

**Recurso** : Protección  
**Secretaría** : Protección  
**Recurrente** : Nelson Mauricio Rojas Mena  
**C.I.** : 8.046.049-K  
**Abogado patrocinante y Apoderado** : Raúl Montero López  
**C.I.** : 11.666.945-5  
**Domicilio** : El Regidor N°66, piso 10, Las Condes  
**Recurrido 1** : Clienting Group S.A.  
**RUT** : 76.246.847-6  
**Representante** : Rafael Luis Bravo Celedón.  
**C.I.** : 13.441.518-5  
**Domicilio** : Alfredo Barros Errázuriz N°1953, Oficina 202, Providencia  
**Recurrido 2** : Rafael Luis Bravo Celedón  
**C.I.** : 13.441.518-5  
**Domicilio:** : Eduardo Marquina 3937, Vitacura

---

**EN LO PRINCIPAL:** Recurre de protección; **PRIMER OTROSÍ:** Acompaña documentos; **SEGUNDO OTROSÍ:** Orden De No Innovar; **TERCER OTROSÍ:** Patrocinio y poder.

### **ILUSTRÍSIMA CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO**

**NELSON MAURICIO ROJAS MENA**, chileno, ingeniero comercial, cédula nacional de identidad N°8.046.049-K, con domicilio en General Calderon 121, piso 14, Comuna de Providencia, y para estos efectos en El Regidor N°66, piso 10, comuna Las Condes, Región Metropolitana, a SS. Ilma. respetuosamente digo:

Que, por este acto, estando dentro de plazo y en virtud de lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado sobre Tramitación del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales de la Excma. Corte Suprema, deduzco acción de protección constitucional en contra de i) **CLIENTING GROUP S.A.**, rol único tributario número 76.246.847-6, representada por don Rafael Luis Bravo Celedón, cédula nacional de identidad N° 13.441.18-5, en su calidad de propietaria de RECLAMOS.CL, y ii) en contra de don **RAFAEL LUIS BRAVO CELEDÓN**, ignoro profesión y oficio, cédula nacional de identidad N°13.441518-5, en su calidad de fundador y administrador de RECLAMOS.CL, todos con domicilio en Alfredo Barros Errázuriz N°1953, Oficina 202, comuna de Providencia y/o Eduardo Marquina 3937, Vitacura, Región Metropolitana, e mail [rb@reclamos.cl](mailto:rb@reclamos.cl), en razón del manifiesto acto ilegal y arbitrario consistente en la publicación y mantención de datos personales del suscrito, consistentes en el nombre, correo electrónico, y cargo, en la página web [www.reclamos.cl](http://www.reclamos.cl), a 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, de la cual soy su Gerente General, vulnerando con ello el derecho al respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia, y asimismo, la protección de sus datos personales, consagrado en el artículo 19 N° 4 de la Carta Fundamental, erigiéndose en una forma de autotutela ilícita, prohibida en nuestro derecho de acuerdo a la reiterada jurisprudencia de la Excma. Corte Suprema, y a la norma fundamental

## I. ANTECEDENTES DE HECHO DEL CASO

1. Como primera cuestión debo indicar que soy empleado dependiente de la Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes (en adelante indistintamente como “CCAF Los Andes”), institución en la cual desempeño el rol de Gerente General desde el año 2011 a la fecha.

En lo que resulta relevante a efectos de esta acción debo señalar que Caja Los Andes es una corporación privada sin fines de lucro, cuyo objeto es la administración de prestaciones de seguridad social, creada por la Cámara Chilena de la Construcción, destinada a otorgar beneficios y productos

