

Santiago, veintiocho de febrero de dos mil diecinueve.

Vistos:

Comparece Tomás Herrera San Román, factor de comercio, por sí y por la sociedad “Comercial Automotriz Herrera y Compañía Limitada”, representada por el primero, quien recurre de protección en contra de “Clienting Group S.A.”, sociedad comercial del giro de publicidad, por estimar que han incurrido en un acto ilegal y arbitrario consistente en la publicación, difusión y mantención de imputaciones y expresiones difamatorias, deshonrosas e injuriosas en contra de la sociedad reclamante, las que han perturbado el derecho a la honra, al prestigio y reputación comercial de los actores, consagrado en el artículo 19 N° 4 de la Constitución Política de la República, como también el derecho de propiedad que establece el N° 24 del citado precepto constitucional.

Solicita que se ordene eliminar todo el contenido publicado por el sitio de internet www.reclamos.cl en descrédito de la empresa recurrente y de su representante legal, absteniéndose de seguir realizando publicaciones del tipo difamatorias como aquella que motiva esta acción cautelar.

Refiere que la recurrida es dueña del portal web denominado www.reclamos.cl, que al 26 de diciembre de 2018 tiene publicado un reclamo en contra de la empresa denunciante. Sostiene que se trata de un reclamo mal intencionado y atentatorio contra la honra de las personas y que ataca la libre competencia. La publicación con acceso público se titula “*Mecanix automotriz-Engaño en precio*”. Indica que la aludida publicación contiene un conjunto de expresiones que manifiestan la supuesta molestia de una persona desconocida o anónima, identificada por un IP, por lo que no es posible el derecho a réplica o saber quién es el responsable de lo escrito. Expone que según lo que se señala en dicho portal web, la persona que publicó tales contenidos se identifica internamente con su nombre y rut y otros datos aportados voluntariamente, pero no son dados a conocer públicamente, lo que en el hecho, transforma lo publicado en una especie de chisme anónimo.

Pone de manifiesto que la ley franquea los medios o mecanismos para que el consumidor que se sienta afectado por algún prestador de servicios ocurra ante el órgano jurisdiccional y allí, con las reglas del debido proceso,



las partes pueden acreditar sus aseveraciones y será un juez quien dirima el conflicto.

Al evacuar su informe la recurrida, alega en primer término la extemporaneidad del recurso puesto que el reclamo fue ingresado a Reclamos.cl con fecha 20 de noviembre de 2018, mientras que esta acción cautelar fue presentada el 26 de diciembre de ese año, aduciendo el recurrente que tomó conocimiento de la publicación el mismo día de la interposición del recurso, lo cual no resulta verosímil.

En cuanto al fondo, explica que cumpliendo los requisitos y condiciones, todo usuario del Foro Reclamos puede narrar su experiencia de consumo personal, haciéndose responsable si se traspasan ciertos límites, cuestión que no aconteció en la especie, no pudiendo el recurrente privar a otro del derecho a expresar una opinión personal sobre su experiencia de consumo en el ámbito de los bienes y servicios.

Manifiesta que a partir de la dirección IP puede identificarse la identidad del interesado, tal como acontece con las direcciones de correo electrónico, pero ello no implica que la recurrida esté obligada a entregar los datos personales de sus usuarios. Destaca asimismo que la página que administra ha dispuesto una ventana permanente o formulario que permite contactar directamente al autor de la queja o reclamo como una instancia virtual de mediación o comunicación entre las partes.

Hace presente que Reclamos.CL es una iniciativa de capitales privados con más de 10 años de existencia, promoviendo entre otros fines el mejoramiento de estándares de las experiencias de consumo, mayor competitividad en el mercado nacional, su autorregulación mediante el acceso a información por parte de los consumidores, aportando en la transparencia del mercado, lo que los ha posicionado como el sitio más relevante en materia de experiencia de consumo, con más de 850.000 visitas mensuales y más de 600.000 usuarios registrados.

Puntualiza que no se permiten opiniones que fomenten o promuevan algún tipo de discriminación, la denostación personal o injurias a personas naturales ni atentados contra las buenas costumbres. En este sentido, menciona que se exige a los usuarios su identificación previa y la aceptación de los Términos y Condiciones del Servicio que se encuentran disponibles en



el citado sitio web para ingresar los reclamos individuales. También pone en relieve que Reclamos.CL se reserva el derecho de revisar, sin previo aviso, los contenidos publicados por el usuario y a retirar opiniones y comentarios que estimen contrarios al ordenamiento jurídico, a las reglas de uso, a la moral, las buenas costumbres o al orden público.

