

C.A. de Santiago

Santiago, veinte de septiembre de dos mil veintiuno.

A los escritos folios 20, 21 y 22: a todo, téngase presente.

**VISTO:**

1°.- Que, comparece don Rodrigo Alejandro Logan Soto, abogado, en representación de Sandra Elizabeth Zapata Inostroza, quien interpone recurso de protección en contra de GOOGLE CHILE LIMITADA., representada legalmente por don Juan Pablo Matus Pickering, por el acto arbitrario e ilegal consistente en mantener disponible en la página web [www.youtube.com](http://www.youtube.com), desde hace ocho años el capítulo del programa “Aquí en vivo: Sinvergüenzas de la vivienda social”, con más de 115.644 visitas, 225 me gusta y 86 comentarios, afectando su integridad física, psíquica y honra.

Sostiene que en el mes de agosto de 2012, se exhibió en el canal Mega, el programa “Aquí en vivo”, mostrando el capítulo “Sinvergüenzas de la vivienda social”, reportaje que da a conocer el seguimiento que funcionarios del canal hicieron a diferentes personas que fueron adjudicatarias del beneficio de las viviendas sociales ubicadas en los blocks construidos en calle Chile España N° 8262, La Cisterna. Bajo ese escenario aparecen las llamadas “Hermanas Zapata”, una de ellas doña Sandra Elizabeth Zapata Inostroza y una funcionaria municipal.

Refiere que la recurrente decidió integrarse a un Comité de Ahorro para Viviendas Sociales. La encargada Municipal de las postulaciones, doña Ana Ñancuqueo realizó la ficha social respectiva, consignando que en esa época, además de la pensión alimenticia de alimentos que recibía del padre de su hija, desempeñaba labores de depilación en un pequeño local que su madre compartía con otras tres personas. La encargada Municipal aceptó la postulación integrándola según el puntaje en subsidio Nivel 1° (Obtuvo 2.300 puntos). Durante dicho proceso, en dos ocasiones fue visitada por funcionarios encuestadores al domicilio que habitaba junto a sus padres, además de concurrir a



reuniones del Comité de la Vivienda. Una vez notificada positivamente la postulación, tuvo que depositar en una cuenta especial la suma de \$700.000 y otra adicional de \$350.000 y finalmente, en el mes de septiembre de 2011, se hizo entrega del departamento N° 21 de 56 M2.

Afirma que en agosto del año 2012, el programa “Aquí en Vivo” transmitió el reportaje denominado “Sinvergüenzas de la Vivienda Social” refiriéndose a su representada en términos denigratorios e imputándole la comisión de delitos, tales como la falsificación de datos, fraude al fisco, entre otros, incluso la periodista del programa en entrevista con una autoridad del Consejo de Defensa del Estado, reiteró sus dichos referentes al supuesto fraude que ha cometido en contra del Estado.

Hace presente que habita el inmueble junto a su hija, sin lucrar de éste, que jamás ha falseado datos proporcionados a la autoridad y que cumplió con todos los trámites exigidos por la normativa vigente que rige la adquisición de esos inmuebles.

Manifiesta que aun cuando han pasado varios años desde la transmisión del programa, su honra y vida privada han sido vulneradas, siendo hasta el día de hoy tratada por sus vecinos como ladrona, mentirosa, aprovechadora, llegando tal situación al apedreamiento de su inmueble y lanzamiento de palos, basura y otros; sufrió la rotura en sus ventanas y estructura general del departamento, lo que ha derivado en un daño a su persona de carácter moral y físico. Todos estos hechos han provocado una aflicción tal en la Sra. Zapata que hoy la mantienen con una depresión y con temor de circular por los pasajes cercanos a su hogar, salir a comprar e ir a buscar a su hija al Colegio, reduciendo sus posibilidades de encontrar trabajo, siendo desechada en varias ocasiones por causa del programa emitido, considerando que antes de la emisión del programa, había formado una peluquería con una clientela habitual, la que dejó de solicitar sus servicios, pues mayormente eran vecinos de los departamentos contiguos.



Indica que la Ley 19.733 sobre libertades de opinión e información y ejercicio del periodismo, en su artículo 16 hace mención al derecho de aclaración y de rectificación. Así, tiene como objetivo que se otorgue a su representada tal derecho a fin de esclarecer las palabras de esos medios de comunicación, que ocuparon su nombre para obtener un beneficio económico.