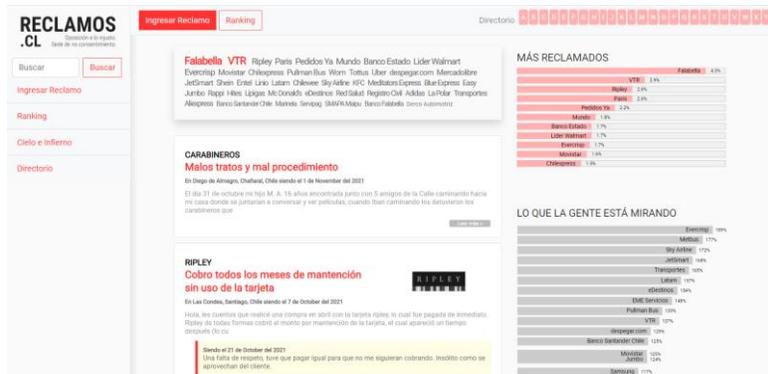
sociales a sus afiliados<sup>1</sup>. Su página web es [www.cajalosandes.cl](http://www.cajalosandes.cl), constituyendo ésta una de las distintas plataformas a través de la cuales los afiliados encuentran acceso a los distintos beneficios otorgados en materia de educación, recreación, apoyo social, emprendimiento y orientación financiera, entre otras. En la misma página web se puede acceder a la información de otras plataformas (Facebook, Twitter, Instagram), telefónicas o físicas (sucursales), existiendo distintos canales de consultas, reclamos, felicitaciones y sugerencias de los afiliados y público en general.

2. Por su parte, las recurridas, son propietarias y administradoras del sitio web [www.reclamos.cl](http://www.reclamos.cl). **CLIENTING GROUP S.A.**, es la sociedad propietaria de reclamos.cl, en tanto que el recurrido Sr. Bravo se identifica como “creador y administrador” del foro “reclamos.cl”, tal como se dirá más adelante, respondiendo a las direcciones electrónicas [admin@reclamos.cl](mailto:admin@reclamos.cl) [rb@reclamos.cl](mailto:rb@reclamos.cl)

Conforme aparece en información pública, Reclamos.cl constituiría una iniciativa de capitales privados, que - según describen – promueve las experiencias de consumo, la transparencia del mercado, aportando mayor competitividad en el mercado chileno, con políticas de autorregulación, que habrían logrado una importante cantidad de visitas mensuales y un alto número de usuarios registrados en su sitio (sic). En la página web señalada se contienen determinados “principios, derechos y deberes” de los usuarios, así como los “términos y condiciones/política de privacidad” de los usuarios del mismo. En la misma página se identifica como administrador una dirección [admin@reclamos.cl](mailto:admin@reclamos.cl), existiendo un “link” para solicitar el retiro de un reclamo, notificar un abuso, así como para solicitar la mediación para el retiro de un reclamo. Al acceder al sitio web [www.reclamos.cl](http://www.reclamos.cl) se aprecia que distintas personas pueden ingresar un reclamo, acceder a ciertos “rankings” (“más reclamados”. “lo que la gente está mirando”, “los que resuelven”, “los que no resuelven”. “alerta ciudadana”, así como “noticias”), todo lo que puede apreciarse de la siguiente imagen obtenida desde el sitio web el día de hoy:

---

<sup>1</sup>[https://www.cajalosandes.cl/afiliacion?gclid=Cj0KCQjww4OMBhCUARIsAILndv6bwf\\_sb5Nc0\\_TQLNxx4v2Bqo0lwnEOF\\_V4RVP9atbXX4HFIG9O3yYaAgVwEALw\\_wcB](https://www.cajalosandes.cl/afiliacion?gclid=Cj0KCQjww4OMBhCUARIsAILndv6bwf_sb5Nc0_TQLNxx4v2Bqo0lwnEOF_V4RVP9atbXX4HFIG9O3yYaAgVwEALw_wcB)



Puede observarse que las publicaciones devienen de un formulario que es llenado por particulares. Con todo, y aun cuando el contenido de las publicaciones “*proviene de personas particulares que se suponen independientes y confiables*”<sup>2</sup>, son los recurridos quienes efectúan la publicación y la mantienen en su sitio web, incluso reservándose el derecho para, sin previo aviso ni expresión de causa, revisar el contenido de las publicaciones “*y a retirar en caso que, a juicio exclusivo de Reclamos.cl éstos sean contrarios al ordenamiento jurídico, a los Términos y Condiciones, a la moral, las buenas costumbres o al orden público*”<sup>3</sup>.

