile es oligopólico<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> En su análisis de la libertad de expresión y periodismo en Chile, Cristián Cabalín Quijada y Claudia Lagos Lira afirman: "Ello ha creado un nuevo tema y una nueva estrategia de resistencia ante los poderosos, los ciber-disidentes. Véase Cabalín Quijada, C. y C. Lagos Lira, "Libertad de expresión y periodismo en Chile: presiones y mordazas", en: Palabra Clave, vol. 12, No. 1, Bogotá, Colombia, 2009

<sup>5</sup> En relación a los oligopolios resulta relevante considerar el impacto que estos generan en el mercado. Dentro de sus principales características están:

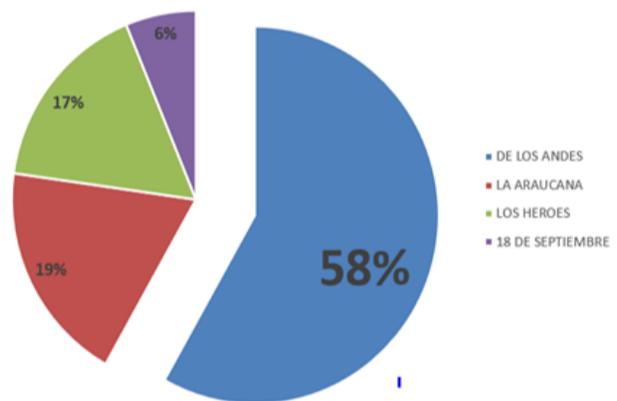
- Pequeño grupo de productores: Es decir, existen pocos productores, distribuidores o vendedores de un determinado bien o servicio.

Las Cajas de Compensación están reguladas por la Ley N°18.833; y la Ley N° 19.539.<sup>6</sup> Estas empresas entregan a sus afiliados servicios específicos que promocionan también por vía digital<sup>7</sup>.

Se encuentra permitido el acceso a las Cajas de Compensación a los trabajadores activos de las empresas afiliadas, los funcionarios públicos y los pensionados, personas de la tercera edad.

Por lo anterior, el mercado de las Cajas de Compensación corresponde al pago de las diferentes pensiones y beneficios otorgados en la modalidad presencial, sin perjuicio de existir un mercado conexo que corresponde a los servicios asociados entregados a sus afiliados, especialmente a los pertenecientes al segmento de jubilados, **personas de la tercera edad que no poseen toda la información por parte de las empresas que manejan este negocio masivo.**

Participación de Mercado (Sept 2021)



En términos de concentración y de acuerdo al Índice de Herfindhal Hirschman (IHH)<sup>8</sup>, producto del análisis de una denuncia ante la Fiscalía Nacional Económica (FNE) sobre este mercado de un valor de 2.695 puntos, se trataría de una

- Los productores pueden influir sobre el precio y cantidad de mercado: Al haber poca oferta, toda la demanda debe pasar por ellos, por lo que tienen un gran poder de mercado. Es decir, pueden controlar la oferta y, de esa forma, influir en el precio.
- Son interdependientes estratégicamente: Los pocos productores existentes se necesitan entre ellos para que el oligopolio funcione.
- Suele haber barreras de entrada para los nuevos productores: Dado que quieren que el poder de estos pocos escogidos impere, tienen que limitar el acceso a todos aquellos que quieran hacerse con una parte del mercado.
- El producto ofertado puede ser indistintamente homogéneo o diferenciado: Dado que hay muy poca oferta, no tienen que competir constantemente por innovar y ser diferentes. Por esto suele decirse que la competencia es necesaria, pues precisa la innovación constante de las empresas para lograr esa diferenciación dentro del mercado. Desventajas de un oligopolio
- Cuando hay un oligopolio, el poder de mercado hace que estos puedan influir en la oferta y, por ende, en los precios.
- El mismo poder de mercado, y esa incapacidad de que entren competidores, va en detrimento de la calidad de estos productos. Al haber poca oferta, no hace falta diferenciarse tanto.
- El acceso de nuevos competidores, queda vetado por esos empresarios que conforman el oligopolio.
- Requieren coordinación para que el mercado funcione. Al final presentan interdependencia.
- Las empresas, con el paso del tiempo, se vuelven poco competitivas. Eso, en una economía globalizada y con mercados globales, nos hace débiles como país, y reduce el potencial de nuestro tejido productivo.
- En cierta forma, es un mercado muy manipulado por esos productores. Los consumidores tienen pocas opciones, y deben acudir a ellos, aunque su precio crezca y la calidad se reduzca.

<sup>6</sup> Sus orígenes en el país se remontan a la década de los cincuenta, cuando administraban por cuenta del Estado, prestaciones como las asignaciones familiares, subsidios de cesantía, subsidios por incapacidad laboral, entre otras.

<sup>7</sup> Las Cajas de Compensación ofrecen servicios de turismo, recreación, salud y educación. Adicionalmente, otorgan créditos sociales, administran cuentas de ahorro para la vivienda y entregan beneficios como bonos de natalidad, escolaridad y nupcialidad, además de otros programas sociales.

<sup>8</sup> El IHH se calcula sumando los cuadrados de las participaciones de mercado de los diversos actores, en términos porcentuales. Cuando existe un porcentaje del mercado no atribuible a actores determinados, para completar este porcentaje de procedencia no individualizada, la FNE, de acuerdo a un criterio conservador, supone infinitos actores, cada uno con una participación de mercado que tiende a cero. Este supuesto, por definición, no puede sobrestimar los niveles de concentración de un mercado.

industria con niveles elevados de concentración<sup>9</sup>, similares a otros mercados relacionados ampliamente rechazados por la ciudadanía por sus prácticas abusivas: Administradoras de Fondos de Pensiones ("AFP") y el sistema bancario, que concentran parte de la sensación de abuso del país actual.

### **LA CRÍTICA SE DIRIGE A UNA FUNCIÓN CORPORATIVA**

El recurrente ha sido criticado ampliamente por los usuarios del Foro Reclamos.cl en su rol de Gerente General de Caja de Compensación los Andes quien se encuentra en la "Estructura Organizacional" de la empresa como se indica a continuación, según información publicada de fuentes oficiales.

---

<sup>9</sup> Guía Interna para el Análisis de Operaciones de Concentración Horizontales. Fiscalía Nacional Económica. Octubre de 2006, disponible en <http://www.fne.cl>.