Refiere que el 12 de febrero del año 2021, su parte envió una carta a Google Limitada con la finalidad de denunciar un video de la plataforma de youtube.com “Aquí en vivo: Sinvergüenzas de la vivienda social”, con más de 115.644 visitas, 224 me gusta y 86 comentarios, pidiéndole bajar de la plataforma el video ya mencionado y ofrecer disculpas públicas a doña Sandra Elizabeth Zapata Inostroza. En razón de lo anterior, con fecha 25 de febrero pasado, recibieron respuesta por parte de la recurrida, indicando que esa plataforma no era creadora de contenidos y, en consecuencia, no era posible dar de baja el video.

Por lo precedentemente expuesto, pide que se acoja la acción de protección y se ordene el retiro de las publicaciones mencionadas y se le otorgue el derecho a rectificación y aclaración a doña Sandra Zapata Inostroza, contenido en la Ley N°19733, con costas.

2°.- Que Megamedia S.A. evacúa informe requerido por esta Corte, señalando que el link reclamado por la recurrente en su libelo, <https://www.youtube.com/watch?v=Tv6FPWGTeCA>, no es de su propiedad, ni está bajo su control o administración, ni siquiera conoce su origen o a su titular, por lo tanto, no le cabe participación ni responsabilidad en los hechos denunciados, ni en la actual presencia del capítulo “Sinvergüenzas de la Vivienda Social”, del programa “Aquí en Vivo” en “Youtube” o en otras redes sociales como denuncia la recurrente.

Su parte no difunde ni emite, actualmente, el capítulo o información alguna de la recurrente, ni en su canal de televisión abierta de libre recepción, ni en sus plataformas mediales, ni en redes sociales, que sean de su propiedad o estén bajo su administración o



control. En consecuencia, y sin perjuicio que Megamedia no es parte, ni recurrida en estos autos, la acción de protección carece de todo objeto y oportunidad a su respecto, pues no es legitimado pasivo de la misma.

Aclara que el artículo 16 de la Ley de Prensa que regula el derecho de aclaración y rectificación, previene que debe ejercerse dentro del plazo de 20 días contados desde la emisión de la información y Megamedia exhibió el capítulo hace casi nueve años.

Sostiene que toda entrega informativa, en la medida que sea de interés o relevancia pública y esté debidamente actualizada no sólo puede, sino que debe mantenerse a disposición de la población, la que tiene derecho a ser informada y acceder a ella. Así las cosas, la petición del recurso de eliminarla constituye censura previa y debe ser rechazada.

Afirma que no existe ningún antecedente serio y fundado que permita desvirtuar la investigación periodística realizada, lo que, además, demuestra la ausencia de derechos indubitados a favor de la recurrente, sino que, por el contrario, existe una controversia esencial en los hechos al punto que se impone la necesidad de que estos sean esclarecidos a través del procedimiento declarativo o constitutivo pertinente de lato desarrollo y conocimiento ante el juez competente, en los términos que lo dispone la Ley de Prensa, en su Título V.

Se refiere latamente a la libertad de expresión y prensa, aseverando que el programa “Aquí en Vivo” en el año 2012, investigó los hechos, sus circunstancias, a sus partícipes y los denunció mediante su comunicación pública. Si como sostiene la contraria, la información fue falsa, o se mintió deliberadamente, o se incurrió en dolo o culpa grave al informar -que es el estándar de conducta por el cual deben responder los medios de comunicación social al investigar y difundir hechos de interés público- debió, oportunamente, arbitrar las vías penales y civiles pertinentes y demostrar su absoluta falta de participación en los hechos e incluso pudo haber ejercido su derecho de aclaración o rectificación, en los términos y cumpliendo los



requisitos que el artículo 16 de la Ley 19.733 contempla. Nada de lo cual hizo.

Sostiene que no existe colisión alguna entre la libertad de informar y la garantía de la honra de las personas y sus diversas expresiones o manifestaciones u otras garantías constitucionales; pues la libertad de información y de prensa no puede ser objeto de control preventivo alguno, según se consagra en la expresión “sin censura previa”, establecida por el ordenamiento jurídico y admitir la petición de la recurrente que supone, en definitiva y en la práctica, la destrucción de material informativo legítimo y lícito y, por cierto, una verdadera prohibición de informar, no es otra cosa que censurar y supeditar la entrega informativa a condiciones o situaciones externas, que no hacen sino comprometer y debilitar su ejercicio.

Manifiesta que no existe, en consecuencia, acto ilegal o arbitrario, doloso o gravemente culpable, que haya afectado como causa directa, inmediata y necesaria la honra o integridad psíquica de la recurrente, especialmente considerando que fueron sus propios actos los que comprometieron las garantías que alega.

**3°.-** Que la recurrida Google LLC evacúa informe, indicando que YouTube es una plataforma tecnológica que cuenta con más de mil trecientos millones de usuarios, quienes tienen la posibilidad de subir, comentar o visualizar libremente los videos que sean de su interés, actuando su representada como una mera intermediaria, en la misma forma que lo hacen los motores de búsqueda o las demás redes sociales respecto de sus usuarios.