Así las cosas, SS. no podrá sino colegir que los recurridos son los responsables de la publicación y mantención de las publicaciones en su foro ([www.reclamos.cl](http://www.reclamos.cl)), pudiendo editar, revisar y eliminar publicaciones.

3. Ahora bien, en este contexto debo señalar a SS. Ilustrísima que desde el año 2018 personal a cargo de “reclamos.cl” se ha comunicado con la CCAF Los Andes ofreciendo determinados servicios, para que reclamos.cl se incorporara como una de las plataformas y/o canales de denuncia de aquella. Es así, a modo ejemplar, que con fecha 15 de noviembre de 2019, el Sr. Stephen Cresall, en representación de Reclamos.cl, dirigió un correo electrónico a mi casilla de correo electrónico corporativa, manifestando su deseo de prestar sus servicios a la CCAF Los Andes “*para ayudarlos a mejorar la percepción que tienen los lectores del foro de su marca*”, a saber:

<sup>2</sup> Términos y Condiciones de Reclamos.cl

<sup>3</sup> Ibidem.

De: Stephen Cressall <[sc@reclamos.cl](mailto:sc@reclamos.cl)>  
Fecha: El vie, 15 de nov. de 2019 a la(s) 23:15  
Asunto: Caja Los Andes en Reclamos.cl  
Para: <[nelson.rojas@cajalosandes.cl](mailto:nelson.rojas@cajalosandes.cl)>

Estimado Sr. Rojas,

consideré apropiado regalarle algo de insight, producto de un análisis preliminar de su marca en el foro [www.reclamos.cl](http://www.reclamos.cl).

Los siguientes contenidos asociados a reclamos únicos representan el 27,5% del total de reclamos leídos durante 2019.

Fecha	Porcentaje	Descripción
jul-13	2,99%	Demanda por no pago, habiendo repactado.
ene-18	2,43%	No pagar por no estar pensionado
feb-18	2,34%	Falta de notificación de pago disponible y posterior negativa de pago por plazo vencido
abr-17	2,01%	Solo gestionaron el pago una vez que ingresé un reclamo
feb-16	1,73%	Irritación por rechazo de crédito por antecedentes en Equifax.
jun-14	1,59%	Explicación sobre cómo gestionar "Mi Primera Caja"
jun-18	1,52%	No emite certificado de deuda por tener una cuota impaga
dic-10	1,47%	Reclamo por no recibir beneficio de 25 años de casa, siendo trabajadora activa.
feb-18	1,46%	Dos años sin recibir la caja escolar sin explicación alguna
jul-15	1,37%	No pago de Licencia Médica por no estar aun autorizada por el Compín
sep-13	1,36%	Descuentos por planilla por sobre el límite legal
abr-18	1,28%	No pago de licencias y culpa al IPS
mar-16	1,17%	Demanda judicial y informado en Equifax, a pesar de haber repactado la deuda y estar al día.
jun-17	1,11%	Exigen esperar un mes más para reprogramar la deuda.
jul-12	1,06%	No suspensión de cobranza judicial a pesar de haberse puesto al día con los pagos
jun-15	0,93%	No pago de licencia a pesar de estar aprobado por Compín
abr-15	0,86%	Exigencia de varios documentos a destiempo con embarazo de 7 meses.
nov-16	0,82%	Bloqueo de sucursal virtual a partir del ingreso de un reclamo

El crecimiento relativo de su marca dentro de nuestra plataforma nos llama poderosamente la atención.

Nos encantaría trabajar con ustedes para ayudarlos a mejorar la percepción que tienen los lectores del foro de su marca.

Saludos,

Stephen Cressall

[sc@reclamos.cl](mailto:sc@reclamos.cl)

Sin embargo, **declinamos la oferta** ya que la CCAF Los Andes cuenta con un canal de denuncias idóneo y suficiente para recibir y gestionar los reclamos de sus afiliados.