## Estructura Organizacional



- NOSOTROS
- PROGRAMA DE TRANSPARENCIA
- INFORMACIÓN PÚBLICA
- TRABAJA CON NOSOTROS
- RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

### Directorio

### Gerentes



**Nelson Rojas**  
Gerencia General



**Andrés Medina**  
Fiscal



**Marie Auteroche**  
Gerencia Corporativa de Transformación y Experiencia



**Mabel Osses Soto**  
Gerencia Corporativa de Clientes



**Jesús Ramírez**  
Gerencia Corporativa de Datos



**Paola Visintini**  
Gerencia Corporativa de Personas y Asuntos Corporativos



**Daniel Lazo Varas**  
Gerente Corporativo de Finanzas y Administración



**Jaime Leonart**  
Gerencia Corporativa de Riesgo



**Jesús Ramírez (i)**  
Gerencia Corporativa de Tecnología



**Hernán Vergara**  
Contralor

### SÍGUENOS



### SOMOS PARTE DE



### RECONOCIMIENTOS



### SOMOS CAJA

Información Pública  
Programa RSE  
Inversionistas  
Políticas de Privacidad  
Línea Ética  
Trabaja Con Nosotros  
Portal Proveedores  
Consulta Boletas Emitidas

### ¿NECESITAS AYUDA?

Centro de ayuda  
Sucursales

### APOYO FINANCIERO

Crédito Social  
Canales de Pago  
Pago en Exceso  
Educación Financiera

### TURISMO Y RECREACIÓN

Convenio Cine  
Corrida Familiar

### SALUD

Licencias Médicas  
Descuentos en Farmacias

### BENEFICIOS FAMILIARES

Actualización de Tramos  
Asignación Familiar  
Bono Natalidad  
Cargas Familiares

### INNOVACIÓN

TECLA  
APP Caja Los Andes

### EDUCACIÓN

Caja Escolar  
Desarrolla tu Carrera

Las Cajas de Compensación son fiscalizadas por la Superintendencia de Seguridad Social (www.suseso.cl)

<https://www.cajalosandes.cl/quienes-somos/estructura>

### Ejecutivos

**Razón Social:** CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR DE LOS ANDES  
**RUT:** 81826800-9

### Composición Actual Gerentes, Ejecutivos Principales

Rut	Nombre	Cargo	Cargo Ejec. Principal	Fecha Nombramiento
7.018.340-4	DANIEL LAZO VARAS	Ejecutivo Principal	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	20/09/2021
13.968.949-6	MABEL OSSES SOTO	Ejecutivo Principal	GERENTE CORPORATIVO DE BENEFICIOS SOCIALES Y PRODUCTOS FINANCIEROS	30/09/2019
10.714.916-3	JESUS RAMIREZ CLAVERIE	Ejecutivo Principal	GERENTE CORPORATIVO DE DATOS	23/09/2019
10.664.744-5	PAOLA VISINTINI VACCAREZZA	Ejecutivo Principal	GERENTE DE PERSONAS Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	17/06/2019
9.897.019-3	JAIME LEONART TOMAS	Ejecutivo Principal	GERENTE CORPORATIVO DE RIESGO	30/05/2018
7.037.569-9	ANDRES ENRIQUE MEDINA HERRERA	Ejecutivo Principal	FISCAL	27/01/2015
14.670.063-2	MARIE AUTEROCHE	Ejecutivo Principal	GERENTE CLIENTES Y MARKETING	01/01/2012
8.046.049-K	NELSON MAURICIO ROJAS MENA	Gerente General		05/09/2011
8.577.394-1	HERNAN JOSE VERGARA VASQUEZ	Ejecutivo Principal	CONTRALOR	15/12/2008

<https://www.cmfchile.cl/institucional/mercados/entidad.php?mercado=V&rut=81826800&grupo=0&tipoentidad=RVEMI&row=&vig=VI&control=svs&pestan-ia=47>

El término **gerente general** refiere a uno de los más altos rangos de ejecutivos en su estructura jerárquica organizacional. Es el máximo responsable de su administración.

Curiosamente, ha sido el propio recurrente quien reconoce la necesidad de rendir cuentas periódicas al mercado: Véase el siguiente video: [https://www.youtube.com/watch?v=iO6S\\_vMpkwk](https://www.youtube.com/watch?v=iO6S_vMpkwk)

Un gerente general representa la punta de la pirámide empresarial, sobre quien recae frente al mercado la mayor cuota de responsabilidades y es, además, el portavoz y representante legal de la empresa. Se espera de él no sólo exposición para vender a la empresa en sus negocios sino que a la vez asumir la crítica de cualquier sector en el ámbito de su gestión frente a sus clientes.

Pero las críticas del consumidor no sólo se pueden extraer del Foro Reclamos.cl. Entre los años 2015 y 2017, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) dedujo 15 acciones judiciales colectivas en contra de cajas de compensación, por diferentes incumplimientos a la Ley, entre ellos, por no informar condiciones de acceso al crédito, cobros improcedentes, mala calidad del servicio e incumplimientos en las condiciones contratadas, entre otras temáticas.

El 29 de diciembre de 2017 el Servicio Nacional del Consumidor publicó el estudio "Ranking Cajas de Compensación." Ubicó a la Caja de Compensación Los Andes dentro del sub-mercado financiero. Dentro de sus conclusiones se estableció que:

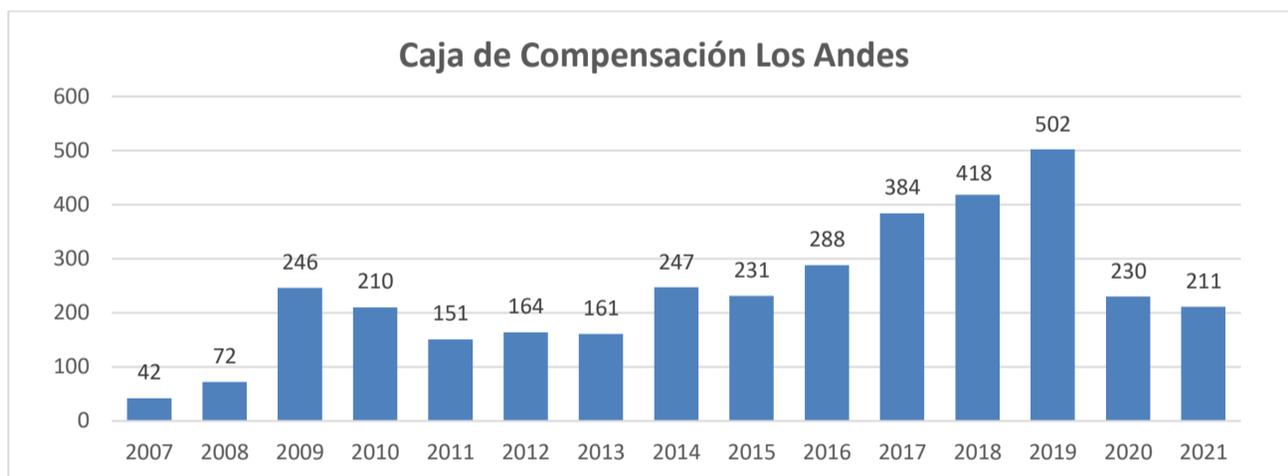
- Desde la mirada de los motivos que hacen que los consumidores reclamen contra las Cajas de Compensación, en el primer semestre de 2017, los principales son: **"no reversa cargos mal efectuados"** (18,08%), **"cobros excesivos o duplicados"** (17,64%) y **"cobranza extrajudicial no corresponde"** (16,09%). Asimismo, el primer semestre de 2016, los principales motivos de reclamos fueron: **"no reversa cargos mal efectuados"** (19,15%) **"cobro excesivos o duplicados"** (18,93%) y **"cobranza extrajudicial no corresponde"** (18,27%). En definitiva, las 3 causales principales se mantienen en ambos períodos.
- El motivo de reclamo **"publicado en Dicom"**, es la causal que obtuvo el mayor incremento porcentual (164,71%), equivalente a 56 reclamos, al comparar el primer semestre de 2017 con el primer

semestre de 2016. **El incremento en esta causal se explica principalmente por el alza en el volumen de reclamos en las cajas Los Andes 260% (en 26 reclamos), La Araucana 136% (en 19 reclamos) y 18 de Septiembre 225% (en 9 reclamos).**

- El segundo motivo de reclamo con mayor aumento porcentual al comparar ambos semestre es **"cobro de seguros no contratados" (100%), equivalente a 11 reclamos, siendo Caja Los Andes la que presentó el mayor incremento (400%),** al pasar de 3 reclamos el primer semestre de 2016 a 15 reclamos el primer semestre de 2017.