Se ordenó traer los autos en relación.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

Primero: Que la parte recurrente ha deducido la presente acción cautelar en contra de “Clienting Group S.A.”, propietaria de un sitio web – www.reclamos.cl- cuyos usuarios expresan sus experiencias de consumo de bienes y servicios.

En cuanto a la extemporaneidad reclamada, en parte alguna de su libelo el recurrente manifestó haber tomado conocimiento de la publicación el mismo día en que se interpuso el recurso, sino que lo afirmado por éste es que al día de su presentación -26 de diciembre de 2018- la recurrida mantenía publicado el reclamo que cuestiona, el cual fue ingresado al portal el día 20 de noviembre de 2018. Por tanto, el actor conoció del mismo entre esta última fecha y el día que presentó esta acción cautelar, de manera que al no existir certeza de que la recurrida accedió al mismo con antelación a los 30 días a la fecha en que se dedujo el recurso, sólo cabe desestimar la alegación de extemporaneidad.

Segundo: Que la libertad de emitir opinión y la de informar, sin censura previa, de cualquier forma y por cualquier medio, está expresamente reconocida en nuestra Constitución Política por su artículo 19 N° 12.

La libertad de emitir opinión y la de informar “*de cualquier forma*”, determina que el usuario de este foro de reclamos sobre experiencias de consumo puede determinar qué información compartir y su contenido, sin perjuicio de responsabilidades ulteriores.

Tercero: Que el ya citado artículo 19 No. 12 de la Constitución Política establece que el ejercicio de las libertades de emitir opinión y de informar es “*sin perjuicio de responder de los delitos y abusos que se cometan en el ejercicio de estas libertades, en conformidad a la ley, la que deberá ser de quórum calificado*”.

Cuarto: Que, dicho lo anterior, es dable resaltar que a través del



reclamo que se reprocha no se vierten datos personales de los reclamantes cuyo tratamiento esté expresamente regulado en la Ley N° 19.628, ni se ha puesto en conocimiento de terceros información sensible de aquéllos sin su consentimiento, sino que se relata una experiencia individual de consumo con una automotora, en que el consumidor se queja de haber recibido por la venta en consignación de su vehículo un precio menor al ofrecido. Si bien se emplean términos que deben considerarse descalificadores –“*empresa trucha y deshonesto*”-, de estimarse que la manera en que el usuario formuló sus comentarios respecto de ese proveedor de bienes o servicios lo ofende injustamente o vulnera el respeto a sus derechos o a su reputación, la responsabilidad que surgirá podrá hacerse efectiva, por regla general, a través de la aplicación de las normas sobre responsabilidad civil del derecho común, o incluso, está la posibilidad de perseguir responsabilidades penales por la comisión de delitos contra el honor.

Quinto: Que lo anterior tampoco significa transformar el recurso de protección en un instrumento ineficaz para este tipo de conductas, porque lo cierto es que puede ser la vía idónea para poner pronto remedio a situaciones en que se conculque gravemente y de modo manifiesto el derecho a la honra o al prestigio, sin perjuicio de acudir a los procedimientos de lato conocimiento que correspondan. Pero en el caso que nos ocupa, atendida la naturaleza de los antecedentes expuestos, las características y ámbito en que incide el reclamo que se busca suprimir, no se evidencia una vulneración de los derechos constitucionales de los actores por el que deba otorgarse el amparo reclamado. Dar lugar a lo pretendido en el recurso, esto es, eliminar el reclamo en cuestión, implicaría validar una interferencia no autorizada al ejercicio del derecho constitucional de emitir opinión.

Por consiguiente, habrá de desestimar esta acción de protección.

De conformidad asimismo con lo que disponen el artículo 20 de la Constitución Política de la República y el Auto Acordado de la Corte Suprema sobre la materia, **se rechaza** el recurso de protección deducido.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Redacción del Ministro Guillermo de la Barra D.

Protección N° 90.480-2018.

No firma el Abogado Integrante señor Norambuena, por ausencia, sin



perjuicio de haber concurrido a la vista y acuerdo de la causa.

Pronunciada por la Tercera Sala de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Carlos Gajardo Galdames, conformada por el Ministro señor Guillermo de la Barra Dünner y el Abogado Integrante señor Jorge Norambuena Hernández.

CARLOS FERNANDO GAJARDO
GALDAMES
MINISTRO
Fecha: 28/02/2019 12:29:20

GUILLERMO EDUARDO DE LA BARRA
DUNNER
MINISTRO
Fecha: 28/02/2019 12:11:54



Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Carlos Gajardo G., Guillermo E. De La Barra D. Santiago, veintiocho de febrero de dos mil diecinueve.