4. Ahora bien, el suscrito ha podido constatar que – aparentemente con miras a presionar a mi representada - Reclamos.cl de forma absolutamente arbitraria e ilegal, **HA DECIDIDO PUBLICAR EN SU PAGINA WEB Y A DISPOSICIÓN DE CUALQUIER PERSONA SENSIBLE INFORMACIÓN RELACIONADA CON MI PERSONA.**

En concreto, con sorpresa he podido apreciar que desde **el martes 26 de octubre de 2021**, al acceder a la plataforma de reclamos.cl, se publicita en un apartado destacado, un “pop up” en que se incluye información con mi nombre, correo electrónico y cargo, tal, como se observa en las siguientes imágenes:



Como ya hemos señalado, la “Caja Los Andes” cuenta con canales propios para ingresar reclamos y consultas, pero en esta información incorporada en la página web de reclamos.cl se indica información personal específica, no idónea a tal fin, ya que se agregó deliberadamente:

*¿donde reclamar directamente a Caja Los Andes?*

*Para resolver sus dificultades con Caja Los Andes le recomendamos escribir directamente a :*

...

**indicándose mis datos personales**, en calidad de Gerente General de la misma, aportando mi correo electrónico (que por cierto no es el correo para recibir reclamos), tal como se puede apreciar con claridad de la siguiente imagen obtenida de la página web de Reclamos.cl:



El “pop up” mencionado es más claro aún en su intencionalidad, ya que señala:

*“La Caja de Compensación Los Andes posee tres millones de afiliados. Es la mayor caja a nivel nacional concentrando el 58% del mercado. Resuelve satisfactoriamente sólo el 25% de sus reclamos.*

*Es también la empresa que más utiliza las herramientas gratuitas de gestión de reclamos brindadas por este foro. A Caja Los Andes le gusta la gratuidad.*

*Para resolver sus dificultades con ellos le recomendamos escribir directamente a:*

“

E insertan nuevamente mis **datos personales**, tal como puede apreciarse



La **Caja de Compensación Los Andes** posee más de tres millones de afiliados. Es la mayor caja a nivel nacional concentrando el 58% del mercado. Resuelve satisfactoriamente sólo el 25% de sus reclamos.

Es también la empresa que más utiliza las herramientas gratuitas de gestión de reclamos brindadas por este foro. A Caja Los Andes le gusta la gratuidad.

Para resolver sus dificultades con ellos le recomendamos escribir directamente a:

- **Nelson Rojas**
- Gerente General
- [nelson.rojas@cajalosandes.cl](mailto:nelson.rojas@cajalosandes.cl)

Como consecuencia de la publicación de mis datos, desde el día martes 26 pasado he recibido una **gran cantidad de correos que han dificultado el ejercicio de mis funciones como Gerente General** de la empresa, de lo cual nos haremos cargo en otra sede.

5.- Más claro resulta aún el efecto perseguido, ya que al acceder en la misma plataforma [reclamos.cl](http://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, tal como puede apreciarse de las siguientes imágenes:

**RECLAMOS .CL**  
Oposición a lo injusto. Sede de no consentimiento.

Buscar

Ingresar Reclamo Ranking

Directorio

**Caja de Compensación 18 de Septiembre**

**33.3%** Reclamos resueltos satisfactoriamente  
Informado por clientes luego de diez semanas.

COMPARACIÓN COMPETIDORES

33.3%	Caja de Compensación 18 de Septiembre
31.6%	Caja de Compensación La Araucana
25.3%	Caja de Compensación Los Andes
20.8%	Caja de Compensación Los Héroes

Directorio: A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Listado completo de reclamos asociados a esta empresa.