Expresa que contrariamente a lo argumentado por la señora Zapata, el artículo 85 P de la ley 17.336 dispone ilustrativamente que los prestadores de servicios de búsqueda de información en internet no tienen “la obligación de supervisar los datos que (...) referencian ni la obligación de realizar búsquedas activas de hechos o circunstancias que indiquen actividades ilícitas”.



Sostiene que la señora Zapata debió haber dirigido su recurso en contra del usuario responsable del contenido impugnado y no en contra de su parte, careciendo de legitimación activa. Cuando la señora Zapata solicita que se la responsabilice por el contenido creado por sus usuarios, lo que implícitamente está exigiendo es que Google se atribuya facultades jurisdiccionales y censure el contenido publicado por terceros, cuestión que constituye una afectación a la garantía de la libertad de expresión consagrada en el artículo 19 N° 12 de la Constitución Política de la República.

4°.- Que el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye jurídicamente una acción cautelar destinada a amparar, con prontitud y urgencia, adoptando las providencias necesarias para ello, a quien es objeto de actos ilegales y arbitrarios que afectan el legítimo ejercicio de garantías y derechos fundamentales preexistentes que en esa misma disposición se enumeran, mediante la adopción de medidas de resguardo o providencias para restablecer el imperio del derecho y asegurar la debida protección del afectado.

5°.- Que, en la especie, no se atisba ningún acto ilegal o arbitrario por parte de Google Chile, toda vez que su actividad es de carácter lícito y se asienta en el ejercicio del derecho a la información que no le pertenece, sino que circula libremente gracias a su publicación por parte de terceros de cuya actividad él no es responsable. Luego, la información indexada por la recurrida no tiene el carácter de reservada, a lo que se añade que el recurso pudo tener alguna posibilidad de prosperar, en la medida que se accionara contra los creadores de los datos indexados por ella, dando cuenta de las notas informativas que afectarían las garantías alegadas, pues solo en ese caso resulta posible la ponderación de los derechos fundamentales en conflicto: por una parte, el derecho a la honra y el respeto a la protección de la vida privada de la persona y su familia; y, por la otra, la libertad de



expresión y de información, sin censura previa, de la que gozan los medios de comunicación social conforme con la Carta Fundamental.

6°.- Que lo dicho precedentemente no se subsana con el informe solicitado por esta Corte conforme al artículo 3° inciso 3° del Auto Acordado sobre la materia, puesto que, según se aprecia del tenor del recurso y especialmente del alegato de la recurrente, sus objeciones se dirigen exclusivamente en contra de la empresa que resulta ser intermediaria de la información y cuya única función, como se dijo, apunta al motor de búsqueda de la misma.

En este sentido, no puede desatenderse, por otra parte, que a través de la acción interpuesta resulta imposible la evaluación del control de la veracidad de los hechos ni la ponderación de la supuesta colisión de derechos, lo que supone la debida comparecencia de la fuente generadora del contenido y, en último término, de un procedimiento de una naturaleza diversa a la de autos, con las garantías necesarias para la debida discusión del asunto.

7°.- Que en consecuencia, solo resta desestimar el arbitrio en cuestión.

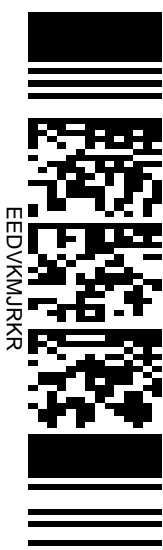
Por estas consideraciones y de conformidad con lo que disponen los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República y el Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema sobre la materia, **SE RECHAZA** el recurso de protección deducido a favor de doña Sandra Elizabeth Zapata Inostroza, en contra de GOOGLE Chile Limitada, sin costas.

**Regístrese, comuníquese y devuélvase.**

**N°Protección-3542-2021**

En Santiago, veinte de septiembre de dos mil veintiuno, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



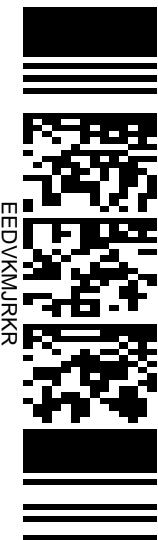


EEDVKMJRR



Pronunciado por la Séptima Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Lilian A. Leyton V., Ministra Suplente Lidia Poza M. y Abogado Integrante Roberto Von Bennewitz A. Santiago, veinte de septiembre de dos mil veintiuno.

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



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.  
A contar del 05 de septiembre de 2021, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.