- El tercer motivo de reclamo con mayor aumento porcentual al comparar ambos semestre es **"repactación" (37,7%),** equivalente a 23 reclamos, siendo Caja La Araucana la que presentó el mayor incremento (138%), al pasar de 8 reclamos el primer semestre de 2016 a 19 reclamos el primer semestre de 2017. **Le sigue Caja los Andes con un aumento de un 59%,** equivalente a 16 reclamos.

Por su parte, durante estos años el foro Reclamos.cl ha recibido del mercado un total de 3.558 reclamos de particulares quienes se identificaron responsablemente con su nombre completo, rut y domicilio. No se trata de información falsa o maliciosa. Los autores acompañaron, a su vez, sus datos de contacto, correo electrónico y teléfono celular. A continuación V.S. ILTMA., presentamos la tendencia observada de reclamos dirigidos a Caja de Compensación Los Andes



Los reclamos o quejas de usuarios y afiliados varían en las temáticas. Sin embargo la gran mayoría de ellos son el resultado de una insuficiencia de los respectivos "canales de atención", como también la incapacidad de administrar casos fuera de lo común, lo que se contrapone a lo afirmado en el recurso de protección. A modo de

ejemplo, se acompañan reclamos recientes recibidos por el foro con posterioridad a la presentación a este libelo frívolo:

**CAJA DE COMPENSACIÓN LOS ANDES**

**No informacion estado mi licencia medica pésima informacion a los afiliado. Martes 2 de noviembre publicado por Orlando Cortes:**

Desde hace 2 meses que no recibo informacion sobre estado de licencia medica..fecha de pago ..si esta o no Provada..cuotas de oagos valores..sovre afiliado a esra xaja y SOY DISCAPACITADO..sin ningun beneficio de parte de la caja...solicito ME DEN INFORMACION CLARA NO ME PIDAN CLAVE PORQUE TODOS NO SOMOS GENIOS VOMO UDS Y NOS CUESTA INGREAAR A SABER INFORMACION..RUT 66867757...ORLANDO CORTES LLANOS...Correo....ocortes.araya@gmail.com.....Fono no doy porque NO HABLO Y EEE ES MI DISCAPACIDAD LAMENTO QUE LA CAJA LOS ANDES NO RESPETE A LOS DISCAPACITADOS...CON NEJOR INFORMACION EJ. LIDENCIAS..BENEFICIOS..ETC

---

**CAJA DE COMPENSACIÓN LOS ANDES**

**Hostigamiento telefonico**

**Sábado 30 de octubre publicado por Evelyn Gaete**

Buenos días, me vi en la obligación de reclamar para que me dejen de llamar yo no ni mi hijo pertenecemos a esta caja y me llaman todos los días de lunes a sábado desde las 9 de la mañana , que les pasa que no entienden que ni yo no mi hijo pertenecemos a esta caja.

---

**CAJA DE COMPENSACIÓN LOS ANDES**

**Hostigamiento telefónico**

**15 de Noviembre, publicado por Cesar Valdebenito**

Mantengo un crédito vigente con Caja Los Andes (34 cuotas de 60), el cual se descuenta por planilla de remuneraciones de la empresa; pese a ello, y debido a una morosidad que tuve producto de altos descuentos médicos, ejecutivos de la caja llaman insistentemente para exigir pago de las cuotas morosas. Tales cuotas corresponden a los meses de abril, mayo y junio 2021, aunque son las únicas, ya que actualmente se descuentan normalmente.

Al revisar el detalle del crédito en el sitio de la caja, figuran morosas 3 cuotas, y siempre consideran en su planilla los últimos tres meses morosos, pese a que en mi liquidación se encuentran descontadas.

Finalmente, el hostigamiento consiste en llamadas telefónicas hechas por ejecutivas de una supuesta empresa de cobranzas que **me señalan que existe una causa judicial (demanda) en curso producto de aquellas cuotas morosas, radicada en un tribunal civil de Santiago con rol asignado. Hechas las averiguaciones a través de mi clave única en el portal del Poder judicial, tal demanda no existe, incluso, mes a mes se refleja el descuento en mi liquidación de sueldo.**

---

#### **CAJA DE COMPENSACIÓN LOS ANDES**

**Aun no me sacan de dicom**

**1 de Octubre del 2021, Publicado por Mauricio Esteban Ramirez**

Hace mas de un mes que re programe mi credito con caja los andes y me dijeron que en 10 dias me sacarian de dicom y hasta la fecha sigo igual .

He llamado en varias oportunidades y lo unico que me dicen es que enviaran un correo .

0 solucion .

En base a una revisión superficial de los reclamos en contra Los Caja Compensación Los Andes, dirigida por el recurrente, se hace evidente que las malas prácticas denunciadas años atrás por el SERNAC se mantienen y afectan a cientos de personas. Véase por ejemplo: <https://www.sernac.cl/portal/617/w3-search.html>

La importancia que se le asigne a estos reclamos es absolutamente subjetiva, según quien lea la información. Para la recurrida serían casos y experiencias "privadas", marginales e irrelevantes pues resolverlas podría generar mayores gastos operacionales.

Para otros actores y reguladores, la ocurrencia reiterada y sistemática de estos fenómenos resulta alarmante. En cualquier caso, sabemos que la posición dominante dentro de un mercado oligopólico

hace los reclamos un asunto que se tiende a ocultar al mercado para impedir el desfonde de clientes y su migraciones a otras Cajas de Compensación.

Dada las bajas multas y sanciones aplicadas a las grandes empresas en Chile, las barreras de acceso a la justicia de los consumidores y afiliados, un sistema burocrático, lento y engorroso para demandar colectivamente a las grandes empresas, actualmente no hay incentivos para que estas cambien su cultura organizacional e implementen buenas prácticas en el experiencia de consumo de bienes y servicios.

En dicho marco, el trabajo del foro Reclamos.cl es vital para el consumidor nacional dentro del país y en el exterior: genera estadísticas en relación al desenlace de los reclamos de usuarios y afiliados.

Por ejemplo: Luego de dos semanas el sistema contacta a los autores para conocer el desarrollo del reclamo y su respuesta. A continuación acompañamos en una Tabla un extracto de los desenlaces documentados por sus autores respecto a la empresa que administra la recurrente.

