

CORTE DE APELACIONES

Caratulado:

ANDRADE/CARTES

Rol:

61955-2022

Fecha de sentencia:	24-11-2022
Sala:	Tercera
Tipo Recurso:	Protección-Protección
Resultado recurso:	ACOGIDA
Corte de origen:	C.A. de Concepción
Cita bibliográfica:	ANDRADE/CARTES: 24-11-2022 (-), Rol N° 61955-2022. En Buscador Corte de Apelaciones (https://juris.pjud.cl/busqueda/u?9vnl). Fecha de consulta: 25-11-2022



Utilice una aplicación QR desde su teléfono para escanear este código y consultar la sentencia desde el sistema.

[Ir a Sentencia](#)

Concepción, veinticuatro de noviembre de dos mil veintidós.

VISTO:

En estos antecedentes, comparece don Remberto Valdés Hueche abogado, domiciliado en Florida N°970, comuna de Concepción, en favor de doña Eduarda Vargas Bustamante y doña Carolina Andrade Vargas, interponiendo recurso de protección en contra de Catalina Alejandra Carte Ale, domiciliada en calle Villarrica 145, Villa Alegre, Penco, a fin de que se acoja el recurso y se adopten todas las medidas necesarias para restablecer el imperio del derecho, según se indicará, por los graves hechos que han vulnerado las garantías constitucionales de la recurrente. Señala que durante el mes de abril doña Catalina Alejandra Cartes Ale llevó al local administrado por la recurrente Eduarda Vargas Bustamante, ConceGAME, una consola Nintendo Switch para su reparación. Al momento de entregar la consola, los trabajadores del local y la propia recurrente se percatan que se encontraba en un estado regular, tendiendo a malo, con un defecto posiblemente en la entrada de puerto de carga o en sus componentes internos, ya que no podía alimentarse una vez conectada a la red eléctrica.

Se recibe su consola para arreglarla, sin realizar ningún cobro ni abono inicial para proceder a la reparación. Sin embargo, y en presencia de doña Eduarda Vargas, cuando uno de los técnicos abre la consola para proceder a diagnosticar el problema, se percata que el estado de la consola era deplorable y se escapaba de lo que cualquiera de los trabajadores o técnicos podían hacer en el local. Debido a eso, se toma la decisión de llevar la consola a la ciudad de Santiago para que realizara la reparación un servicio técnico especializado.

Se informó esta circunstancia doña Catalina Carte ese mismo día y se retiró la consola del local para llevarla a Santiago. Como la consola ya había sido manipulada previamente por el local, no podría hacerse efectiva la garantía en el servicio especializado, circunstancia que también fue informada.

Por temas de logística del local, se reúne un número determinado de consolas para que sean enviadas a Santiago a reparación, por lo que el envío de la consola de la recurrida no se iba a realizar sino transcurrido cierto tiempo y una vez que se contara con un número de consolas razonable para realizar el envío. Sin perjuicio del tiempo transcurrido y de habersele informado de aquello a la dueña de la consola, ésta deja el aparato en custodia de nuestro local y sin pronunciarse respecto a ella por meses, por lo que las recurrentes asumieron que doña Catalina Carte estaba de acuerdo con el tiempo de espera.

Luego de casi tres meses sin contacto con doña Catalina Carte, esta se apersona en el local ConceGAME para retirar su consola y realizar ella misma el envío a Santiago; se le hace entrega de la misma y le recordaron que no se podría hacer efectiva la garantía por haber sido manipulada en el local.

Es por lo anterior que, recibida la consola en el servicio técnico especializado, no le realizan las reparaciones. Ante esto, doña Catalina Carte procede a publicar en la red social Facebook, particularmente a los grupos “Feria de las Penco-Lirquen” y “Compra y Venta Portal San Pedro” “funando” al local de doña Eduarda Vargas, a ella como persona y a su hija, Carolina Andrade Vargas, tratándolas de ladronas, mentirosas, estafadoras y de inmorales. No bastando la publicación de la “funa”, llama a quienes visitan la página a compartir “viralizar” la publicación, a que nadie más se atienda en el local de las recurridas y a que se continúen las “denuncias públicas” de otros “afectados” en la misma publicación.