Fecha	Empresa y razón de reclamo
04-10-21	<b>No Resuelto</b> Caja 18 - No pago de licencia médica
04-10-21	Caja 18 - Licencia medica
23-09-21	Caja 18 - Ostigamiento
30-08-21	Caja 18 septiembre - no pago de licencia covid 19
25-08-21	<b>No Resuelto</b> Caja 18 septiembre - Credito Seguro cesantia
09-08-21	<b>No Resuelto</b> Caja 18 - hostigamiento
29-07-21	<b>Resuelto</b> Caja 18 de septiembre - tramitan sin razón licencia a pago por covid
27-07-21	Caja 18 de septiembre - pago de licencia medica
06-07-21	<b>No Resuelto</b> Caja 18 de septiembre - Licencia medica no pagada.
05-07-21	Caja de compensación 18 de septiembre - Calculo de Licencia medica
03-07-21	<b>No Resuelto</b> Caja 18 de septiembre - Llamadas reiteradas para quién sabe qué
29-06-21	Caja 18 - Llamadas reiteradas a otra persona
19-06-21	Caja 18 de septiembre - Licencia no pagada
16-06-21	<b>Resuelto</b> Caja de compensación 18 de septiembre - Licencia no pagada
14-06-21	Caja 18 de Septiembre - no pago de licencias
17-05-21	Caja de compensación 18 de septiembre - Licencia impagada

**RECLAMOS .CL**  
Oposición a lo injusto. Sede de no consentimiento.

Buscar

Ingresar Reclamo Ranking

Directorio

**Caja de Compensación La Araucana**

**31.6%** Reclamos resueltos satisfactoriamente  
Informado por clientes luego de diez semanas.

COMPARACIÓN COMPETIDORES

33.3%	Caja de Compensación 18 de Septiembre
31.6%	Caja de Compensación La Araucana
25.3%	Caja de Compensación Los Andes
20.8%	Caja de Compensación Los Héroes

Directorio: A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Listado completo de reclamos asociados a esta empresa.

Fecha	Empresa y razón de reclamo
26-10-21	Araucana - Licencia médica no pagada
29-09-21	<b>Resuelto</b> La Araucana - No pagan mi licencia medica
27-09-21	<b>No Resuelto</b> Caja De Compensacion La Araucana - Pago Reconocimiento Estudiantil No Claro
27-09-21	La Araucana caja de compensacion - Licencia medica
15-09-21	<b>Resuelto</b> Caja de compensación La Araucana - Pago de licencia médica
14-08-21	caja de compensación araucana - boletín comercial
10-08-21	<b>No Resuelto</b> La araucana - Incumplimiento de dictamen de suseso por reiquidación de muchas licencias medicas
05-08-21	<b>No Resuelto</b> La araucana - Licencia por covid positivo.
03-08-21	<b>No Resuelto</b> Caja De Compensacion La Araucana - Demora
03-08-21	La Araucana Caja de compensacion - Mala atención y respuestas licencia medica
12-07-21	<b>No Resuelto</b> La Araucana - No pago de licencia médica
05-07-21	<b>No Resuelto</b> caja de compensacion la araucana - discriminación.
24-06-21	<b>No Resuelto</b> caja la araucana - pago de licencia
01-06-21	Caja la araucana - Dar los agradecimientos
15-05-21	La Araucana - No pago de licencias

**RECLAMOS .CL**  
Oposición a lo injusto. Sede de no consentimiento.

Buscar

Ingresar Reclamo Ranking

Directorio

**Caja de Compensación Los Héroes**

**20.8%** Reclamos resueltos satisfactoriamente  
Informado por clientes luego de diez semanas.

COMPARACIÓN COMPETIDORES

33.3%	Caja de Compensación 18 de Septiembre
31.6%	Caja de Compensación La Araucana
25.3%	Caja de Compensación Los Andes
20.8%	Caja de Compensación Los Héroes

Directorio: A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Listado completo de reclamos asociados a esta empresa.