En Santiago, a veintiocho de febrero de dos mil diecinueve, 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 12 de agosto de 2018, 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>.

SECRETARÍA: **ESPECIAL.**

INGRESO CORTE: **90.480-2018.**

EN LO PRINCIPAL: Informa recurso de protección. PRIMER OTROSÍ:
Acompaña documentos. SEGUNDO OTROSÍ: Patrocinio y poder.

ILTMA. CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO

MIGUEL IGNACIO FREDES GONZÁLEZ, abogado, en representación judicial convencional de la recurrida, según se acredita en otrosí, **CLIENTING GROUP S.A.**, ambos domiciliados en Alfredo Barros Errázuriz N° 1953, oficina N° 202, comuna de Providencia, en autos sobre recurso de protección caratulados "COMERCIAL AUTOMOTRIZ HERRERA Y COMPAÑÍA LIMITADA CLIENTING GROUP S.A.", Rol I. Corte: **90.480-2018**, a SS. Iltma. digo:

En la representación que invisto, informo al tenor del recurso de protección interpuesto por **TOMÁS IGNACIO HERRERA SAN ROMÁN**, comerciante, RUT: 14.119.368-6 y además de **COMERCIAL AUTOMOTRIZ HERRERA Y COMPAÑÍA LIMITADA**, RUT: 76.057.635-2 , representada por **TOMÁS IGNACIO HERRERA SAN ROMÁN**; todos con domicilio en **Avenida Cuarto Centenario ochocientos diecisiete, comuna de Las Condes**, solicitando que dicho recurso sea rechazado en todas sus partes, con expresa condenación en costas, en atención a las consideraciones jurídicas y fácticas que a continuación se expresan:

EXTEMPORANEIDAD DEL RECURSO

Según captura de pantalla del Portal en la Internet de propiedad de mi representada, el supuesto acto arbitrario e ilegal objeto del recurso de marcas fue presentado de forma extemporánea por las recurrentes por cuanto, el reclamo (acto) fue presentado en Reclamos.cl con fecha **MARTES 20 de noviembre del 2018**; y el recurso de protección de marcas lo fue ante ésta Ilustrísima Corte **día 26 de diciembre del 2018**, esto es, **transcurridos más de 30 días**, como se describe a continuación.

Mecanix automotriz - Engaño en precio

G Suite - Google Para Empresas - Conoce Más, Acceda Aquí

Google Para Empresas: Expande Tu Negocio Con Herramientas
Empresariales G Suite. gsuite.google.com

ABRIR

Martes 20, Noviembre 2018, Número de Reclamo: 542891

Llevé mi Mahindra Pick up para consignación a Mecanix. Luego de revisarla acuciosamente me ofrecieron una cantidad bajísima pero que acepté puesto que me daba mucho problema venderla yo. El monto fue de \$ 3.800.000. Luego y sin ningún aviso o intento de contactarme, me avisan que se vendió pero que por otro problema que habían debido arreglar me pagarían sólo \$ 3.500.000. Reclamé y simplemente me ofrecieron \$ 100.000. Esto me parece simplemente un ROBO. Mas aun es descarado. Por último me han tramitado para pagarme y no me depositan mi dinero. NO RECURRAN A ESTA EMPRESA TRUCHA Y DESHONESTA

491

Compartir



Contactar al autor

Al respecto, la presentación del recurso de protección es extemporánea, dado que la recurrente reconoció que tomó conocimiento de los hechos -acto arbitrario e ilegal- el mismo día de presentación del recurso (26 Diciembre del 2018).

En relación a la oportunidad para interponer este recurso, el artículo 1 del Auto Acordado sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de las Garantías Constitucionales dispone que el plazo es de treinta días corridos desde que se hubiere cometido el acto o incurrido en la omisión arbitraria o ilegal que ocasione privación, perturbación o amenaza en el legítimo ejercicio de las garantías constitucionales protegidas por esta acción.

En este sentido, la petición de las recurrentes respecto a que tomó conocimiento el día 26 de diciembre del 2018, esto es, el mismo día que preparó el recurso -lo que es muy difícil de creer- ya no se puede lograr a través de este recurso, dado que ha perdido la oportunidad procesal por haber solicitado el restablecimiento del derecho por vía de la acción cautelar.

DEL ACTO INFUNDADAMENTE “ILEGAL, ARBITRIO Y ARBITRARIO”

Según las recurrentes, el acto ilegal, abusivo y arbitrario, sería una publicación que contiene imputaciones y “expresiones difamatorias, deshonrosas e injuriosas” no en contra de una persona natural sino en contra de la “sociedad que represento”, las que según las recurrentes “han perturbado y lesionado el derecho a su *“honra, al prestigio, imagen y reputación comercial*”, consagrado en el artículo 19, N° 4 y -curiosamente- el derecho a la propiedad, art. 19, N° 24 de la CPE.

Respecto a la segunda garantía constitucional - derecho de propiedad- no realizaremos mayor análisis por cuanto no merece que SS ILTMA. pierda su atención examinando un derecho que no es indubitado pues no se deduce de que forma el acto supuestamente lesivo afecta la propiedad corporal o incorporal de las recurrentes por un acto u omisión imputable a mi mandante.

PETITORIO DEL RECURSO

Exige el recurrente a la Ilustrísima Corte, lo cual veremos que no es atendible por la vía cautelar, lo siguiente:

I. Eliminar todo el contenido publicado por el sitio internet www.reclamos.cl en descrédito de la empresa recurrente y su representante legal. (No entendemos a qué se refiere con la palabra descrédito).

II. Abstenerse de seguir realizando publicaciones del tipo difamatorias, deshonrosas y en ciertas ocasiones injuriosas y calumniosas, “que se identifican en el cuerpo de esta presentación”.

Invoca la recurrente que, la sociedad recurrida es dueña del portal web chile denominado www.reclamos.cl “que hoy 26 de diciembre de 2018 tiene publicado para todo el mundo, literalmente, un reclamo en contra de la empresa que represento, y los comentarios vertidos en la red social son de gravedad y tienen aptitud capaz de afectar el derecho a la honra de las personas que trabajan en la empresa recurrente a la fama de la sociedad recurrente y también la propiedad de la empresa, afectando la libre competencia”.

Nos sorprende la desprolijidad en hechos y derechos que invocó

la recurrente.

Primero se imputó a Reclamos tener un Sitio pero luego se discurre sobre que sería una “red social” -lo que no es- como postales que sí lo son, verbigracia, Facebook, Twitter, Snapchat, Instagram y otros portales de escala global.

Luego se habla que se estaría afectando la “honra” de trabajadores, luego la “fama” de la recurrente, más adelante “la propiedad” de la empresa y afectando la “libre competencia”. No hay ninguna prueba que así lo pueda establecer la recurrente y no merece entonces mayor examen.

Mi representada no ha afectado la honra de los trabajadores de la empresa **COMERCIAL AUTOMOTRIZ HERRERA Y COMPAÑÍA LIMITADA**; y por otra parte, tampoco es la recurrida una “competidora” por lo cual no entendemos cómo se ven afectadas la garantía del derecho a desarrollar una actividad económica lícita que pensamos quiso invocar pues no hay fundamento de la afectación a la “libre competencia” en el ámbito automotriz.

Por otra parte, se denunció en el recurso de protección “una especie de reclamo malintencionado, difamatorio y atentatorio contra la honra de las personas y de su honor y que ataca a la libre competencia: Se trata, en la especie de una publicación con acceso público que se intitula: **“Mecanix automotriz-Engaño en precio”**. Dicha afirmación tampoco es efectiva. Curiosamente, no se accionó ante el autor del reclamo.

Aseveró la recurrente que *“esa publicación virtual y permanente tiene un enlace directo a la página web de la empresa recurrente y a un foro público en que cualquier persona puede publicar lo que se le de la gana”*.


Seguimos sin entender SS. Ilustrísima cuál es el acto preciso arbitrario e ilegal que se imputa a mi representada y no vemos la legitimación pasiva por parte de mi representada.

Lo único correcto en dicho pasaje del recurso es que efectivamente cumpliendo los términos y condiciones, todo usuario del Foro Reclamos puede narrar su experiencia de consumo personal que la hace responsable en cuanto límites que se hayan traspasado pero no existe antecedente que así lo establezca en esta caso para que la recurrida prive del derecho al derecho a la libertad de expresión a quien ha expresado una opinión personal de la experiencia de consumo en el ámbito de bienes y servicios. El Sitio de la recurrente es: <http://www.mecanix.cl/>

Luego explora la recurrente un nuevo argumento: se enderezó el recurso por una “molestia de una persona desconocida o anónima, identificada por IP 200 119 246 42”.

Lo que no explica la recurrente -o parece no entender- es que dicha dirección IP es precisamente la forma de comunicarse con el reclamante y la forma de mi representada de poder ejercer una fiscalización para el caso que se cometan excesos o abusos en el ejercicio de la libertad de expresión.