Así, de manera injustificada y por vía de autotutela, la recurrida procede a acusar a doña Eduarda Vargas y Carolina Andrade del robo de su consola, señalando primero que habían robado todo el equipo, luego los tornillos del aparato y luego denunciando el corte de cables del mismo, además de una serie de incumplimientos a la Ley del Consumidor; esto lo hace mediante las publicaciones realizadas en los grupos de Facebook señalados, pero además a través de los comentarios de dichas publicaciones, donde insta y apoya a otras personas a continuar con sus propios relatos y epítetos injustos hacia las recurrentes, todo esto sin mediar en ningún momento una acción legítima

La publicación y comentarios, realizados de manera pública, en un foro público por el cual cualquier persona puede enterarse de la opinión subjetiva de una persona respecto al local y sus administradoras, retrata una realidad que no es tal, dejando a las recurrentes, madre e hija, así como el resto de su familia quienes están relacionados con el negocio como unos estafadores y ladrones sumamente irresponsables, lo que no podría estar más alejado de la realidad.

A través de su actuar, el recurrente se ha premunido de facultades que no le corresponden, y vocifera a todo quien pase a leer la publicación apreciaciones subjetivas del carácter de la recurrente y su familia y las extrapola a un nivel tal de sugerir una serie de delitos en su contra, además de dañar la honra, fama y buen nombre de la familia a otros miembros de la localidad con sus comentarios y respuestas.

Cabe agregar que los comentarios vertidos por el recurrido en la publicación, fueron realizados sin mediar provocación alguna, meramente señalando que pretende iniciar acciones legítimas en contra de las recurrentes, sin que a la fecha se haya iniciado procedimiento alguno con el fin de esclarecer los hechos y hacer efectiva cualquier responsabilidad; resulta evidente entonces que el único propósito de las publicaciones señaladas son el de difamar, denostar y deshonar a doña Eduarda Vargas y doña Carolina Andrade y la buena, o a lo menos neutral, imagen que tiene el público general tanto de ellas como el negocio que administran en la ciudad de Concepción.

El acto de la recurrida resulta un acto arbitrario e ilegal que vulnera directamente al artículo 19 N°4 de la Constitución Política de la República, el cual consagra el respeto y protección de la vida privada y la honra de la persona y su familia, además de sus datos personales.

Así, el actuar de la recurrida resulta arbitrario por cuanto, con el sólo propósito egoísta de denostar, difamar y desacreditar a doña Eduarda Vargas, a Carolina Andrade, y al local que administran, y sin que al día de hoy se haya interpuesto procedimiento alguno para que doña Catalina Carte pueda defender sus intereses de forma legítima, esta última extiende su derecho a la libre expresión al punto que daña, sin razón ni sustento alguno, la honra y prestigio de las recurrentes.

Así, la recurrida vulnera gravemente el artículo 19 N°4 de la Constitución, el cual garantiza “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”. Esta misma garantía se ha replicado en el ámbito internacional, particularmente en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, que prescribe en su artículo 12 que “Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques” (o destacado es nuestro), y en el Pacto de San José de Costa Rica en su artículo 5°.

Lo realizado por la recurrida resulta un claro ataque a la honra y reputación de las recurrentes, por cuanto sin ningún propósito ni otro antecedente más que su experiencia subjetiva, y escapando de todo actuar lógico al tener -supuestamente- antecedentes suficientes como para justificar una denuncia por actuar criminal, proclama como un hecho comprobable y conocido que doña Eduarda Vargas y doña Carolina Andrade son ladronas y estafadoras, que además provocaron un daño irreparable a un menor con Trastorno del Espectro Autista; todo lo anterior acontece por algo tan banal como lo que ella ha experimentado como mala atención en un local comercial.

