

Temuco, veinte de noviembre de dos mil catorce.-

Pasen los autos para dictar sentencia.-

**Vistos.-**

A fojas 14 y siguientes corre denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por doña **CECILIA PAOLA PÉREZ MELGAREJO** en contra del proveedor **CHILESERVIDORES NETWORK HOSTING**, representado por **CARLOS FELIPE SEPÚLVEDA SOTO**, ambos con domicilios en Av. Los Parques N° 651, San Pedro de La Paz, y Lautaro N° 740, de la ciudad de Concepción.

A fojas 31 y siguientes don **GUILLERMO ARZOLA RODRÍGUEZ**, abogado, en representación de **CARLOS FELIPE SEPÚLVEDA SOTO**, contesta denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en contra de su representada.

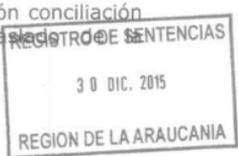
A fojas 43 y siguientes corre comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil, **CECILIA PAOLA PÉREZ MELGAREJO**, y de la parte denunciada y demandada civil representada por su abogado, **GUILLERMO ARZOLA RODRÍGUEZ**

#### **EN CUANTO A LAS EXCEPCIONES**

1.- Que a fojas 31 y siguientes don **GUILLERMO ARZOLA RODRIGUEZ** en representación de **CARLOS SEPÚLVEDA SOTO**, dice que viene en oponer las siguientes excepciones: primero, la del N° 2 del artículo 303 del Código de Procedimiento Civil, esta es, "La falta de capacidad del demandante o de personería o representación legal del que comparezca en su nombre", esto porque la actora carece de capacidad o representación legal para actuar en nombre de la empresa **Diario El Periódico**, toda vez que actúa a título personal o individual, como explica, el demandante no puede por sí y en representación de un tercero actuar o realizar actos de administración o disposición ante la justicia; que doña **CECILIA PÉREZ MELGAREJO** interpone una denuncia infraccional y demanda civil contra su representado, señalando hacerlo no en representación de una empresa, sino a modo personal y no velando por derechos y acciones del consumidor afectado. Su representado, dice, prestó servicio a la empresa **PRODUCTORA Y COMUNICACIONES RP Ltda.** RUT N° 76.068.385-K, según factura electrónica acompañada en un otrosí, por tanto quien debiera accionar en dicha empresa. Se vale del artículo N° 2 de la ley 18.120 sobre normas de comparecencia en juicio.

La segunda excepción que opone es la del N° 4 del artículo 303 del Código de Procedimiento Civil, esta es, "La ineptitud del libelo por falta de algún requisito legal en el modo de formular la demanda, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 254". Esto porque en cuanto a la presentación de la demanda y en conformidad a lo dispuesto en el artículo 254 del Código de Procedimiento Civil N° 1, al señalar la designación del tribunal ante el cual se entable esta, este requisito no se cumple a cabalidad en esta presentación, puesto que no hay una individualización del Tribunal en la forma que la ley lo requiere, señalando el cargo del tribunal como Primer Juzgado de Policía Local y luego en otras presentaciones el Segundo Juzgado de Policía Local, no estando claramente determinado el Tribunal Competente. Alega además, valiéndose del artículo 254, números 4 y 5, que la exposición de los hechos no es clara y más aún no existen peticiones concretas.

2.- Que a fojas 43, dentro del comparendo de contestación conciliación y prueba, la parte denunciante, contestando el traslado de