Y también omite la recurrente que RECLAMOS ha dispuesto una ventana permanente en conformación de formulario que permite contactar directamente al autor de la queja o reclamo como una instancia virtual de mediación, conciliación o comunicación virtual entre las partes que se vinculan a través de la experiencia de consumo, según captura de imagen que se indica a continuación:



Un paso hacia la Responsabilidad Social Empresarial

Telecomunicaciones
Retail
Bancos
Salud
Educación
Gobierno
Servicios
Automotriz
Construcción
Transportes

Contacto Empresa / Institución Aludida

mecanix automotriz - engaño en precio

Su mensaje será enviado en forma interna al autor del contenido. El mensaje incluirá sus datos de contacto para que este pueda contactarlo sin dificultad.

Sus datos de contacto

Nombre *

Apellido *

Rut *

Direccion email *

Telefonos de contacto

Empresa o Institucion *

Mensaje a adjuntar

Mensaje *

Publicidad de Google Adswords

Reclamos.cl newsletter

Manténgase informado de reclamos frecuentes recibiendo alertas en su email.

Correo-e *

Suscribirse
 Desuscribirse

Suscripción y Servicios Asociados

En caso que su institución reconozca el valor de gestionar sus reclamos en forma ágil y responsiva, evalúe nuestros 3 escribiendo a servicio@reclamos.cl

Funcionalidades	Gratis	Suscripción	Premium
Escribir al autor	Si	Si	Si
Notificaciones ante nuevos reclamos con datos del autor	X	Si	Si
Destacar respuesta del autor	Si	Si	Si
Destacar respuesta de la empresa	X	Si	Si
Acceso a panel de administración	X	Si	Si
Fondación de gestión y respuestas en ranking	X	Si	Si
Acceso a reportes internos	X	X	Si
Benchmark Industria, cualitativo y cuantitativo	X	X	Si
Chat e interacción con visitas a reclamos	X	X	Si
Eliminación e modificación de reclamos	X	X	X

- Principios, Derechos y Deberes en la era Digital
- Términos y Condiciones de los servicios y Política de Privacidad

Notificar abuso: abusos@reclamos.cl

Contacto: administracion@reclamos.cl

[Solicitar retiro de publicaciones](#)

2019 Reclamos.cl Martes, 12 de Febrero, 2019

Por otra parte, la Dirección IP debe ser considerada siempre, ante los ojos de terceros, como un dato personal. Es decir, las direcciones IP son datos personales que contienen información concerniente a personas físicas identificadas o identificables. Y ese es el ámbito de privacidad que se verifica y protege frente a terceros para resguardar su privacidad.

El hecho de que las recurrentes aleguen que el reclamo es anónimo -lo que no lo es tal- nada explica sobre un hecho incontrovertible: la consideración de dato personal de las direcciones IP, pues no cabe duda que, a partir de este dato puede identificarse directa o indirectamente la identidad del interesado, en este caso el reclamante que tiene todo el derecho a expresarse respecto a su experiencia -buena o mala- de consumo de bienes y servicios en Chile o eventualmente el exterior.

De la misma forma que sucede con las direcciones de correo electrónico que figuran en Internet o los datos que aparecen en los buzones, el hecho de que las IP estén a la vista de todos en el ciberespacio no quiere decir que se fuerce a Reclamos a entregar los datos personales de los reclamantes, no obstante, la recurrida no se le ha privado del derecho a contactar al autor del reclamo directamente, como se indicó.

Por otra parte, Reclamos.cl no es un Medio de Comunicación Social y por ello no se encuentra jurídica o legalmente obligada a otorgarle a las recurrentes el derecho que él llama “réplica” que entendemos se refiere a aquel de aclaración o rectificación, el cual nace a la vida jurídica sólo cuando un medio de comunicación pública o difunde por escrito, por vía sonora o televisiva una ofensa o hace una alusión injusta a una persona determinada.

El derecho indicado no se reconoce para quien ha sido objeto de una crítica política, literaria, histórica, artística, científica, técnica y deportiva, sin perjuicio de que dichas críticas importen la comisión de algún delito penal o de las cuales se pudiere irrogar un daño o perjuicio patrimonial efectivo y concreto para el destinatario de ellas.

Alguna doctrina ha restringido el ejercicio del derecho a que

las ofensas o alusiones injustas se enmarquen dentro del concepto de “informaciones” a que se refiere el artículo 16 de la ley, excluyendo, por tanto, otro tipo de formatos difundidos por medios de comunicación.

Por otro lado, no es cierto que sea complejo conocer la identidad de los propietarios del sitio www.reclamos.cl y representante legal de la empresa. Amén de ello, existen recursos en que se han intentado en contra de reclamos y nadie ha alegado que sea difícil conocer la identidad del sitio.