Detalle	Título	Resultado	Comentarios luego de dos semanas
Publicado el 8 de noviembre por Jaime Francisco Rut 4095XXX-2 en Providencia	No respuesta a reclamos	No solucionado	Aún no responden de la Caja Los Andes
Publicado el 3 de noviembre por Lorena Rut 16476XXX-0 en Cerrillos	No pago licencia autorizada por compin	Solucionado	Me pagaron luego de poner el reclamó se demoró como una semana
Publicado el 2 de noviembre por Orlando Rut 6686XXX-7 en Antofagasta	No información estado mi licencia médica pésima información a los afiliados	No solucionado	Humillante Al Afiliado. A Caja los andes no les interesa ayudar a los afiliados que estamos enfermos. Se ríen no dan explicaciones de nuestro problema por correo o mensaje o llamada telefónica en mi caso soy DISCAPACITADO ...NO...HABLO...pero trabajo y fui obligado ingresar en esta Caja siempre el trato es humillante yo tengo que ir a oficina del centro de Antofagasta siendo que soy paciente CIVI...y necesito mi dinero de mi licencia información de estado de fecha de pago
Publicado el 27 de octubre por Marisol Rut 15897XXX-2 en Puente Alto	seguro de libre disposición	No solucionado	Arbitrariamente tomaron el. Seguro y ahora para poder. Sacarlo tengo que ir presencialmente
Publicado el 8 de octubre por María José Rut 16796XXX-5 en Las Condes	No pagan licencias Autorizadas	Solucionado	Tuve que reclamar al sernac y el sernac me derivo a superintendencia social para que cajas los Andes respondiera.
Publicado el 4 de octubre por Jaime Rodrigo Rut 6956XXX-3 en Concón	Constantes llamadas.	No solucionado	Siguen las llamadas, 2 a 3 diarias 24/7 y ya es demasiado desagradable. El número del que llaman es el 9370 68356 y mi identificador de llamadas dice Caja Los Andes Créditos.;;RESUÉLVANLO POR FAVOR!!!

Publicado el 3 de octubre por Alex Rut 18012XXX-6 en Ovalle	El no pago de la licencia post natal parental (padre)	No solucionado	Estimado ya han pasado muchos meses y todavía no me pagan mi licencia post natal parental y he enviado todos los antecedentes y todavía no me pagan lo que por ley me corresponde
Publicado el 20 de septiembre por Juan Antonio Rut 16956XXX-6 en Pudahuel	Pague el 9 de agosto mi deuda y todavía no me saca del boletín comercial donde aparezco en dicom	No solucionado	Todavía no me dan respuesta de mi caso eso pague la deuda total el 9 agosto
Publicado el 14 de septiembre por Bárbara Rut 11641XXX-8 en Maipú	Embargo de Auto y crédito pagado en su totalidad.	No solucionado	Sin solución
Publicado el 10 de septiembre por Juan Antonio Rut 16956XXX-6 en Pudahuel	Pague el 9 de agosto mi deuda y todavía no me saca del boletín comercial donde aparezco en dicom	No solucionado	Todavía no me resuelven el problema pague la deuda y aparezco en dicen por sistema
Publicado el 7 de septiembre por Erasmo Fernando Rut 18067XXX-8 en Hualpén	Termino Seguro Cesantía Libre Disposición	No solucionado	AL DIA DE HOY SOLO ME LLAMARON PARA CONFIRMAR EL RECLAMO Y TODAVIA NO SOLUCIONAN LO SOLICITADO
Publicado el 20 de agosto por Carlos Rut 12926XXX-7 en Lo Espejo	Postergación de cuotas	No solucionado	No llaman por reclamo pero si uno se abraza con los pagos te inundan con llamadas pero paquete pagues, obviamente, y te mandan a cobranza con nuevos y más intereses, no es la primera ni la última.
Publicado el 17 de agosto por Ana María Rut 6368XXX-1 en Maipú	Reclamo	No solucionado	No hay interés por los afiliados
Publicado el 12 de agosto por Néstor	Anular seguro.	No solucionado	No he tenido ninguna respuesta, menos una solución

Rut 9674XXX-6 en Macul			
Publicado el 12 de agosto por Juan Rut 15523XXX-0 en Santiago	deuda inexistente	No solucionado	ni siquiera se han comunicado conmigo, tomaré acciones legales al respecto
Publicado el 10 de agosto por Sandra Rut 10087XXX-8 en Talcahuano	No pago licencia	Solucionado	Buenos días. Luego de publicar el reclamo, y ponerme en contacto con la caja los Andes. ( No tenían el Dictamen) al día siguiente apareció en mi cuenta bancaria pago de la licencia. Porque tener que reclamar, hacer público un derecho se solucione de inmediato? Por sus gestiones les agradezco infinitamente Atte. Sandra Aravena Agurto
Publicado el 6 de agosto por Faviola Rut 11883XXX-2 en Santiago	Acoso telefónico	No solucionado	Aún siguen llamando y nadie de la caja Los Andes se ha contactado
Publicado el 23 de julio por Claudia Rut 9786XXX-5 en Santiago	Cobro de seguro no autorizado	No solucionado	Me dijeron en caja los andes que me enviarían un correo y aun no recibo nada
Publicado el 20 de julio por Lorena Rut 15634XXX-6 en Recoleta	No pago de licencia	Solucionado	Solucionaron mi problema, pero me parece una pena que se tenga que llegar a esto para poder solucionar el pago de una licencia.
Publicado el 19 de julio por Leonardo Eduardo Rut 12880XXX-5 en Maipú	Devolución de dinero	Solucionado	Reclamo resuelto
Publicado el 13 de julio por Enrique Rut 8117XXX-0 en La Florida	No Pago De Licencia	No solucionado	NO HAY NINGUN RESULTADO POR EL MOMENTO
Publicado el 8 de julio por Luis Rut	Cobro abusivo	No solucionado	Hasta la fecha nada de nada

8469XXX-9 en Conchalí			
Publicado el 17 de junio por Victor Rut 16178XXX-4 en Rancagua	Llamados reiterados todo el día y todos los días	No solucionado	Siguen llamando todo el día y todos los días para preguntar por una persona que no soy e informar que debe cuotas en la caja los Andes pero los llamados son de una empresa de cobranza aliada de la caja
Publicado el 15 de junio por Marianela Rut 13573XXX-2 en Diego de Almagro	Hostigamiento telefónico	Solucionado	Tomó más días de lo que indicaban, pero lo importante es que ya no me han llamado más
Publicado el 15 de junio por Norma Rut 17470XXX-7 en San Fernando	No pago de licencia	Solucionado	Tuve que llamar muchas veces para consultar el estado de mi licencia y así se iba actualizado la página.
Publicado el 11 de junio por María Rut 15464XXX-0 en Villarrica	pago de licencia maternal	No solucionado	Sigue la disputa entre mi licencia y caja los Andes sin ningún resultado, compin dio el alta de mi licencia para pago pero caja los Andes aún no se pronuncia, excusando que no les ha llegado nada del compin pero ya del último para que fue el 24 de abril a la fecha han pasado 2 meses
Publicado el 9 de junio por Nora Rut 18187XXX-9 en Puente Alto	No pago Licencias Autorizadas por COMPIN	No solucionado	Una vez publicado mi reclamo caja los andes se comunicó conmigo mediante correo electrónico en dónde me indicaban un link el cual me dirigió a un formulario para llenar y así ellos pudiesen evaluar mi caso, hasta el día de hoy miércoles 23 de junio 2021, no obtengo una respuesta por parte de la institución.
Publicado el 31 de mayo por Esteban Rut 17354XXX-7 en Las Condes	Acoso telefónico spam	Solucionado	Pidieron llenar un formulario absurdo. Pero dejaron de llamar.
#N/D	Insistencia en llamados ofreciendo	No solucionado	Me siguen contactando a nombre de Caja los Andes, la misma grabadora informándome de in crédito que no