presentación de la denunciada, señala que comparece como persona natural porque es la representante de la empresa, de acuerdo a lo establecido en la escritura pública. Señala que no compareció en autos en representación de la empresa porque lo consultó en el Sernac y ellos le dijeron que debía comparecer como persona natural. Sin embargo deduce la acción legal infraccional y civil en representación de la empresa **PRODUCTORA Y COMUNICACIONES RP LIMITADA**, de su mismo domicilio. En cuanto a la excepción contemplada en el artículo N° 303 N° 1 del Código de Procedimiento Civil, se allana y corrige en este acto que corresponde al Primer Juzgado de Policía Local. En cuanto a la excepción contemplada en el artículo 303 N° 1 del Código de Procedimiento Civil (según la contestación artículo 254 números 4 y 5, pero referidos al mismo requerimiento) señala que se allana y viene en contemplar que se trata de los siguientes perjuicios: a) tener que contratar a una persona para que migrara la información de la página web que tenía almacenada en Chileservidores a otro servidor o Hosting, esto avaluado en \$800.000, dice no tener boleta porque aún no les paga; b) los reclamos de clientes vía teléfono, clientes que pagan por publicidad en su medio o por difusión de información; que ellos le pagan mensualmente por un servicio, y el tener la página abajo la obligó a compensarlos, ofreciendo más tiempo de lo contratado; que estuvo impedida de subir la información del periodista que trabaja para ella y de su socio que también es periodista, avaluando esto en \$600.000, por el tiempo que estuvo sin difusión, la pérdida de credibilidad como medio de comunicación, la pérdida de eventuales clientes, pérdida de visitas a su página, lo que en el largo tiempo le lleva a tener menos clientes, ya que las visitas son revisadas por los eventuales clientes para saber si les conviene publicar en su pagina, la pérdida de tiempo en tratar de solucionar el problema que tenía, y las molestias porque el dueño de Chileservidores no tuvo ninguna disposición para solucionar el problema, siempre dijo que el problemas eran ellos y nunca quiso solucionarlo, avaluando estos perjuicios también en la suma de \$600.000.

Que de la manera expresada, la parte denunciante y demandante a las excepciones dilatorias puestas por la contraparte, restando sólo el pronunciamiento del Tribunal respecto de la excepción de fondo, sobre falta de legitimación activa.

**EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.-**

3.- Que a fojas 14 y siguientes y rectificaciones de fojas 43 y siguientes, doña **CECILIA PAOLA PÉREZ MELGAREJO** deduce denuncia en contra del proveedor **CHILESERVIDORES NETWORK HOSTING**, representado por **CARLOS FELIPE SEPÚLVEDA SOTO**, en virtud de los siguientes antecedentes: desde el 3 de noviembre de 2013, hasta el 23 de mayo de 2014, fue cliente de la empresa **CHILESERVIDORES**, empresa que ofrece hosting para alojar sitios de internet como el suyo, [www.elperiodico.cl](http://www.elperiodico.cl). Durante todo ese tiempo la relación que tuvo con Chileservidores fue difícil. Todas las semanas hubo lapsos de tiempo en que su página web, El Periódico, se caía, lo que le acarrea quejas de sus clientes y lectores. Para comunicarse con el servicio técnico de Chileservidores la única opción es sacar un "ticket" (vale decir, una petición de ayuda vía internet), que se obtiene visitando su página web, por lo que no podía hablar en persona o telefónicamente con alguien que pudiera ayudarla. Cuando respondían el ticket, a través de "e mails", señalaban en toda ocasión que por el lado de ellos no habían fallas y que el problema era culpa de ella, dando como argumento que





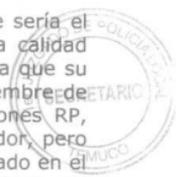
su servicio de internet era de mala calidad y que por eso no lograban ver su sitio, lo cual asegura ella era imposible, ya que tenía una señal de calidad provista por la empresa VTR, que le permitía visitar todo tipo de páginas web, excepto la suya. Dice que esto sucedía muy habitualmente y que se quejó en muchas oportunidades; que el último incidente ocurrido y por el cual interpone la presente denuncia sucedió el viernes 23 de mayo de 2014, cuando su página web se cayó nuevamente (hojas anexas con fecha y hora a fojas 2 y siguientes); que inmediatamente trató de ingresar a la página de Chileservidores para sacar el ticket de soporte y solicitar la reposición del sistema, sorprendiéndose al ver que dicha página también estaba fuera de servicio; que verificó su conexión a internet y estaba operativa; que al encontrarse aislada de contacto con su página web y además con la de Chileservidores, **decidió comunicarse con ellos a través de su cuenta de Twitter (@chileservidores)**; que se sostuvo un diálogo que aparece a fojas 4 y siguientes; que tras quejarse por el problema la denunciante obtuvo una respuesta de carácter burlona de parte de Chileservidores donde negaban tener problemas de conexión; que luego de quejarse por el carácter de la respuesta y la falta de ayuda, Chileservidores contestó, como aparece en las hojas anexas: "...si está tan descontento daremos por término anticipado su servicio el cual será depositado a su cuenta el valor proporcional"; que en la conversación en línea la denunciante nunca renunció al servicio y solicitaba solamente la activación de su página web, pero ellos de manera arbitraria le dieron término a su contrato y servicio; que también desde ese minuto le dieron 24 horas para respaldar los archivos de su página antes de que fueran eliminados, y señalaron que podían dar término anticipado a un contrato por descontento de un cliente; que además solicitó más tiempo para rescatar su material, pero no se lo dieron; que el **día 23 de mayo** su socio Guido Rebolledo Contreras, director de El Periódico recibió un correo electrónico (a fojas 9) que señalaba que se daba término anticipado al contrato y que dentro de los próximos 10 días de haber recibido el correo se reembolsaría el saldo remanente del periodo de servicio previamente cancelado; que el sábado 24 de mayo a las 22:12 horas estaban fuera de línea, perdiendo material y herramientas de la página web; que por estos hechos, Chileservidores no respetó los términos del contrato como señala el artículo N° 12 de la ley 19.496. Ellos negaron la prestación del servicio cancelándolos en un plazo de 24 horas sólo por reclamar un servicio funcional, siendo que tenían contratado el servicio de hosting hasta el 2 de noviembre de 2014, en contra de lo establecido en el artículo 13 Ley del Consumidor.

**4.-** A fojas 34 y siguientes, don **GUILLERMO ARZOLA RODRÍGUEZ**, abogado, en representación de **CARLOS FELIPE SEPÚLVEDA SOTO**, representante del proveedor denunciado y demandado, **CHILESERVIDORES NETWORK HOSTING**, contesta denuncia infraccional deducida en contra de su representada en virtud de los siguientes antecedentes: 1.- Alega, en primer lugar, que la denunciante y demandante carece de legitimación activa, ya que de acuerdo a la Ley del Consumidor la protección es para el consumidor afectado, y la denunciante ha comparecido a título personal, en circunstancias que como ella misma sostienen la afectada es la sociedad Productora y Comunicaciones RP LTDA. También se alega que contradictoriamente habla en las acciones intentadas de que el aviso por el que la empresa que representa puso término al contrato, lo recibió el Director del medio



El periódico.cl, don Guido Rebolledo Contreras, quien se aduce sería el representante de la empresa denunciante, desconociéndose la calidad de la actora. 2.- Seguidamente, en cuanto al fondo, se alega que su representado prestó el servicio electrónico desde el 3 de noviembre de 2011 hasta la fecha a la empresa Productora y Comunicaciones RP, período en el cual nunca se presentó un problema con el servidor, pero que si los tenían ellos con su página web, con el contenido alojado en el servidor, el cual consistía en una plataforma wordpress(cms).es, un sistema de código abierto, el cual es vulnerable si no se trabaja con un entendido; que su representado ofreció un servicio óptimo dentro de los recursos garantizados; que en algunas ocasiones el diario electrónico de la denunciante consumía más recursos informáticos de los garantizados, toda vez que su representado ofreció un servicio por un valor por hora previamente acordado, pero nunca se le cobró un valor adicional; que el servicio de hosting contratado por Productora y Comunicaciones RP **era de carácter compartido, o sea que ellos y otros clientes consumían recursos desde un mismo servidor, por lo que no tenía recursos exclusivos**; que todos los sistemas incluyen un sistema de seguridad (firewalk) el cual impide accesos maliciosos desde uno o más IP (dirección única que entrega el navegador de internet); que el servidor, al encontrar un mal acceso de parte del cliente, que puede provenir de su panel de control, de un sistema de correos, de configuraciones FTP y sistemas mal configurados CMS o Word, bloqueará el acceso por un período de 24 horas, situación de la que estaba enterada la denunciante; que su representado ofreció un servicio óptimo y cabal a la empresa, ya que dio cumplimiento efectivo de las obligaciones que emanan del contrato legal durante todo el tiempo de su vigencia; que además se dio término conforme a reglas establecidas para ello en la cláusula titulada Término De Cuentas, Productos y Servicios, lo anterior velando con celo cautelar los intereses del consumidor mediante el reembolso del saldo remanente del período de tiempo ya pagado, como se establece en la misma cláusula. Señala finalmente que su representado no ha incurrido en infracción al artículo 12 de la ley 19.496 y demás normas legales pertinentes.

**5.- Que la parte denunciante rinde la siguiente prueba documental; a) a fojas 1**, factura del servicio contratado, con fecha 3 de noviembre de 2013 y con término el 2 de noviembre de 2014; **b) a fojas 2**, impresión de pantalla de la página Chileservidores, del 23 de mayo de 2014, a las 22:57, relacionada con el documento de fojas 3, consistente en impresión de pantalla de la página elperiódico.cl, del 23 de mayo de 2014, a las 22:56, donde aparece que el mismo día y a la misma hora ambas páginas estaban caídas; **c) a fojas 4, 5, 6 y 7**, fotografías de su celular, donde aparecen la única forma de comunicación con la denunciada, vía twitter; **d) a fojas 8**, correo electrónico a su socio Guido Rebolledo Contreras, de la empresa Chileservidores, de fecha 26 de mayo de 2014, ofreciendo servicios de streaming para un proyecto radial, lo que a su parecer configura una burla de la empresa; **e) a fojas 9**, correo de la empresa Chileservidores a su socio, de fecha 23 de mayo de 2014, donde dice que se ven en la obligación de dar término anticipado a su servicio de Hosting, lo cual no solicitó, y donde se dice que dentro de los próximos 10 días se va a reembolsar el saldo remanente del servicio cancelado, por lo que **solicitan un número de cuenta bancaria; f) a fojas 10**, correo de Chileservidores, de fecha 24 de mayo de 2014 a Guido Rebolledo, su





socio, en que se señala que no cuentan con un servicio activo en Chileservidores, por lo que no les pueden dar soporte; **g) a fojas 11**, respuesta a solicitud vía ticket, donde se pidió un día más de plazo para respaldar la información, informando el denunciado que se entregó un plazo necesario y que posterior a las 24 horas el servicio será suspendido y eliminado, que el servicio fue dado de baja y que están a la espera de que se haga llegar la cuenta bancaria, de fecha 24 de mayo de 2014; **h) a fojas 12**, impresión de pantalla del día 24 de mayo, a las 22:12 horas que informa que su sitio ya está temporalmente fuera de servicio; **i) a fojas 13**, impresión de pantalla del día 23 de mayo de 2014, donde aparece que está sin servicio; **g) A fojas 57 a 66** corren fotocopias de facturas emitidas por la empresa demandante, exhibidas en la audiencia de prueba y de las que se dispuso dejar fotocopias en la audiencia de prueba de fojas 43.

**6.- Que la parte denunciada rinde la siguiente prueba documental: a) a fojas 38 y 39**, mandato notarial judicial, en el cual consta la representación del abogado patrocinante; **b) a fojas 40**, página del diario electrónico el periódico de Temuco, con el objeto de acreditar la prestación del servicio; **c) a fojas 41**, copia de factura de Productora y Comunicaciones RP, para acreditar que la denunciante no ha probado vínculo con ésta y a la vez carece de legitimación activa para demandar indemnización; **d) a fojas 42**, hoja de internet de la publicidad de la empresa consumidora, con el objeto de acreditar prestación de servicios. Hace presente que renuncia a acompañar el contrato singularizado en el nº 3, del cuarto otrosí de la presentación efectuada al contestar la denuncia y demanda, pues no cuenta con elementos básicos que acrediten el vínculo, tal como la firma de las partes y la fecha.

**7.-** Que tal como aparece establecido en autos, el proveedor CHILESERVIDORES NETWORK HOSTING, prestó servicios al consumidor "el periódico ltda., cuya dueña es la sociedad de personas de responsabilidad limitada denominada "PRODUCTORA Y COMUNICACIONES RP Ltda., conformada por los socios GUIDO MAURICIO REBOLLEDO CONTRERAS y la actora CECILIA PAOLA PÉREZ MELGAREJO, cuya única representante legal, como se acreditó en autos a fojas 46, es la última. De la manera indicada, deberá desecharse la alegación de falta de legitimación activa de la actora, desde que la parte consumidora es precisamente la sociedad dueña del periódico, de quien ella es representante, debiendo atribuirse la imprecisión de la actora al intentar su acción sólo a la circunstancia de que obró sin patrocinio de abogado, tal como se lo permite la ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, que hace aplicable la misma a las Pymes, desde la entrada en vigencia de la Ley 20.416, artículo noveno, que las rige. No puede exigirse a la actuación de quien así acciona, la misma formalidad a la actuación letrada, más todavía cuando acreditó ser representante legal exclusiva de la sociedad dueña del periódico digital afectado.

Por lo antes analizado deberá desecharse la referida excepción, tal como se dirá en definitiva.

**8.-** Ahora bien, desechada la excepción de falta de legitimación activa, procedamos a revisar el comportamiento de las partes respecto de las obligaciones que asumieran al celebrar el contrato informático en que se funda la acción. El contrato suscrito entre CHILESERVIDORES NETWORK HOSTING, como proveedor del servicio, y ELPERIÓDICO.CL., como consumidor, tal y como no se discute, corresponde al denominado





"**contrato de hosting**", que es aquel en virtud del cual una empresa proveedora de servicios de internet aloja o alberga el web site del cliente, destinando un espacio en su servidor a cambio de una remuneración. Este contrato, responde a la naturaleza de un contrato de adhesión, desde que el proveedor del servicio informático impone al suscriptor las condiciones íntegras de la contratación, de acuerdo a una tarifa predeterminada también por esta parte.

**9.-** La existencia de esta relación contractual de adhesión, confirmada por el término unilateral del contrato, **exige la aplicación de los parámetros de responsabilidad y prueba que es propia de las convenciones de esta especie.**

De la forma señalada y atento a que el proveedor denunciado y demandado se abstuvo, en último momento, de exhibir al Tribunal el formato tipo que aplicara en la especie como estatuto contractual, cuestión que será igualmente ponderado más adelante, esta juzgadora deberá interpretar la convención conforme su naturaleza, de acuerdo a las reglas generales de la buena fe objetiva.

Pues bien, resulta indiscutible que en este contrato la parte del proveedor del hosting o alojamiento tiene **como prestación esencial la instalación y conectividad al servidor dedicado a la red de internet** con un uptime o estándar que no muestre caídas recurrentes, en horas y días consecutivos, que hagan inoperante el servicio. Como aparece de autos, tales fallas las acreditó el consumidor del servicio, con los soportes documentales acompañados y referidos en el motivo 5. **Esta prueba no fue desvirtuada.**

**10.-** De ahí que, habiendo alegado el consumidor afectado el incumplimiento de la prestación esencial del servicio ya descrita, el proveedor debió acreditar el cumplimiento de la obligación que importa, no siendo admisible su excusa de fallas que no le serían imputables; y menos el dar término unilateral a la relación contractual, fijando plazos perentorios y excesivamente acotados, para que el proveedor guardara la información que le almacenaba.

**11.-** Que, por lo demás, debe recordar el proveedor del servicio de hosting que incluso conforme las normas generales de responsabilidad contractual, la diligencia o cuidado corresponde que la pruebe quien ha debido emplearla. De este modo, siendo la prestación esencial por la que cobra precio o tarifa la conectividad; cuestionada ésta, debió acreditar en estrados que su servicio estaba y está dotado una infraestructura adecuada, con equipos que cuentan con la debida eficiencia energética, que permiten operar el servicio, sin fallas, de manera eficiente y sobre todo continua.

Muy lejos de ello, ha sido la parte consumidora quien con los soportes documentales de fojas 2 y siguientes, la que sobradamente ha acreditado que no sólo la empresa denunciada no le prestaba el servicio, sino que incluso su propia página era inaccesible, lo que confirma la precariedad y falta de calidad de la prestación. Esto último, en atención a que los reclamos por mal funcionamiento imponían al consumidor, como tampoco se discute, de una atención mediante tickets obtenidos desde la página, con nulo acceso a personal técnico que permita aclarar o explicar las falencias, con lo que se hacía ilusorio.

**12.-** Que de la manera indicada, no se acreditó por ningún medio por la parte denunciada el mantenimiento de un servicio que permita la disponibilidad de la conexión operativa por la que cobra, obrando incluso de manera no profesional como se sugiere en twitter, cuyos respaldos





se agregaron a fojas 4,5 y 6; donde aparece la cuenta de la empresa haciendo burla de la situación de su cliente, para culminar en el total atropello de éste, otorgando un plazo desconcertante de 24 horas para efectuar backup o respaldo, al decidir de manera unilateral poner fin al contrato, causando un menoscabo evidente a su contraparte..