Respecto a que “Curiosamente” junto con el reclamo aparece publicidad de una empresa de la “competencia”, RECLAMOS no vende espacios de publicidad virtual y la única empresa que es propietaria del Buscador es GOOGLE, por ende, no maneja aquella publicidad que es promovida por terceros en la Internet a través del servicio Google Adwords.

RECLAMOS PASADOS EN CONTRA DE LOS RECURRENTES

Las aseveraciones críticas en contra de servicios de la empresa recurrente no son hechos aislados. Aquí se reproducen otros anteriores relativos a la experiencia de consumo de otros consumidores o ex clientes de la recurrente: 1.- Martes 23, Enero 2018, Número de Reclamo: 475877. Y 2.- Miércoles 08, Junio 2016, Número de Reclamo: 381489. Sin embargo, dado un acucioso análisis mi representada estimó que debían ser retirados pues se hacía directa alusión a personas naturales específicas, en contextos específicos, y en un marco de hechos totalmente diverso a los indicados en el presente recurso de protección.

Respecto de las alegaciones sobre los efectos psicológicos de lo que la recurrente llamó “posverdad”, en realidad no concebimos que significancia posee en el ámbito del acto que se indica ser

arbitrario e ilegal.

El recurrente don RAFAEL LUIS BRAVO CELEDÓN, como se adelantó es el administrador del portal en la Internet llamado “WWW.RECLAMOS.CL” de propiedad de la recurrente, CLIENTING GROUP S.A., sociedad dueña de un servicio web destinado a facilitar el encuentro virtual entre consumidores, basado en un modelo de foro público de cobertura global, en el Idioma Español.

RECLAMOS.CL es una iniciativa de capitales privados con más de 10 años de existencia, promoviendo entre otros fines el mejoramiento de estándares de las experiencias de consumo, mayor competitividad en el mercado nacional, su autoregulación mediante el acceso a información por parte de los consumidores, aportando en la transparencia del mercado en un amplio espectro de industrias, lo que lo ha posicionado en el sitio más relevante en materia de experiencia de consumo y principal fuente de referencia ante decisiones de consumo a nivel nacional.

El sitio en la Internet recibe mensualmente más de 850.000 visitas únicas y cuenta además con más de 600.000 usuarios registrados en el país ciudadanos y consumidores de bienes y servicios.

RECLAMOS.CL promueve y provee el contacto entre consumidores afectados por sus individuales experiencias de consumo, describiendo su relación con las empresas aludidas, medios de comunicación y otros ciudadanos y consumidores promoviendo el control y escrutinio social, la crítica ciudadana, las opiniones, la colaboración y el encuentro entre distintos actores del mercado.

El sitio en la Internet RECLAMOS.CL no permite opiniones que fomenten o promuevan la discriminación de ninguna naturaleza, la denostación personal o injurias a individuos (personas naturales), ni atentados contra las buenas costumbres, ni comentarios que estimulen la agresión verbal o física contra los niños o la mujer.

Reclamos.cl y sus esfuerzos para promover el derecho a la información de los consumidores y la transparencia de los mercados ha sido reconocido por organizaciones internacionales y extranjeras tan relevantes como Ashoka Association, Consumers International, Open Society, Global Voices y la Universidad de Harvard en Estados Unidos, destacándose su amplio alcance y lo inédito de la experiencia de la dinámica crítica entre consumidores y empresas.

Durante estos años de vida, RECLAMOS.CL ha enfrentado varias conductas tipo “mordaza” y atentatorias contra la libertad de expresión, el derecho a información y afectación a la privacidad de datos personales de los usuarios, contando a la fecha con importantes precedentes judiciales.

No es la primera vez que una empresa ha intentado silenciar sus publicaciones, misión, dinámica y desarrollo, de oferentes de servicios que intentan acallar su función social mediante solicitudes para remover su contenido.

Internet, a través de la plataforma que lo sustenta, ha permitido que RECLAMOS.CL se haya convertido en una instancia e acceso a información sobre consumo, participación del consumidor y generación de contenidos por parte de los mismos usuarios, quienes junto a los recurrentes ejercen su derecho a la libertad de expresión y opinión e interactúan en su crecimiento y desarrollo por más de 10 años desde su fundación a la fecha.

RECLAMOS.CL, de forma similar a sitios con una tendencia similar en el mundo distan del esquema tradicional o clásico del medio de comunicación social, ya que ninguno de los recurrentes ejerce un control de restricción de la libertad de opinión o de censura previa, ni asume una postura político partidista.