Fecha	Empresa y razón de reclamo
07-10-21	<b>No Resuelto</b> <b>Sernec</b> Caja los héroes - falta de compromiso
05-10-21	<b>No Resuelto</b> Los héroes caja compensacion - Poca empatia
01-09-21	Los Héroes - Call Center
07-08-21	<b>No Resuelto</b> Caja De Compensacion Los Heroes - Cobro De Mas Cuotas Que Las Pactadas
12-07-21	<b>No Resuelto</b> Caja de Compensación Los Héroes - Interés usurero
11-07-21	<b>Resuelto</b> Caja de Compensación Los Héroes - Cobro duplicado en tarjeta
08-07-21	<b>No Resuelto</b> Caja los Heroes - Apropiación indebida
30-06-21	Caja los héroes - Baño
21-06-21	Pensionado - Uso Exusivo De La Documentacion Personal
26-05-21	<b>Resuelto</b> Caja los héroes - Licencia médica
13-05-21	<b>No Resuelto</b> ¡Clos héroes - Falla convenio Cclosheroes Vida Integra.
11-05-21	<b>No Resuelto</b> Caja Los Heroes - El Credito Social es una mentira!
01-05-21	<b>Resuelto</b> Caja los héroes - No me an pagado mis licencia medicas
28-04-21	caja de compensacion los heroes - no pago de bono IFE
23-04-21	Caja de Compensación Los Heroes - No pago a adulto de 95 años por cédula de identidad vencida
23-04-21	<b>No Resuelto</b> Caja de Compensación Los Héroes - falta de atención a adulto mayor de de 94 años

9. Ahora bien, es de suyo relevante hacer presente a SS. Ilustrísima que los datos personales del suscrito no se encuentran contenidos en alguna publicación de un particular, sino que, como fácilmente se aprecia en el sitio web y en las imágenes anteriormente reproducidas, se trata de una “pestaña” o “pop up” e información que voluntaria y arbitrariamente Reclamos.cl ha añadido, en directa contravención con los derechos que la Ley N°19.628 también denominada Ley Sobre Protección de la Vida Privada, concede a mi representado.

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.

10. En efecto, de este modo, y en vista del sorpresivo, infundado, arbitrario e ilegal actuar de las recurridos, 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. Dicha solicitud se formuló al amparo de la norma legal señalada -19.628 – en relación con la garantía constitucional consagrada en el numeral 4 de la CPR.

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 soy su Gerente General, a contratar los servicios de dicho portal. indicando expresamente que otras vías para conseguir la eliminación de los sensibles datos de mi cliente resultarían “inconducentes”.**

Se adjunta copia del correo electrónico enviado por el Sr. Rafael Bravo, quien indica ser el “creador y administrador del foro “Reclamos.cl, en el que sin ningún pudor, abierta y claramente señala que está interesado en que la Caja de Compensación incorpore formalmente los servicios de reclamos.cl. Se

atreve incluso a indicar que “*otros caminos son inconducentes*” (sic), es decir, que de no acceder a su “extorsión”, cualquier otro intento no tendrá destino.

Atendido la manifiestamente arbitrario e ilegal del actuar de la persona natural indicada, y del sitio web y foro identificado como “reclamos.cl”, insertamos una imagen del correo electrónico recepcionado el día Jueves 28 de octubre, a las 7:09 pm:

De: Rafael Bravo <[rb@reclamos.cl](mailto:rb@reclamos.cl)>  
Enviado el: Thursday, October 28, 2021 7:09 PM  
Para: Macarena Gatica <[mgatica@alesandri.cl](mailto:mgatica@alesandri.cl)>; [nelson.rojas@cajalosandes.cl](mailto:nelson.rojas@cajalosandes.cl)  
Asunto: Re: Solicitud de eliminación de datos personales.

Hola Macarena,

Me presento. Mi nombre es Rafael Bravo, creador y administrador del foro Reclamos.cl.

Estamos interesados en que Caja de Compensación Los Andes incorpore formalmente los servicios del foro Reclamos.cl a sus áreas de servicio. Ese es nuestro interés.

Otros caminos son inconducentes.

Gracias,  
Rafael

**RECLAMOS**  
.CL Oposición a lo injusto.  
Sede de no consentimiento.

Creo que no es necesario profundizar en los alcances de la verdadera extorsión que pretende concretar el sitio web y persona identificada – respecto de lo cual se formulan las reservas pertinentes para las **sedes civiles, penales y administrativas que correspondan**.