**13.-** Finalmente, la falta de profesionalismo en la actuación del proveedor denunciado quedó en evidencia durante la secuela del juicio, ya que como se lee de su contestación enarbó un contrato de adhesión preestablecido, que en la etapa de prueba se inhibió a exhibir. Tal como se desprende de las citas que efectuadas a algunas estipulaciones del contrato en cuestión a fojas 36, el que no se atrevió a transparentar ante la justicia, el contenido de cláusulas abusivas en la convención quedó igualmente de manifiesto en el proceso. En efecto, del mérito de la documental de la actora destaca la comunicación remitida al consumidor de término de contrato, que se adjuntó a fojas 9. En ella, no hace sino en incurrir en un procedimiento de término de contrato atentatorio a los más elementales de los derechos de los consumidores. Como se lee de la misiva, reconociendo la inestabilidad de su servicio, lejos de disculparse y ofrecer uno mejor, el proveedor denunciado pone término unilateral al contrato y da plazos perentorios para suspender el servicio que se obligó a prestar, sin empatizar de manera alguna con la actividad que desplegaba su cliente, que publicaba un diario o periódico digital

**14.-** De la manera relacionada, estima la sentenciadora que los hechos objeto del denuncia importan abierta infracción a la normativa del consumidor, tanto por infracción al artículo 23, como el 12 de la ley 19.496. A ello se suma la prueba irrefutable de su actuación desajustada a sus obligaciones contractuales, con el mérito de la comunicación de fojas 8, en que se excusa de toda responsabilidad, en términos claramente abusivos.

Que, en efecto, el artículo 12 de la ley 19.496 dispone: **"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio"**.

A su turno, el artículo 23 de la misma ley señala: **"Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio"**.

**15.-** Que analizando los antecedentes y pruebas de autos, de acuerdo a la reglas de la san crítica, esta sentenciadora ha logrado convicción en orden a que los hechos expuestos en la denuncia constituyen por parte del proveedor de infracción a la ley 19.496, en los términos desarrollados, por lo que será condenado de la manera que se indicará.

Que para la aplicación de la pena, se estará especialmente a la gravedad del daño ocasionado al consumidor y al abuso de la posesión dominante ejercida por el proveedor, quien impuso de manera unilateral y arbitraria las condiciones de contratación, de soporte técnico y término de la convención, de manera abiertamente perjudicial para su contraparte, a quien se le negó todo derecho réplica, dentro de un marco de irresponsabilidad total ante las falencias de su prestación.





**EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.-**

**16.-** Que a fojas 16 y siguientes, doña **CECILIA PAOLA PÉREZ MELGAREJO** deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor **CHILESERVIDORES NETWORK HOSTING**, representado por **CARLOS FELIPE SEPÚLVEDA SOTO**. En cuanto a los hechos se dan por reproducidos los expuestos de la denuncia infraccional. Indica así que los hechos descritos en ella le han causado los siguientes perjuicios; 1) Daños Emergente: tuvo que contratar un equipo especializado para migrar en un cortísimo período de tiempo la información del diario electrónico a otro hosting. Recibieron reclamos de sus clientes que pagan por publicidad en su página, por lo que tuvieron que compensárselos con costos que asumieron como diario. Perdieron días de trabajo en el diario por estar sin servicio; 2) Daño Moral: los hechos le produjeron desasosiego, molestias y pérdida de tiempo. Por estos daños solicita condenar a la contraria al pago de la suma de \$2.000.000.- o la suma que Ss. estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de esta demanda, con expresa condenación en costas.

**17.-** Que a fojas 35, don **GUILLERMO ARZOLA RODRÍGUEZ**, en representación de **CARLOS FELIPE SEPÚLVEDA SOTO**, contesta demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en contra de su representada, expresa que la demanda debe ser desestimada totalmente, pues no está ajustada al derecho ni a la equidad. Solicita que la demanda civil sea declarada temeraria, por carecer de fundamento plausible o por haberse deducido de mala fe, para que se apliquen al demandante las sanciones previstas en el artículo 50 E. Que para responder por el daño emergente será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual entre el consumidor y el proveedor, porque no existe un perjuicio o daño que sea de responsabilidad absoluta de su representado, toda vez que se exime de responsabilidad según contrato en título sobre limitaciones de responsabilidad. Que para indemnizar el daño moral será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual entre el consumidor y el proveedor. En el título sobre Uso y Acciones del Cliente sobre los productos y servicios, en el párrafo final se indica que; "El cliente es responsable por todas las acciones que efectúe por medio del servicio contratado. Como una condición de servicio, el cliente acuerda indemnizar y liberar de responsabilidad a los socios, gerentes, empleados, representantes y accionistas de Chileservidores por cualquier evento perjudicial causado por una acción originada a partir del uso del servicio".

**18.-** Que el artículo 3 de la Ley 19.496, señala que es derecho básico del consumidor *"la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor"*.