	productos		quiero ni he solicitado.
Publicado el 11 de mayo por Nayadeth Rut 15675XXX-0 en La Florida	Acoso por deuda crédito ya cancelado	Solucionado	Ya fue resuelto.
Publicado el 7 de mayo por Añdo Rut 9301XXX-6 en Valparaíso	acoso telefonico	No solucionado	Holaaun no se comunican conmigo.
Publicado el 7 de mayo por Alexandra Rut 18688XXX-0 en Ovalle	reiterados llamados	No solucionado	Por favor solicito que no me llamen más yo pago a la fecha No sé porque me llaman 12 veces al día de diferentes números esto me supera ,ya que me encuentro trabajando y tengo que cortar y no puedo seguir así hasta el día sábado ósea , den una solución.
Publicado el 21 de abril por Carlos Rut 4619XXX-1 en Viña del Mar	Seguro de crédito social	No solucionado	Si existe un seguro de cesantía para mi crédito vigente, solicito se aplique y me informen que documentos necesitan.Para el caso que sea un error de información, solicito simplemente se elimine dicho item en el informe del estado del crédito, no quiero que aparezca, ya que para su tranquilidad seguiré pagando lo pactado en forma normal..AtteCarlos Zúñiga S.
Publicado el 19 de abril por Floidor Rut 5896XXX-1 en La Granja	No pago Licencias médicas	No solucionado	Es recurrente que la licencias que recibe Caja Los Andes en muchos casos son rechazadas, demoradas o disminuidas en sus reales montos, como una práctica recurrente aunque estas licencias sean correctamente emitidas por un profesional médico.

Acorde a los autores de los reclamos, Caja de Compensación Los Andes resuelve satisfactoriamente sólo el 22% de sus reclamos. El 78% restante declara que su reclamo no fue solucionado luego de dos semanas de tramitación.

En comparación con otros actores de esta industria específica, Caja Los Andes exhibe el menor porcentaje de solución satisfactoria. Lo anterior confirma nuestra tesis de la concentración y posición dominante y falta de incentivos para mejoras prácticas.

**Tasa de Reclamos Solucionados**

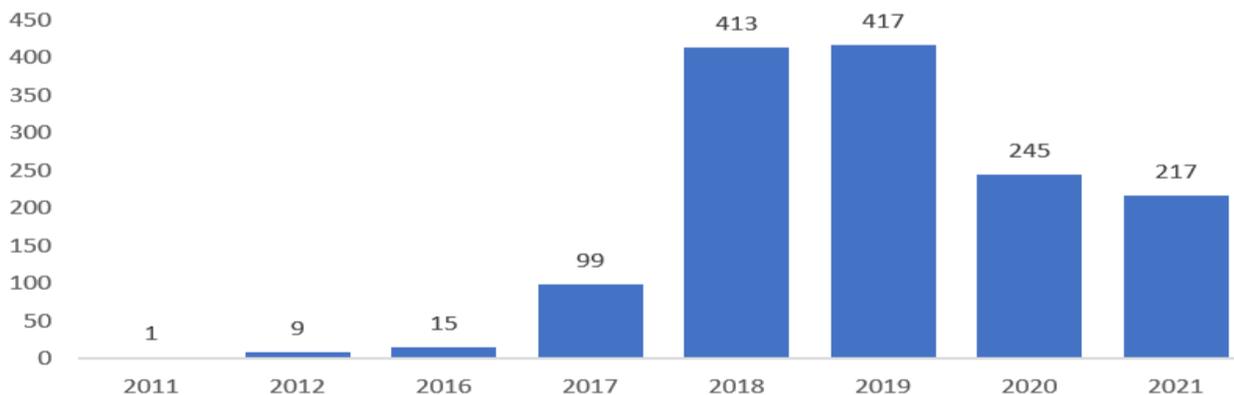
Caja de Compensación 18 de Septiembre	43%
Caja de Compensación La Araucana	28%
Caja de Compensación Los Andes	22%
Caja de Compensación Los Héroes	26%

**CAJA LOS ANDES ES LA CAJA QUE PEOR RESUELVE LOS RECLAMOS DE SUS CLIENTES.**

Por otra parte, de la información recolectada y verificada por Reclamos.cl, Caja de Compensación Los Andes utiliza el sistema gratuito de contacto no a través de su "canal de atención" sino que a través de Reclamos.

El uso de esta funcionalidad se inició el año 2017 y se mantiene hasta la fecha por dicha empresa. En total, Caja Los Andes ha contactado a **1.416 autores de contenido mediante el servicio gratuito de contacto destinado a empresas medianas y pequeñas.**

**Contactos Gratuitos por Año**



Durante Septiembre, Octubre y Noviembre del año en curso, el equipo del foro Reclamos.cl descubrió un fenómeno digital irregular. Acorde a los registros, ejecutivos de Caja Los Andes o personas a su nombre estaban evadiendo los límites propios del servicio gratuito mediante diversas tretas que se explican a continuación.

## USO DE CASILLA ELECTRÓNICAS FALSAS

Revisando los registros digitales se hizo evidente el hecho de que personas presuntamente vinculadas y/o contratadas por Caja Los Andes -empresa aludida- habían descubierto cómo evadir el límite máximo de uso del servicio gratuito del Foro Reclamos.cl.

Lo que habría sucedido es que habrían creado y utilizado casillas de correo electrónicas derechamente falsas. Gracias a este ardid, Caja Los Andes habría logrado evadir el pago del servicio.