Esto no es menor si consideramos que el derecho a la honra y la reputación han sido recogidos y amparados por nuestro Máximo Tribunal, como es en la sentencia rol 2327-2019, que en su considerando duodécimo declara: “Que sobre el particular conviene tener presente que dentro del derecho a la honra se encuentra consagrado también el derecho al buen nombre, consistente en el concepto que del individuo tienen los demás miembros de la sociedad en relación con su comportamiento, honestidad, decoro, calidades, condiciones humanas y profesionales, derecho personalísimo que puede verse afectado cuando –como en el caso de autos-, se publican en una red social afirmaciones deshonrosas a su respecto, que distorsionan el concepto público que se tiene del individuo y que, por lo tanto, tienden a socavar el prestigio y la confianza de los que disfruta en el entorno social en cuyo medio actúa.” Lo destacado es nuestro.

Así, el derecho a la honra, la buena reputación, fama o nombre resulta un elemento de tal importancia

para un individuo en la sociedad que ha de calificarse como un elemento del patrimonio moral de cada persona, el cual debe garantizarse y respetarse. Respecto a lo anterior, el Tribunal Constitucional ha señalado que el “respeto” que garantiza el artículo 19 N°4 “implica la obligación de terceras personas de no interferir en el ámbito de valor y la conducta que protege el ordenamiento jurídico a través de las garantías constitucionales”.

Existiendo entonces una obligación de no intervenir, la contrapartida de estas terceras personas debe ser el preservar, o a lo menos mantener una posición neutral, a la buena imagen y fama de cada individuo, pudiendo este estado sólo ser perturbado por medio legítimos.

Es en este último punto donde radica la ilegalidad del actuar del recurrido ya que pudo realizar las denuncias correspondientes y optar por los caminos racionales y lógicos que nuestro ordenamiento jurídico provee para declarar y sancionar el actuar que le imputa a las recurrentes como administradoras del local ConceGAME, sin optar por pregonar como un hecho cierto conductas de connotación delictual, viéndose impedidas la recurrentes de una oportunidad legítima para realizar sus descargos y defenderse, de un debido proceso, y arrebatadas de una presunción de inocencia para con su comunidad y clientes.

De tener la recurrida información o antecedentes que le permitan acreditar lo aseverado, lo lógico, legítimo y legal sería acudir al Servicio Nacional del Consumidor, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, incluso Fiscalía, e iniciar el procedimiento civil, penal e investigaciones correspondientes. El recurrido, entonces, omite todo actuar dentro de lo que en derecho de permite, y opta por sus propios medios, desacreditar a la recurrente y su familia mediante estas deleznable acusaciones.

Hay que destacar que los comentarios de la recurrida no son meras reflexiones o suposiciones, sino verdaderas imputaciones que ella presenta como hecho, identificando no solo el local que administran las recurrentes y donde supuestamente se habrían realizado los delitos sindicados, sino que además publica posteriormente los nombres y perfiles de las recurrentes, y el hecho de haber realizado esta

“denuncia” de manera pública, en una publicación digital del mismo carácter, en una red social masiva como Facebook, vulnera gravemente los derechos de las recurrentes.

Finalmente, la libertad de expresión de la recurrente no es una razón que justifique declaraciones de tal calibre, sobre todo considerando las implicaciones que tales contienen. Si bien el recurrente se halla libre de comentar, opinar y pensar libremente, no es menos cierto que esta libertad tiene límites, y uno de ellos es la honra de las personas a quienes se refiera.

Solicita se acoja el recurso y se ordene a la recurrida, eliminar la publicación indicada, y se abstenga en el futuro de emitir comentarios de índole similar en cualquier plataforma pública de comunicación, particularmente redes sociales y especialmente Facebook.

A folio 18, se prescinde del informe de Catalina Alejandra Carte Ale.

Se trajeron los autos en relación.

CONSIDERANDO:

1.- Que, el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República constituye una acción de urgencia, de naturaleza autónoma, destinada a amparar el legítimo ejercicio de ciertos derechos fundamentales preexistentes que en esa misma disposición se enumeran, mediante la adopción de medidas de tutela ante un acto u omisión arbitrarios o ilegales que cauce privación, perturbación o amenaza en su legítimo ejercicio.