13. Ahora bien, sin perjuicio de las otras sedes correspondientes, en lo que se refiere a la abierta infracción de garantías constitucionales del suscrito, y respecto de la cual se solicita la inmediata intervención de SS.I. para reestablecer el imperio de derecho, he de señalar que se podrá fácilmente advertir 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 suscrito, **con el fin declarado de ejercer presión, derechamente extorsiva**, con el único fin de obtener

un rédito económico, afectando los derechos constitucionales de respeto a la vida privada del suscrito y la protección de sus datos personales.

En concreto, Reclamos.cl ha llevado adelante acciones ilegales y arbitrarias en contra de mi persona, con el único y exclusivo objeto de presionar la contratación de los servicios que los recurridos pretenden proveer a la sociedad que es mi empleadora, lo que ha quedado de manifiesto tanto en la acción de publicación de los datos, pero especialmente en la respuesta del recurrido, Sr. Bravo Celedón.

La conducta de los recurridos sin duda alguna corresponde a una vulneración a diversas normas dispositivas de rango legal – las cuales se ejercerán oportunamente -, pero primera y abiertamente constituye una violación de derechos fundamentales del suscrito, que están expresamente consagrados en la Constitución Política de Chile (en adelante CPR), específicamente en el artículo 19 N°4 del cuerpo normativo señalado.

## II. FUNDAMENTOS DEL RECURSO

### Oportunidad del Recurso.

14. Como se señaló precedentemente, habiendo el suscrito tomado conocimiento el día martes **26 de octubre** pasado de la utilización de mis datos personales, requerí por medio de mi abogado su cese y eliminación con fecha **28 de octubre de 2021**, recibiendo el mismo día un correo electrónico enviado por el creador y administrador del foro Reclamos.cl, Rafael Bravo, ya transcrito y acompañado.

Queda demostrado, entonces, que el presente recurso de protección ha sido presentado dentro de los 30 días corridos desde que se produjo o se tomó conocimiento de la amenaza, perturbación o privación del último acto ilegal o arbitrario lesivo contra las garantías fundamentales que se invocan en este acto

### Fundamentos normativos del recurso.

i. **Normas constitucionales vulneradas.**

15. Como ya lo adelantamos, podemos calificar la actuación realizada por parte de las recurridos como abiertamente ilegal y arbitraria, ya que la decisión de publicar datos personales y sensibles del suscrito - nombre, correo y cargo dentro de la organización a la que pertenezco - como medida de presión (extorsión) para la contratación de presuntos servicios, y la mantención de ellos en la página web ya señalada mientras no se acceda a esa intención, no sólo carece de justificación racional, sino que es abiertamente violento, arbitrario e ilegal, por constituir un acto de autotutela que nuestro ordenamiento repudia, **violentando el respeto y protección a la vida privada** y a la honra de la persona y su familia, y asimismo, **la protección de sus datos personales**.

En efecto, la actuación de los recurridos contraviene las normas de carácter constitucional consagradas en el artículo **19 N°4 de la CPR**, conforme a la cual se establece el Derecho a la Intimidad, el que ha sido vulnerado por medio de la publicación de datos sensibles, personales, **no públicos**. La norma constitucional dispone en el numeral 4 del artículo 19 que la Constitución asegura *“El respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia, y asimismo, la protección de sus datos personales. El tratamiento y protección de estos datos se efectuará en la forma y condiciones que determine la ley”*. Dicha ley no es otra que la ley N° 19.628, sobre protección a la vida privada que regula precisamente dichas condiciones y forma, lo que ha sido violentado e instrumentalizado por los recurridos. Que, en el ámbito de la protección legal del derecho antes aludido, la ley sobre Protección de la Vida Privada, dispone, en su artículo 2 letra f), que son datos de carácter personal o datos personales: “los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables” y, en el literal g) del mismo precepto, que son 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”*.

