

Santiago, siete de octubre de dos mil veintidós.

**VISTO Y TENIENDO PRESENTE:**

**Primero:** Que ha comparecido Esteban Alonso Gómez Muzzio, en representación de Fundación América por la Infancia, ambos domiciliados en Magnere N° 1540, oficina 904, Providencia, Santiago, e interpuso recurso de protección en contra de Glow Studio Diseño y Animación 3D Limitada y/o Glow Chile SpA, domiciliada en Monjitas N° 527, oficina N° 1208, Santiago, por el acto que califica de arbitrario e ilegal y que hace consistir en despojar, obstaculizar y apropiarse ésta de los datos, información académica, financiera y de funcionamiento educacional de aquella, vulnerando los derechos fundamentales que al efecto indica, por lo cual pide declarar ilegal y arbitrario dicho actuar y ordenar a la recurrida entregarle toda la información y datos de la recurrente alojados en sus servidores, con costas.

Para fundar su acción, la recurrente señala que el año 2017 comenzó la búsqueda de una empresa que pudiera desarrollar la plataforma de cursos Academia FAI ([academia.americaporlainfancia.com](http://academia.americaporlainfancia.com)), una plataforma online que tiene por objetivo transmitir conocimiento de frontera en temáticas como parentalidad, apego, desarrollo infantil, resiliencia, buenos tratos a la infancia, entre otros; habiendo finalmente decidido trabajar con la recurrida, por lo que ésta le comenzó a entregar los siguientes servicios: 1. Servicio de desarrollo academia FAI (Fundación América por la Infancia) 1.0. En el año 2017, comenzó a trabajar en el desarrollo de la plataforma educativa Academia FAI de la recurrente. 2. Servicio de soporte y servidor, desde marzo 2018 a diciembre 2021. 3. Servicio de desarrollo Academia 2.0 y desarrollos menores: En septiembre de 2019, se solicita un desarrollo para una mejora gráfica y de funcionalidades de la academia FAI. 4. Servicio de desarrollo Academia 3.0 (no se finaliza esta gestión). Este servicio de desarrollo -indica la recurrente- es el que desencadena el secuestro digital de datos que se explicará más adelante.

En el año 2020, solicitaron una cotización por un desarrollo completo de una nueva plataforma, recibiendo un presupuesto por el desarrollo, de 958,5 UF. Pagó la actora el 50% y comenzaron con el desarrollo solicitado, el que se fue atrasando, teniendo varias promesas de entrega final, la

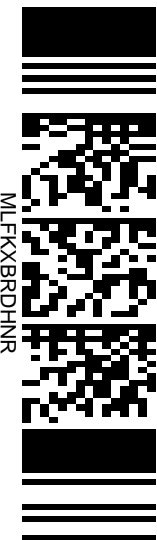


primera para el día 15 de mayo de 2021, que se aplazó para el 31 de mayo, y la segunda para el 30 de julio de 2021. El día 20 de julio de 2021, fue la primera vez que se entregaron los accesos para pruebas finales, esta entrega era la “final”.

El día 26 de julio de 2021, se notifica a los usuarios que el lanzamiento de la plataforma sería el lunes 9 de agosto de 2021, de acuerdo con lo informado por Glow (la recurrida) en reuniones virtuales. El día 30 de julio de 2021, les comunicaron que luego de las revisiones realizadas, no podían lanzar. El día 3 de agosto de 2021, luego del envío el 2 de agosto de 2021, de más correcciones, se reprograma la entrega y lanzamiento para el día jueves 26 de agosto de 2021 y se envía correo a los estudiantes el día 4 de agosto de 2021, informando de la nueva fecha de lanzamiento para el fin de semana del 27 de agosto. Sin embargo, el día 10 de agosto de 2021, la recurrida comunica a la actora un aumento del precio final del desarrollo por supuestos desarrollos extras que nunca se informaron durante las reuniones, aumento de precio que no fue aceptado por ésta.

A continuación, el recurso describe una serie de hitos de su relación con la recurrida, las que se fueron complicando y gestando un conflicto que ponía en riesgo la información personal de la fundación y el negocio. Esto se explicará en la siguiente sección.

Indica que la recurrida Glow comenzó a realizar maniobras para conseguir que le pagara el total del desarrollo que no recibía y nunca estuvo completo. Su principal herramienta de “chantaje”, fue que tenían el control de su plataforma actual y, con ella, toda su información académica, comercial y financiera de 2018 en adelante, siendo la plataforma academia FAI es la principal, y prácticamente única, fuente de ingreso de la actora. Describe en este sentido una serie de vicisitudes de su relación que terminaron con que a las 16:00 del 28 de diciembre de 2021, Alejandro Avendaño, Gerente Comercial de la recurrida llamó a la actora y le indicó explícitamente que no le devolverán la plataforma hasta que pagara el total del desarrollo que no había sido concluido ni recibido. Indica que el actuar de la recurrida ha significado un secuestro digital y perjuicios directos como no tener acceso a la información de los clientes que estaban realizando pagos, no tener acceso a los nuevos usuarios que se estaban



registrando en la página, no tener acceso a los avances de los usuarios y no poder prestar asistencias académicas de los alumnos que los consultaban. Para ejemplificar un perjuicio directo, indica que durante el tiempo que la pagina estuvo activa y sin sus accesos de administración, se efectuaron 18 pagos de clientes de los cuales no tienen información, por un monto total de \$1.255.375. Debido a la negativa del restablecimiento de los permisos de administración la recurrente decidió a las 17:40 de ese mismo día, desactivar el acceso del dominio academia.americaporlainfancia.com y redirigirlo a otro servidor y otra página, para que su negocio no siguiera sufriendo daños producto de la falta de acceso a la administración y acceso de nuestra propia información financiera, comercial y académica.

Aduce que el comportamiento de la recurrida es arbitrario e ilegal al secuestrar la información que le pertenece por no haber continuado el desarrollo con la recurrida, vulnerando su derecho de propiedad y de propiedad intelectual previstos en los numerales 24 y 25 del artículo 19 de la Constitución Política de la República, por lo que pide acoger, con costas, esta acción constitucional y declarar: 1º) Ilegal y arbitrario el acto cometido por parte de la recurrida, al secuestrar, impedir y bloquear el acceso de la actora, a los datos e información, de su propiedad, alojados en los servidores de la primera. 2º) Que, como consecuencia de la declaración anterior, se deje sin efecto la privación e imposibilidad de acceso a la plataforma propiedad de la actora, alojada en los servidores de la recurrida. Y 3º) