

C.A. de Santiago

Santiago, veintisiete de noviembre de dos mil veinticinco.

Visto y teniendo presente:

Primero: Que concurre [REDACTED] por sí, recurriendo de protección en contra de [REDACTED]

Señala que la recurrida *“alquiló una de nuestras cabañas en Algarrobo el pasado 3 de diciembre por una noche. Lamentablemente, durante su estadía y posterior salida, se presentaron varios incidentes que considero importante detallar: 1. ****Falta de comprensión de la información proporcionada****: A pesar de haber enviado información detallada sobre el uso de la cabaña, la Sra. [REDACTED] no la leyó atentamente, lo que generó confusiones y molestias por su parte. 2. ****Conducta inapropiada al realizar el check-out****: Durante su salida, insultó a nuestro personal de limpieza que se encontraba trabajando en otras cabañas y golpeó la puerta de salida del recinto, lo que provocó que esta quedara descuadrada. 3. ****Estado de la cabaña****: Dejó manchas en las sábanas, lo que implicó un esfuerzo adicional en la limpieza. Por los daños causados se le cobró la garantía, que era lo que correspondía”*.

Afirma que la señora [REDACTED] ha iniciado una campaña difamatoria en redes sociales, utilizando fotos personales y divulgando su dirección, incluso ha creado una cuenta de Instagram con contenido ofensivo, invitando a otras personas a insultarla.

Señala que la recurrida se ha negado a eliminar las publicaciones injuriosas, manteniéndolas hasta la interposición de este recurso, republicando y actualizando su contenido.

Indica la actuación que se denuncia es arbitraria por cuanto carece de cualquier fundamentación razonable la publicación de reseñas con imputación infundada de delitos e íntegramente difamatorios, y es ilegal, por cuanto constituye autotutela y difamación.

Precisa que las expresiones efectuadas por la recurrida no constituyen el ejercicio de la libertad de expresión, sino que la imputación de un delito, *“como es la acusación a la dueña de las cabañas de “estafadora”*.

Sostiene que la conducta denunciada constituye una vulneración de su derecho a la honra, previsto en el artículo 19 N° 4 de la Constitución Política de la República; artículo 17 del Pacto Internacional de Derechos



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XTGPBKSTGZX

Civiles y Políticos; y artículo 11 de la Convención Americana de Derechos Humanos.

Agrega que también se produce la transgresión del derecho a la vida, según lo establece el numeral 1 del artículo 19 de la carta fundamental; artículo 3 de la Declaración Universal de Derechos Humanos; artículo 6 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

También denuncia la vulneración de lo dispuesto en el artículo 19 N° 3, inciso 5°, de la Constitución Política de la República; N° 24 en cuanto al derecho de propiedad, por cuanto se provoca a través de las publicaciones un daño en la imagen de su compañía para futuros clientes; y N° 2 en relación con el derecho a la igualdad, atendido que *“carece de fundamentación no solo en los hechos acontecidos, sino que no le autoriza a la recurrida la mal utilización de las plataformas para difamar, enjuiciar e imputar delitos ...”*.

Termina solicitando que se acoja el recurso y que se ordene a la recurrida a *“eliminar cualquier publicación o reseña realizada por sí o mediante terceros, en contra de esta parte, especialmente las difamatorias realizadas en la plataformas de Instagram, Tik Tok, Facebook y otras redes sociales”*; *“se abstenga de realizar o fomentar por sí o mediante terceros, a título personal o a través de cualquier sitio web, cualquier publicación que aluda a los recurrentes de cualquier forma”*; y que se aperciba de despachar orden de arresto en contra de la recurrida para el caso de incumplir lo dictaminado por esta Corte, todo ello con costas.

Segundo: Que, al evacuar el informe solicitado, la recurrida señaló que los hechos se inician el 29 de noviembre de 2024, cuando junto a una amiga encontraron en la plataforma Booking una publicación de arriendo de "Cabañas Costa Norte". En ella se mostraban imágenes de cabañas con tinajas, habitaciones acogedoras, todo a un precio reducido. Al contactar por WhatsApp a la señora [REDACTED] notaron desde el inicio una actitud poco amable, y aun así, procedieron con el arriendo y el 1 de diciembre de 2024 realizaron la transferencia correspondiente. Durante la conversación ella pidió eliminar la reserva en Booking y hacerla directamente con ella. Aparte de solicitar un monto extra de \$ 20.000 por concepto de garantía por aseo de la cabaña, lo que no salía en la página de Booking y fue interpretado como una publicidad engañosa.