En el caso de RECLAMOS.CL el sitio genera un espacio de observación, análisis y crítica en el Idioma Español, pero dentro del ámbito de los límites de respeto a la honra y dignidad de los individuos, exigiendo a sus usuarios la previa identificación y además aceptación de los Términos y Condiciones del Servicio que se encuentra disponible en el citado sitio para ingresar los reclamos individuales.

Mediante dichos términos y condiciones, la propietaria (CLIENTING GROUP S.A.) de Reclamos.cl y sus administradores informan a los Usuarios del foro (en adelante el “Foro”) los acuerdos básicos de uso del sitio.

La utilización del Foro otorga a cada individuo que lo utiliza el carácter de Usuario e implica la aceptación de los citados términos y condiciones. Este asentimiento se entiende otorgado desde el momento en que el Usuario accede al Sitio Web.

A pesar de lo señalado, las opiniones que proporcionen los Usuarios que publican en el Foro no reflejan necesariamente la opinión de los propietarios o administradores de Reclamos.cl. El Usuario es individualmente responsable de las infracciones contractuales, legales y reglamentarias en las que incurra en relación a los contenidos aportados al foro de forma personal.

Reclamos.cl se reserva el derecho de revisar, sin previo aviso, los contenidos publicados por el Usuario y a retirar opiniones y comentarios en el caso particular que, a juicio exclusivo de

Reclamos.cl, éstos sean contrarios al ordenamiento jurídico, a los Términos y Condiciones, a la Reglas de Uso, a la moral, las buenas costumbres o al orden público.

Los Datos Personales de Usuarios recogidos por el Sitio Web se encuentran protegidos y son objeto de un tratamiento automatizado e incorporados a ficheros de propiedad de Reclamos.cl no accesibles públicamente, pues pertenecen a la privacidad de los usuarios. El Usuario es libre de copiar, distribuir, comunicar públicamente sus comentarios y contenidos aportados, bajo la condición de reconocer y citar su fuente como "Reclamos.cl".

Reclamos.cl realiza sus mayores esfuerzos para que el Foro sea de calidad, respetuoso, confiable y seguro. El Usuario reconoce y acepta que, por su naturaleza, la prestación de servicio conlleva riesgos, contingencias o eventualidades de imposible o difícil detección y control por parte de Reclamos.cl y que eventualmente pueden causar perjuicios al Usuario. En consecuencia, acepta la prestación del servicio del Foro en las condiciones en que efectivamente se entreguen y asume personalmente las consecuencias.

Reclamos.cl no garantiza en caso alguno la veracidad de cada una de las opiniones personales, vigencia, exhaustividad o autenticidad de la información personal proporcionada por los Usuarios.

Respecto a la Política de Privacidad se protege los datos de los Usuarios de la página web Reclamos.cl

Reclamos.cl obtiene los datos de los Usuarios a través de mecanismos automatizados y mediante peticiones de registro que se producen cuando un Usuario del portal o del Foro participa en

el mismo, del modo que la propia página web establece. Los mecanismos automatizados generan registros de actividades de los Usuarios, tendientes a establecer patrones de actividad y tráfico al interior del sitio.

Las peticiones de registro a los Usuarios, tienen por objeto recopilar básicamente su nombre, rut, teléfono, casilla electrónica y domicilio. Reclamos.cl recopila esta información para identificar al Usuario que establece una relación con Reclamos.cl a través de su sitio web y así poder prestarle los servicios asociados al uso de la misma página web.

Reclamos.cl utiliza un sistema de encriptación SSL para proteger la transmisión de información que entregan los Usuarios en el sitio web reclamos.cl. Esta información es almacenada en forma segura, estableciendo mecanismos de control sobre las posibles pérdidas, mal uso, alteración o entrega no autorizada de dicha información.

Los Usuarios pueden verificar, corregir y/o eliminar los datos que hayan registrado en Reclamos.cl, así como solicitar se deje sin efecto la autorización indicada en el acápite anterior. Para cualquiera de estas peticiones el Usuario deberá enviar un correo electrónico a la casilla: admin@reclamos.cl. Hecha la petición Reclamos.cl confirmará al Usuario su recepción y comunicará la verificación, corrección y eliminación practicada.

Los mecanismos de sistematización, moderación de contenidos, protocolos de privacidad, y captación de la información supera ampliamente los estándares de la industria chilena.

Otra forma de gestión eficiente y responsable, aparte de la moderación de contenidos, es la identificación de los usuarios. Otra modalidad es la de datos ingresados voluntariamente

(Nombre, Rut, etc.). Sobre estos datos se ejerce un tratamiento privado de la información según las normas de la Ley Nº 19.628 sobre Protección de datos de Carácter Personal.