Se observa de los registros que esta conducta no sería accidental sino sistemática, lo que debe investigarse en otra sede jurisdiccional.

fecha	organizacion	rut	telefono	mail	subject	message
15-09-2021	Caja Los Andes	81.826.800-9	6005100000	pola.garcia@cajalosandes.cl	contacto	estimado afiliado,junto con saludar, le cc
21-09-2021	Caja Los Andes	81.826.800-9	6005100000	cecilia.mora@cajalosandes.cl	contacto	estimado afiliado,junto con saludar, le cc
22-09-2021	Caja Los Andes	81.826.800-9	6005100000	cecilia.mora@cajalosandes.cl	contacto	estimado afiliado,junto con saludar, le cc
23-09-2021	Caja Los Andes	81.826.800-9	6005100000	cecilia.mora@cajalosandes.cl	contacto	estimado afiliado,junto con saludar, le cc
27-09-2021	Caja Los Andes	81.826.800-9	6005100000	pola.garcia@cajalosandes.cl	contacto	estimado afiliado,junto con saludar, le cc
28-09-2021	Caja Los Andes	81.826.800-9	6005100000	pola.garcia@cajalosandes.cl	contacto	estimado afiliado,junto con saludar, le cc
01-10-2021	Caja Los Andes	81.826.800-9	6005100000	fernanda.cuevas@cajalosandes.cl	contacto	estimado afiliado,junto con saludar, le cc
04-10-2021	Caja Los Andes	81.826.800-9	6005100000	fernanda.cuevas@cajalosandes.cl	contacto	estimado afiliado,junto con saludar, le cc
04-10-2021	Caja Los Andes	81.826.800-9	6005100000	fernanda.cuevas@cajalosandes.cl	contacto	estimado afiliado,junto con saludar, le cc
05-10-2021	Caja Los Andes	81.826.800-9	6005100000	pola.garcia@cajalosandes.cl	contacto	estimado afiliado,junto con saludar, le cc
12-10-2021	Caja Los Andes	81.826.800-9	6005100000	fernanda.cuevas@cajalosandes.cl	contacto	estimado afiliado,junto con saludar, le cc
12-10-2021	Caja Los Andes	81.826.800-9	6005100000	fernanda.cuevas@cajalosandes.cl	contacto	estimado afiliado,junto con saludar, le cc
13-10-2021	Caja Los Andes	81.826.800-9	6005100000	fernanda.cuevas@cajalosandes.cl	contacto	estimado afiliado,junto con saludar, le cc
21-10-2021	Caja Los Andes	81.826.800-9	6005100000	fernanda.cuevas@cajalosandes.cl	contacto	estimado afiliado,junto con saludar, le cc
22-10-2021	Caja Los Andes	81.826.800-9	6005100000	fernanda.cuevas@cajalosandes.cl	contacto	estimado afiliado,junto con saludar, le cc
22-10-2021	Caja Los Andes	81.826.800-9	6005100000	fernanda.cuevas@cajalosandes.cl	contacto	estimado afiliado,junto con saludar, le cc
26-10-2021	Caja Los Andes	81.826.800-9	6005100000	pola.garcia@cajalosandes.cl	contacto	estimado afiliado,junto con saludar, le cc
26-10-2021	Caja Los Andes	81.826.800-9	6005100000	pola.garcia@cajalosandes.cl	contacto	estimado afiliado,junto con saludar, le cc
28-10-2021	Caja Los Andes	81.826.800-9	6005100000	pola.garcia@cajalosandes.cl	contacto	estimado afiliado,junto con saludar, le cc
29-10-2021	Caja Los Andes	81.826.800-9	6005100000	cecilia.mora@cajalosandes.cl	contacto	estimado afiliado,junto con saludar, le cc
02-11-2021	Caja Los Andes	81.826.800-9	6005100000	pola.garcia@cajalosandes.cl	contacto	estimado afiliado,junto con saludar, le cc
02-11-2021	Caja Los Andes	81.826.800-9	6005100000	pola.garcia@cajalosandes.cl	contacto	estimado afiliado,junto con saludar, le cc
02-11-2021	Caja Los Andes	81.826.800-9	6005100000	pola.garcia@cajalosandes.cl	contacto	estimado afiliado,junto con saludar, le cc
03-11-2021	Caja Los Andes	81.826.800-9	6005100000	cecilia.mora@cajalosandes.cl	contacto	estimado afiliado,junto con saludar, le cc
03-11-2021	Caja Los Andes	81.826.800-9	6005100000	cecilia.mora@cajalosandes.cl	contacto	estimado afiliado,junto con saludar, le cc
04-11-2021	Caja Los Andes	81.826.800-9	6005100000	fernanda.cuevas@cajalosandes.cl	contacto	estimado afiliado,junto con saludar, le cc
09-11-2021	Caja Los Andes	81.826.800-9	6005100000	pola.garcia@cajalosandes.cl	contacto	estimado afiliado,junto con saludar, le cc
09-11-2021	Caja Los Andes	81.826.800-9	6005100000	pola.garcia@cajalosandes.cl	contacto	estimado afiliado,junto con saludar, le cc
16-11-2021	Caja Los Andes	81.826.800-9	6005100000	cecilia.mora@cajalosandes.cl	contacto	estimado afiliado,junto con saludar, le cc
17-11-2021	Caja Los Andes	81.826.800-9	6005100000	fernanda.cuevas@cajalosandes.cl	contacto	estimado afiliado,junto con saludar, le cc
19-11-2021	Caja Los Andes	81.826.800-9	6005100000	fernanda.cuevas@cajalosandes.cl	contacto	estimado afiliado,junto con saludar, le cc
24-11-2021	Caja Los Andes	81.826.800-9	6005100000	fernanda.cuevas@cajalosandes.cl	contacto	estimado afiliado,junto con saludar, le cc
26-11-2021	Caja Los Andes	81.826.800-9	6005100000	fernanda.cuevas@cajalosandes.cl	contacto	estimado afiliado,junto con saludar, le cc

Realizando un análisis más profundo, identificaron los recurridos una segunda constatación. De los 1.403 contactos realizados por Caja Los Andes mediante el servicio gratuito, el 61% de estas gestiones fueron autorizadas por el sistema en tanto ejecutivos o terceros por sí, se identificaron como "Particulares" y no "Institución Aludida". Mediante esta identificación falsa los ejecutivos habrían logrado vulnerar los límites del servicio gratuito.