Indica que el 3 de diciembre de 2024 llegaron al recinto, no fueron recibidas por nadie, lo cual, aunque entendieron que era su forma de operar, no dejó de parecerles poco cordial.

Esa noche intentaron usar las tinajas, las que figuraban en las fotos del anuncio. Al consultarle por su uso, recibieron nuevamente respuestas descorteses, y la señora [REDACTED] se limitó a decir que no había leído la información correctamente (aunque la existencia de cobros extra por ese servicio no era clara en el anuncio).

Durante ese intercambio, manifestó su molestia por el mal servicio, utilizando expresiones como "entonces lo que sale en booking es una estafa", lo que la recurrida interpretó como injurias o calumnias, además de acusarla falsamente de haberla insultado, lo cual niega categóricamente.

Ante esa situación, revisaron esa misma noche, durante la estancia, los comentarios en Google, donde constataron que otras personas habían sufrido experiencias similares. Varios testimonios relataban que no se les devolvió la garantía, inventando pretextos para evitar hacerlo. Al observar esto, comprendieron que quizás estábamos ante una situación repetitiva.

El día 4 de diciembre decidieron dejar la cabaña en perfectas condiciones, limpiando y ordenando todo para evitar problemas. Sin embargo, al intentar coordinar una revisión del lugar, la señora [REDACTED] se negó. A la salida, le manifestó a una trabajadora que la experiencia fue muy mala y que su jefa era descortés, sin insultar en ningún momento a nadie del personal.

Ese mismo día, más tarde, revisaron nuevamente comentarios en redes y se encontraron con otras publicaciones en Facebook en las que personas acusaban haber sido engañadas por la señora [REDACTED]. Estos engaños eran más graves, ya que involucraban montos más altos que los \$ 20.000 de garantía que ellas perdieron.

El 9 de diciembre, transcurridas las 72 horas indicadas por la recurrida para la devolución de la garantía, se comunicó para solicitarla. En lugar de efectuarla, la señora [REDACTED] la acusó falsamente de dejar la cabaña "asquerosa", de insultar al personal y de haber golpeado la puerta principal del recinto causando un daño, argumento para el cual no existe ninguna evidencia. Ella aseguró tener grabaciones, sin embargo, nunca presentó prueba alguna que respaldara sus dichos. Luego de entregar esas



acusaciones infundadas, le indicó que no le haría devolución de la garantía y la bloqueó inmediatamente, dejándola sin posibilidad de apelar o defenderse, ni recuperar el dinero.

Menciona que al momento de estos hechos se encontraba bajo tratamiento psicológico y psiquiátrico, asistiendo regularmente a sesiones por un proceso de crisis de pánico. Esta situación agravó de forma significativa su estado emocional, generándole ansiedad, impotencia y una intensa sensación de injusticia.

Dado todo lo anterior, en un momento de frustración, tomó la decisión equivocada de hacer pública la situación, motivada por la impotencia y la necesidad de advertir a otras personas. Si bien reconoce que no fue la forma adecuada de canalizar este conflicto, fue una reacción desde el dolor y la decepción, nunca con ánimo de injuriar gratuitamente. No existió en sus palabras intención dolosa de injuriar o calumniar, sino que manifestó una legítima queja desde su calidad de consumidora, profundamente afectada emocionalmente por la situación.

Tercero: Que el recurso de protección de garantías constitucionales, consagrado en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye jurídicamente una acción de evidente carácter cautelar, destinada a amparar el libre ejercicio de las garantías y derechos preexistentes que en esa misma disposición se enuncian, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que impida, amague o perturbe ese ejercicio.

Como surge de lo transcrito, es requisito indispensable de la acción cautelar de protección la existencia actual de un acto o una omisión ilegal o arbitraria y que provoque algunas de las situaciones que se han indicado, de manera tal de situarse la Corte en posición de adoptar alguna medida que contrarreste, neutralice o anule los efectos indeseables de esa acción u omisión.

Asimismo, se ha sostenido que la acción de protección no constituye una instancia por la que se persiga una suerte de debate respecto de la procedencia o improcedencia de un derecho, sino que su real objeto está constituido por la cautela de un derecho indubitado.

Cuarto: Que para resolver es necesario tener en consideración que la acción ejercida en esta causa corresponde a una de naturaleza



esencialmente cautelar que busca proteger el legítimo ejercicio de derechos indubitados y una de cuyas manifestaciones más relevantes es el propósito conservativo que le singulariza, en el sentido que se trata de un arbitrio de tutela de urgencia de derechos fundamentales, de manera que su propósito es la adopción de medidas preventivas o de restablecimiento del imperio del derecho, cuando los atributos esenciales de una persona se están viendo afectados.

Quinto: Que de los antecedentes acompañados por el recurrente junto al recurso -apreciados conforme a las reglas de la sana crítica- puede evidenciarse que las publicaciones que ha efectuado la recurrida en distintos medios de difusión social como Instagram y en facebook, guardan relación con la acusación de una supuesta estafa que habría cometido la recurrente, sin que se haya iniciado en su contra una investigación penal que así lo sugiera.

A lo anterior, se debe agregar el reconocimiento por parte de la recurrida de haber efectuado las publicaciones referidas en el recurso, reconociendo que no fue la forma adecuada de enfrentar el conflicto.

Surge que los hechos narrados por la recurrente en su arbitrio, dicen relación con conductas susceptibles de ser enmarcadas en distintos tipos penales, entre ellos los ilícitos injurias y calumnias, siendo relevante precisar que tratándose de delitos de acción penal privada, es de cargo de los protegidos ejercer su derecho a querellarse ante del juez de garantía correspondiente, siendo en consecuencia la sede penal la competente para conocer su pretensión, en el marco de los procedimientos que les otorgan a las partes las máximas garantías procesales, no siendo la presente vía la idónea para tal efecto.

Sexto: Que aunque la libertad de expresión es fundamental en el progreso de un Estado social y democrático de derecho, la experiencia demuestra que su ejercicio abusivo genera perjuicios si no se ejerce con responsabilidad y prudencia, puesto que puede entrar en conflicto con otras libertades individuales, por ejemplo, el derecho al buen nombre, cuando es vulnerado con una afirmación deshonrosa no justificada transmitida a través de redes sociales, frente a la cual, los aludidos tienen limitadas posibilidades de exigir y lograr una pronta y urgente corrección.



Séptimo: Que los antecedentes acompañados son suficientes para verificar el acto ilegal y arbitrario imputable a la recurrida, en cuanto a que esas publicaciones -objetivamente- constituyen agravios que lesionan la vida privada de la actora, de modo tal que infringen la garantía fundamental establecida en el artículo 19 N° 4 de la Carta Fundamental, debiendo acogerse la acción cautelar impetrada en la forma que se indicará en lo resolutivo.

Octavo: Que, por lo anterior, el recurso deberá ser acogido en la forma que se dirá en lo resolutivo.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 19 N° 4 y 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de las Garantías Constitucionales, **se acoge**, con costas, el deducido por [REDACTED] en contra de [REDACTED] y en consecuencia, se le ordena eliminar todo el contenido publicado en contra de la recurrente en las redes sociales instragram y facebook, así como abstenerse de seguir realizando publicaciones del tipo difamatorias, deshonrosas y en ciertas ocasiones injuriosas y calumniosas en contra de la actora.

Redacción del ministro Rodríguez Moreno.

Regístrese y comuníquese.

N°Protección-26551-2024.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el ministro señor José Pablo Rodríguez Moreno e integrada por el ministro señor Tomás Gray Gariazzo y por la abogada integrante señora María Fernanda Vásquez Palma.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XTGPBKSTGZX



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XTGPBKSTGZX

Pronunciado por la Séptima Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Jose P. Rodriguez M., Tomas Gray G. y Abogada Integrante Maria Fernanda Vasquez P. Santiago, veintisiete de noviembre de dos mil veinticinco.

En Santiago, a veintisiete de noviembre de dos mil veinticinco, 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>

Código: XTGPBKSTGZX