La norma constitucional fue modificada por la Ley N° 21.096, de junio de 2018, consagrando expresamente el derecho a la protección de los Datos Personales. De tal forma, los recurridos han pretendido utilizar vías de hecho, mediante la publicación de **datos personales del suscrito**, a fin de presionar la contratación de presuntos servicios que prestaría el mismo creador de la página web y foro, incentivando a terceros que reclamen directamente y no por los mecanismos dispuestos para tal fin, acto de autotutela que contraría el ordenamiento jurídico, y que constituye motivo suficiente para que el recurso deba prosperar. **No resulta discutible que dentro de los datos de carácter personal se encuentran, entre otros, el nombre, profesión u oficio y correo electrónico de una persona natural**, por lo que sin duda ellos se protegen tanto por el artículo 19 N°4 de la CPR como por la ley N° 19.628. En razón de esto, su divulgación y tratamiento únicamente pueden ser efectuado cuando el titular consienta en ello o la ley lo autorice, lo que sin duda no ha ocurrido en la especie.

**Tanto la incorporación de ellos, como la mantención de los mismos en tanto no se acceda a la ilegítima presión del “creador” y administrador” del sitio web y foro reclamos.cl, constituyen manifestaciones de actos arbitrarios e ilegales que nuestra norma fundamental prohíbe, al afectar la protección que se le debe a mi vida privada y datos personales**, y que por ende debe ordenarse cesar en forma inmediata por parte de SS.I..lo que respetuosamente se solicita, sin perjuicio de otras acciones que correspondan en conformidad a la normativa legal, civil, penal y administrativa, aplicable.

16. 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.”*

En similar sentido se pronunció la E. Corte en recurso de protección Rol N° 2327-2019.

En consecuencia, a SS.I. se solicita que se ordene a las recurridas la inmediata eliminación de la información que contiene datos personales y sensibles del suscrito desde la página web y foro Reclamos.cl, quienes deberán abstenerse de utilizar información de esta naturaleza, declarando como arbitrario e ilegal la conducta de los recurridos, y/o adoptando todas las providencias necesarias y pertinentes que SS.I. estime necesarias para poder fin al acto arbitrario e ilegal de los recurridos, y en definitiva que se disponga la restitución de los derechos de esta parte.

**POR TANTO**, En mérito de lo expuesto y lo dispuesto en el artículo 19 N° 4 y el artículo 20, de la Constitución Política de Chile, y demás disposiciones legales pertinentes,

**A S.S. ILMTA RESPETUOSAMENTE PIDO:** tener por entablada acción de protección constitucional en contra de **CONSULTING GROUP S.A.** y **RAFAEL LUIS BRAVO CELEDÓN**, ambos ya individualizados, acogerlo a tramitación, adoptando las providencias necesarias para reestablecer el imperio del derecho y asegurarle a mi parte la debida protección en el ejercicio de sus legítimos derechos constitucionales, y en definitiva, ordenar que se deje sin efecto el acto arbitrario e ilegal de publicación de la información, ordenando la eliminación inmediata de la misma y la abstención de la utilización de cualquier forma de ella, con costas.

**PRIMER OTROSÍ: PIDO A SSI.**, se sirva tener por acompañados, 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,
2. Impresiones de imágenes obtenidas desde la página web Reclamos.cl con fecha de 27 de octubre de 2021, con citación.

**SEGUNDO OTROSÍ: PIDO A SSI.**, Que, por este acto, vengo en solicitar a S.S. Itma. se sirva decretar, con carácter de urgente, una orden de innovar, en el sentido que se ordene al administrador del sitio web [www.reclamos.cl](http://www.reclamos.cl) que elimine los datos de mi representado desde la página ya indicada en un plazo no superior a 3 días desde que la resolución le sea notificada, en tanto no se resuelva el presente recurso, conforme los antecedentes de hecho y fundamentos de derecho indicados en lo principal de esta presentación.

**TERCER OTROSÍ: PIDO A SSI.**, se sirva tener presente que designo patrocinante y confiero poder a abogado habilitado Sr. RAUL MONTERO LOPEZ, rut N° 11.666.945-5, de mi mismo domicilio, e mail [rmontero@alessandri.cl](mailto:rmontero@alessandri.cl), con las facultades de ambos incisos del artículo 7 del Código de Procedimiento Civil, que doy por enteramente reproducido.