**19.-** Que se ha demandado por la sociedad consumidora afectada daño emergente, que hace consistir en el valor de la contratación de un equipo especializado para migrar en un cortísimo período de tiempo la información del diario electrónico a otro hosting, en la suma de \$800.000, como las sumas que dejaron de percibir al intentar compensar a sus clientes que pagan por publicidad en su página, que asumieron como diario, en la suma de \$600.000.-





Que como expresa la demandada, todo daño exige prueba de su entidad y monto y de la relación causal con los hechos en que se funda la reparación.

**20.-** Que también se ha demandado daño moral, que se funda en el desasosiego, molestias y pérdida de tiempo producto del incumplimiento del proveedor que se acrecentó con su sistemática negativa a brindar un servicio técnico informado, apareciendo elocuente la molestia que generó en el medio las irónicas respuestas ante la petición de ayuda, como se analizó en lo infraccional. Que sin lugar a dudas, los hechos descritos y acreditados en lo infraccional son un claro sustento de daño moral para la empresa demandante, desde que su giro como periódico digital sólo se desarrolla mediante su presencia en internet, por manera que las falencias del sistema que impidieron su acceso a los usuarios, no pudo sino dañar el prestigio del medio. Nada más oprobioso para la seriedad de una periódico on line, de propiedad de la sociedad por quien se demanda, que el no poder acceder al mismo por fallas en el hosting que lo administra.

De este modo, la falta de calidad del servicio por falencias en la conectividad y la inexistencia de soporte técnico serio, pues fue negado sistemáticamente por el proveedor del servicio, constituye la causa del daño a la imagen del periódico, que debe ser resarcida de algún modo, acciéndose la acción civil en esta parte y fijándose el monto a indemnizar por esta partida en la suma prudencial de **\$ 600.000.-**

**Y VISTOS**, además, lo establecido en los artículos 3, 12, 24 y demás pertinentes de la ley 19.496; y artículos 1, 3, 7 y demás pertinentes de la ley 18.287, **SE DECLARA:**

**1.- QUE NO HA LUGAR** a la excepción de falta de legitimación activa de la actora infraccional y civil;

**2.- QUE HA LUGAR** a la denuncia infraccional deducida en contra del proveedor **CHILESERVIDORES NETWORK HOSTING**, representada por don CARLOS FELIPE SEPÚLVEDA SOTO, condenándolo como autor de infracción a la ley 19.496, al pago de una multa de 28 Unidades Tributarias Mensuales, con costas;

**3.- QUE NO HA LUGAR** a declarar temeraria la denuncia, desde que se acreditó la veracidad de los hechos denunciados, los que fueron calificados de infracción a la ley 19.496, con costas;

**4.- QUE HA LUGAR** a la demanda civil de indemnización de perjuicios intentada por doña CECILIA PAOLA PÉREZ MELGAREJO, en representación de **PRODUCTORA DE COMUNICACIONES RP LIMITADA**, dueña de el Periódico.cl, en contra del proveedor **CHILESERVIDORES NETWORK HOSTING** condenando al último a pagar a la demandante civil la suma de \$600.000, con costas;

**5.-** Que las sumas ordenadas pagar deberán ser reajustadas conforme la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, entre el mes anterior a la fecha de la sentencia y el mes anterior a la fecha del pago efectivo, con más los intereses para operaciones reajustables, desde que el fallo quede ejecutoriado.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol N° 229.619.-

Dicto doña RADY VENEGAS POBLETE, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza SANDRA RUIZ HERNÁNDEZ, Secretaria Subrogante.-



Temuco, treinta de septiembre de dos mil quince.-

Como se solicita, certifique la señora Secretaria o quien la subrogue, lo que corresponda.

Rol N° 229.619-J.-

Proveyó ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS, Juez Subrogante del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza SANDRA RUIZ HERNÁNDEZ, Secretaria Subrogante.-

SCRH



**CERTIFICO:** que la sentencia definitiva de fojas 78 y siguientes se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, treinta de septiembre de dos mil quince.-

**SANDRA RUIZ HERNÁNDEZ**  
**SECRETARIA SUBROGANTE**



**CERTIFICO:** Que las copias que anteceden son fiel a su original.

Temuco, treinta de diciembre de dos mil quince.-



**SOLEDAD NEIRA RUIZ**  
SECRETARIA (S)