Por consiguiente, resulta requisito indispensable de la acción constitucional que se examina la existencia de un acto u omisión que sea ilegal, esto es, contrario a la ley, o que sea arbitrario, es decir, sin razón o fundamento y producto del mero capricho de quien incurre en esa conducta, que debe producir como consecuencia alguna de las situaciones o efectos que se han indicado respecto de las garantías protegidas.

2.- Que, el recurrente señala que las recurridas llevaron a su local una consola para ser reparada, la que contaba con garantía, advirtiéndole su parte que hecha la revisión, la garantía caducaba al haber sido manipulado el aparato, lo que aceptó, el que al ser abierto y examinado se percataron de la imposibilidad de reparación en su local, por lo que debía enviarse a un servicio especializado en Santiago, quedando por voluntad de su dueña en custodia de su negocio mientras esperaban el número suficiente de reparaciones para reenviar a la capital, consola que llegada al servicio especializado no pudo ser reparado y ante esto, al quedar sin garantía, la recurrida procedió a publicar en redes sociales, y páginas de Facebook, comentarios consistentes en funas contra su local utilizando el nombre de la empresa, de su persona y de su hija, tratándolas de delincuentes, lo que claramente convierte dichas publicaciones en un acto ilegal y arbitrario que vulnera las garantías constitucionales que indica en su recurso.

3.- Que, se prescindió del informe de la recurrida, la que supuestamente presentó un escrito que rola en estos antecedentes señalando que las publicaciones habían sido eliminadas, pero que nunca ratificó como se la llamó a hacerlo, siendo notificada, no constando entonces dicha eliminación.

4.- Que, el artículo 19 N° 4 de la Constitución Política de la República, garantiza “El respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia”, por lo que no cabe duda que nuestro ordenamiento protege la vida privada de las personas y su honra.

En cuanto al resguardo constitucional de la propia imagen, la doctrina y jurisprudencia lo encuadran en el artículo 19 N° 4 del texto en estudio, por encontrarse implícito en el atributo de la privacidad de la persona.

5.- Que, el recurrente, en prueba de los hechos que denuncia, acompañó publicación que lo denosta en redes sociales según señala en el recurso, lo que lo afecta en forma directa, y a su hija por lo que el recurso sólo puede ser acogido en favor de las recurrentes funadas en redes sociales.

6.- Que, la cuestión planteada en el recurso, dice relación con el derecho a la propia imagen y a la

honra de los recurrentes, que habrían sido vulnerados por la recurrida a través de sus publicaciones, en los que, como se puede observar, le atribuye calificativos y conducta reprochables como autor de ilícitos contra la propiedad sin mayor fundamento, y sin existir denuncia o querrela en la vía penal, por lo que las publicaciones conducen a un juicio de condena previa, en una especie de tomar la justicia por su propia mano, o auto tutela, lo que no está permitido en nuestra legislación.

Así, la actividad de la recurrida, resulta arbitraria e ilegal y vulnera la honra de la recurrente, vulnerando también indirectamente la honra de su familia y el prestigio de su negocio.

7.- Que, por lo expuesto, no cabe sino acoger la presente acción, en la forma que se dirá en lo resolutivo.

Por estas consideraciones, disposiciones legales citadas y lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República de Chile y Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, SE ACOGE, sin costas, la acción de protección interpuesta en estos antecedentes, ordenándose a la recurrida que deberá eliminar toda publicación en redes sociales realizada, por sí o por otra persona en contra de las recurrentes, incluyendo fotografías, y abstenerse en lo sucesivo, de efectuar publicaciones y referencias, en cualquier red social u otro medio de difusión que afecte la honra de dicho actor o lo desacredite, relativa a los mismos hechos denunciados en este recurso.

Regístrese, comuníquese y archívese, en su oportunidad.

Redacción de la Ministro Matilde Esquerré Pavón.

Protección N°61.955-2022.