title	type	organizacion	nombre	apellido	rut	telefono	mail
caja los ande	Institucion	Caja Los Andes	Caja De Com	Los Andes	81.826.800-9	600 510 000	pilar.romero@cajalosandes.cl
Caja los ande	Institucion	Caja Los Andes	Caja De Com	Los Andes	81.826.800-9	600 510 000	daniela.soto@cajalosandes.cl
Caja los ande	Institucion	Caja Los Andes	Caja De Com	Los Andes	81.826.800-9	600 510 000	daniela.soto@cajalosandes.cl
C.c.a.f. Los A	Institucion	Caja Los Andes	Caja De Com	Los Andes	81.826.800-9	600 510 000	cecilia.mora@cajalosandes.cl
Caja Los And	Institucion	Caja Los Andes	Caja De Com	Los Andes	81.826.800-9	600 510 000	cecilia.mora@cajalosandes.cl
Caja Los And	Institucion	Caja Los Andes	Caja De Com	Los Andes	81.826.800-9	600 510 000	paulina.contreraso@cajalosandes.cl
caja de ccaja	Particular	Caja Los Andes	Caja De Com	Los Andes	81.826.800-9	600 510 000	enzo.rojas@cajalosandes.cl
Caja De Com	Particular	Caja Los Andes	Caja De Com	Los Andes	81.826.800-9	600 510 000	enzo.rojas@cajalosandes.cl
Caja Los And	Particular	Caja Los Andes	Caja De Com	Los Andes	81.826.800-9	600 510 000	daniela.soto@cajalosandes.cl
caja de comp	Particular	Caja Los Andes	Caja De Com	Los Andes	81.826.800-9	600 510 000	daniela.soto@cajalosandes.cl
Caja los ande	Particular	Caja Los Andes	Caja De Com	Los Andes	81.826.800-9	600 510 000	daniela.soto@cajalosandes.cl
Caja de comp	Particular	Caja Los Andes	Caja De Com	Los Andes	81.826.800-9	600 510 000	daniela.soto@cajalosandes.cl
caja los ande	Particular	Caja Los Andes	Caja De Com	Los Andes	81.826.800-9	600 510 000	valentina.pino@cajalosandes.cl
Caja de com	Particular	Caja Los Andes	Caja De Com	Los Andes	81.826.800-9	600 510 000	valentina.pino@cajalosandes.cl
Caja Los And	Particular	Caja Los Andes	Caja De Com	Los Andes	81.826.800-9	600 510 000	jesenia.rojas@cajalosandes.cl
Caja Los And	Particular	Caja Los Andes	Caja De Com	Los Andes	81.826.800-9	600 510 000	jesenia.rojas@cajalosandes.cl
Caja los And	Particular	Caja Los Andes	Caja De Com	Los Andes	81.826.800-9	600 510 000	enzo.rojas@cajalosandes
Caja Los And	Particular	Caja Los Andes	Caja De Com	Los Andes	81.826.800-9	600 510 000	enzo.rojas@cajalosandes
Caja de comp	Particular	Caja Los Andes	Caja De Com	Los Andes	81.826.800-9	600 510 000	pilar.romero@cajalosandes
Caja Los And	Particular	Caja Los Andes	Caja De Com	Los Andes	81.826.800-9	600 510 000	pilar.romero@cajalosandes
Caja de comp	Particular	Caja Los Andes	Caja De Com	Los Andes	81.826.800-9	600 510 000	pilar.romero@cajalosandes
Caja De Com	Particular	Caja Los Andes	Caja De Com	Los Andes	81.826.800-9	600 510 000	pilar.romero@cajalosandes
Caja Los And	Particular	Caja Los Andes	Caja De Com	Los Andes	81.826.800-9	600 510 000	jesenia.rojas@cajalosandes
Caja Los And	Particular	Caja Los Andes	Caja De Com	Los Andes	81.826.800-9	600 510 000	jesenia.rojas@cajalosandes
Caja Los And	Particular	Caja Los Andes	Caja De Com	Los Andes	81.826.800-9	600 510 000	paulina.contreraso@cajalosandes
Caja De Com	Particular	Caja Los Andes	Caja De Com	Los Andes	81.826.800-9	600 510 000	paulina.contreraso@cajalosandes
Caja Los And	Particular	Caja Los Andes	Caja De Com	Los Andes	81.826.800-9	600 510 000	pilar.romero@cajalosandes
Caja Los And	Particular	Caja Los Andes	Caja De Com	Los Andes	81.826.800-9	600 510 000	pilar.romero@cajalosandes
Caja de comp	Particular	Caja Los Andes	Caja De Com	Los Andes	81.826.800-9	600 510 000	pilar.romero@cajalosandes
Caja Los And	Particular	Caja Los Andes	Caja De Com	Los Andes	81.826.800-9	600 510 000	paulina.contreraso@cajalosandes
caja los Ande	Particular	Caja Los Andes	Caja De Com	Los Andes	81.826.800-9	600 510 000	paulina.contreraso@cajalosandes

Ante el descubrimiento de este abuso reiterado del uso del sistema del Foro Reclamos.cl para eludir sus condiciones y términos publicadas previamente en la Internet, y debido al aumento de reclamos de los usuarios respecto la empresa que administra la recurrente, se optó por incorporar una comunicación directa entre la empresa y sus afectados, incluyendo la casilla corporativa del gerente general de dicha empresa el Señor Rojas. Ninguna foto de él fue incorporada.

Como adelantamos, su casilla de correo se encuentra publicada en la página web de la SUSESO, fuente oficial del Estado: ([https://www.suseso.cl/609/articles-19499\\_archivo\\_01.pdf](https://www.suseso.cl/609/articles-19499_archivo_01.pdf))

Además, aparece también su fotografía publicada en LinkedIn, red social que tiene 575 millones de usuarios:



## Nelson Rojas Mena · 2º

Gerente General Caja Los Andes

-  Caja Los Andes
-  The University of Chicago Booth School of Business

Chile · [Información de contacto](#)

Más de 500 contactos



2 contactos en común: John Byrne y Alberto Gerszencvich Friedmann

Conectar

Enviar mensaje

Más

En este marco, con fecha 28 de octubre del año en curso, recibimos en la casilla [admin@reclamos.cl](mailto:admin@reclamos.cl) un correo remitido por doña Macarena Gatica, sin acompañar copia del mandato del recurrente o acreditar que comparecía en dicha calidad. En síntesis, la solicitud de ella fue la siguiente:

*"Por medio de la presente nos dirigimos a Ud. en representación de don Nelson Rojas Mena, con el objeto de ejercer el derecho contemplado en el artículo 12 inciso tercero de la ley 19.628 sobre protección a la vida privada".*

*"Consta que en el sitio web [reclamo.cl](http://reclamo.cl), y específicamente en <https://www.reclamos.cl/empresa/caia> de compensacion los andes, de su propiedad, se encuentra publicada la casilla de correo electrónico del Sr. Nelson Rojas, **comunicando al público dicha información**. En tal sentido el sitio en referencia hace tratamiento de datos personales del Sr. Nelson Rojas, sin que exista un base de licitud para ello, vulnerando la garantía constitucional establecida en el*

artículo 19 número 4 de la Constitución Política de la República, sobre protección de datos personales y la ley 19.628”.

De acuerdo al artículo 2 letra f) de la ley 19.628 la casilla de correo de una persona natural constituye un dato personal, ya que se define éste como cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables. A mayor abundamiento, en la información publicada por su representada, junto a la casilla de correo del Sr. Rojas, **se indica el nombre, apellido y la ocupación de éste, todo lo cual constituye datos personales**, los cuales no se encuentra autorizado para utilizar.” (SIC). (el destacado y subrayado es mío).

Dicha persona es quien hace una interpretación discrecional sobre las normas de la Ley sobre Protección de la Vida Privada a las cuales nos referiremos en los alegatos de autos.

#### **FALLOS INVOCADOS POR LA RECURRENTE EN SU RECURSO**

Para intentar justificar su recurso pero a nuestro juicio bastante apresurada e infundada, la recurrente citó jurisprudencia.

Así, argumentó para sustentarse jurisprudencialmente: “En el mismo sentido que el propuesto, ha fallado la E. Corte Suprema en autos **Rol N° 2682-2019**, al acoger un recurso de protección, disponiendo:

“Que al haber publicado la recurrida, en su página de Facebook, información personal del recurrente Juan Moya, que se pone a disposición de terceros, sin su consentimiento, la persona reclamada ha realizado una actuación ilegal y arbitraria que contraviene la Ley N°19.628 y, en consecuencia, conculca el derecho constitucional del actor previsto en el artículo 19 numeral 4° de la Constitución Política de la República, al afectar la protección que se le debe a su vida privada y a su honra. Así se ha resuelto anteriormente por esta Corte en causa rol 95.019-2016.”