En resumen, RECLAMOS.CL sirve y cumple una función esencial de gran valor e interés público en el cumplimiento de la dimensión personal y social de la libertad de expresión de quienes utilizan el foro en su carácter de ciudadanos y además de consumidores de bienes y servicios.

EL DERECHO

1.- El recurso de protección tiene por objeto restablecer el imperio del derecho cuando éste ha sido quebrantado por actos u omisiones arbitrarias o ilegales que amenazan, perturban o privan del ejercicio legítimo de alguna de las garantías taxativamente numeradas en el Artículo 20 de la Constitución Política de la República, dejando a salvo las demás acciones legales.

2.- Los hechos descritos en la acción de protección y las peticiones que se formularon a V.S ILTMA. exceden las materias que deben ser conocidas por el presente recurso, atendida su naturaleza cautelar, por lo de conformidad, con el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema Sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección, debería ser rechazado, en primer lugar, por extemporáneo, y de estimarse dentro de plazo, debe rechazarse en cuanto al fondo por las consideraciones expuestas, con costas, pues carece de fundamentos que hagan la acción cautelar prosperar.

POR TANTO,


PIDO A V. S. ILUSTRÍSIMA: En mérito de lo expuesto, y de lo dispuesto en el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema sobre tramitación y fallo del Recurso de Protección de las

Garantías Constitucionales de 27 de Junio de 1992, modificado por Auto Acordado que consta en Acta N.º 70 de 25 de Mayo de 2007, de la misma Excelentísima Corte Suprema; y en virtud de los Artículos 13 de la Convención Americana de Derechos Humanos, Artículos 19 Numerales 4º y 12º y 20 de la Constitución Política, tener por informado el recurso de marras, solicitándose este sea rechazado con expresa condenación en costas.

EN EL PRIMER OTROSÍ: Sírvase V.S. Iltma. tener por acompañados, los siguientes documentos:

- 1) Mandato judicial con firma electrónica avanzada otorgada al abogado suscrito por la recurrida.
- 2) Acta de Sesión de Directorio de CLIENTING GROUP S.A. otorgada por escritura pública en notaría de doña GLORIA ACHARAN TOLEDO, de fecha 30-10-2012, repertorio 66367.

EN EL SEGUNDO OTROSÍ: Sírvase S.S., tener presente que atendida mi calidad de abogado y mandatario judicial actuare personalmente en estos autos.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'O' followed by several loops and a horizontal line at the bottom.

SECRETARÍA: **ESPECIAL.**

INGRESO CORTE: **90.480-2018.**

SE CERTIFIQUE EJECUTORIA.

ILTMA. CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO

MIGUEL IGNACIO FREDES GONZÁLEZ, abogado, en representación judicial convencional de la recurrida, según se acredita en otrosí, **CLIENTING GROUP S.A.**, ambos domiciliados en Alfredo Barros Errázuriz N° 1953, oficina N° 202, Providencia, en autos sobre recurso de protección caratulados "**COMERCIAL AUTOMOTRIZ HERRERA Y COMPAÑÍA LIMITADA / CLIENTING GROUP S.A.**", Rol I. Corte: **90.480-2018**, a SS. Iltma. digo:

Que, la apelación en materia del recurso de protección constitucional se interpone ante tribunal a quo, en el término fatal de cinco días hábiles, contados desde la notificación por el estado diario de la sentencia que decide el recurso.

Que, consta que la recurrente en autos, no dedujo apelación respecto al fallo que rechazó el referido recurso de protección, carente de fundamentos de hecho.

POR TANTO,

PIDO A V. S. ILUSTRÍSIMA: En mérito de lo expuesto, y de lo dispuesto en el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema sobre tramitación y fallo del Recurso de Protección de las

Garantías Constitucionales de 27 de Junio de 1992, modificado por Auto Acordado que consta en Acta N° 70 de 25 de Mayo de 2007, de la misma Excelentísima Corte Suprema; **sírvase certificar que la sentencia se encuentra firme y ejecutoriada.**

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'O' followed by several vertical and horizontal strokes, likely representing the name of a judge or official.

CERTIFICO: Que contra la sentencia dictada el 28 de febrero último por la Tercera Sala de esta Corte [folio 17] no se han interpuesto recursos y, el plazo para hacerlo, ha vencido.
Santiago, 22 de marzo de 2019.
N° Protección 90480-2018



FGKHHPHSX

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 12 de agosto de 2018, 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>.