**SS. ILTMA:** El fallo de 22 de abril del 2019 precitado -arqueadamente utilizado por la recurrente- abordó una materia muy distinta: publicaciones realizadas por la recurrida en "Facebook", los días 26 y 30 de septiembre de 2018, cuyo contenido lo califica -la recurrente de dicha causa- de difamatorio y en las que se imputó al recurrente

como "el principal responsable del estado de salud del perro de propiedad de la recurrida, acompañándose en la segunda de ellas, una fotografía de la Clínica e instando a una "funa" en contra de aquél". (SIC).

Luego la recurrente, profundamente errada en su análisis jurisprudencia, intenta confundir a esta Corte al decir: "En similar sentido se pronunció la E. Corte en recurso de protección Rol N° 2327-2019."

En esta última causa de protección, una persona natural interpone la acción cautelar en contra de otra, denunciando que ésta publicó en la red social "Facebook" una fotografía acompañado de una serie de comentarios difamatorios y deshonrosos, en un grupo denominado "Gente de Iquique", acto que se tildó de ilegal y arbitrario, toda vez que el sólo tenor del texto que se incorporó en la imagen utilizada sin su consentimiento evidencia un lenguaje descalificatorio en sus afirmaciones, al proferir insultos tales como: **sicópata, acosador, patético y sinvergüenza**. Refiere que mantuvo una relación sentimental con la recurrida y en ese contexto se produjo el conflicto que versa sobre injuriosas expresiones personales de una persona natural respecto a otra. Ninguna pertinencia o casuística posee, entonces, respecto al caso sujeto a la decisión de V.S. ILTMA.

El Considerando Décimo Quinto del fallo citado es clarificador sobre lo anteriormente afirmado por esta parte: "Que, en consecuencia, sólo cabe concluir que las expresiones vertidas por la recurrida, por medio de una red social, sin otorgar una posibilidad de respuesta o contra argumentación de la contraria, no pueden tener por objeto sino afectar la honra de quien es calificado peyorativamente, cuestión que en el caso concreto se verifica, toda vez que las expresiones vertidas importan un menoscabo a la persona del actor". (El subrayado y destacado es mío).

Y es claro que en este caso los contenidos vertidos corresponden a la esfera privada de dos personas que fueron además pareja. Por ende, la cita del fallo no puede ser más mañosa y alejada a la controversia actual.

## CONCLUSIONES

**Así las cosas, nuestras conclusiones son las siguientes:**

- El recurso debe ser desestimado porque, en primer lugar, no explica ni menos precisa la fecha precisa del acto arbitrario e ilegal. A nuestro criterio las publicaciones que cuestiona datan de más de dos años a la fecha de interposición del recurso.
- No hay ninguna violación a la esfera íntima del recurrente ni transgresión a normas relativas a la protección de sus datos personales por ninguna de las recurrentes, según se explicó.
- El recurrente jamás abordó si se han preferido expresiones que pudieron ser del ámbito de la vida privada sino únicamente que Reclamos.cl informó al público un correo institucional de quien ejerce la dirección general de Caja Los Andes sujeta al escrutinio público por su gestión empresarial y además está publicado dichos datos por fuente oficiales: La SUSESO y la CMF.
- Lo que busca la recurrente es muy evidente: 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 y quienes publicaron también los datos respecto al cargo y nombre del recurrente.
- Las expresiones personales vertidas en Reclamos.cl, por otra parte, 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.
- La información de esos tres datos no es confidencial. Atañe a aquella publicada por fuentes oficiales. No conozco legislación del mundo occidental democrático en que el nombre y cargo corporativo publicado por fuentes oficiales, sea información calificada como "privada", salvo en el caso de la República China en que los correos de los jefes del Partido Comunista, efectivamente son considerados información reservada y confidencial para todos los ciudadanos. (Interesante artículo sobre esta materia en China puede leerse en idioma Inglés: <https://www.brookings.edu/articles/how-will-chinas-privacy-law-apply-to-the-chinese-state/>).

- No hay constancia que el recurso haya sido presentado dentro del plazo de 30 días -es a nuestro juicio extemporáneo-.
- El ejercicio de esta vía cautelar es un abuso de activismo judicial corporativo, y además, fue presentada respecto de quien no tiene legitimación pasiva.
- Por ello este abuso de poder se expresa en utilizar una vía no idónea y propia de la asimetría de poder ejercida por la Caja Los Andes frente a sus clientes, afiliados y terceros; una organización controlada por uno de los gremios más poderosos del país a través de la Cámara Chilena de la Construcción.
- Los datos cuestionados incluso están disponibles en la plataforma LinkenIn (<https://www.linkedin.com/in/nelson-rojas-mena-b63167115/?originalSubdomain=cl>), y bajo ningún respecto son datos "sensibles" del recurrente, según se explicó al entregar la definición otorgada por la Ley 19.628.
- La calificación de "extorsión" por la recurrente y sus abogados, será objeto de reserva de acciones legales contra todos quienes resulten responsables.
- No hay actos de "autotutela" por parte de los recurridos, ni violación al respeto a la vida privada y a la honra de la persona del Señor Rojas y su familia.
- No existe conculcación al artículo 19 N°4 de la Constitución, ni menos al Derecho a la Intimidad.
- No existe fundamentos ni elementos probatorios para demandar en esta sede de protección vulneración a la vida privada y los fallos citados se refieren a hechos que no se pueden encuadrar en el ámbito del presente recurso -en referencia a los roles: 2682-2019 y 2337-2019, dictados por la Excm. Corte Suprema-.
- NO procede de forma alguna que se ordene a las recurridas la inmediata eliminación de toda la información que contiene la página web y foro Reclamos.cl por ser una vía indebida de ejercer censura presente y futura sobre el trabajo del foro y sus miembros.
- Tampoco puede exigirles a las recurridas y al público en general el abstenerse de utilizar información de público conocimiento para presentar reclamos.

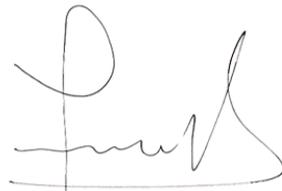
**POR TANTO,**

**A V.S. PIDO:** Sírvase tener por evacuado el informe por mis

representadas -los recurridos- pidiendo que este recurso sea rechazado **con expresa condenación en costas** por haber sido presentado fuera de plazo (extemporáneo), carente de legitimación pasiva y desprovisto de fundamentos de hecho y derecho, una práctica más de abuso corporativo, intimidación y a la vez mordaza al ejercicio del derecho de libertad de expresión y opinión a través de la Internet.

**EN EL TERCER OTROSÍ:** Ruego a V.S. ILTMA. sírvase ter por acompañado mandato judicial para representar a las recurridas.

**EN EL CUARTO OTROSÍ:** Ruego a S.S. ILTMA. sírvase ordenar a alegatos en la vista de la presente causa.



**MIGUEL IGNACIO FREDES GONZÁLEZ**

**ABOGADO**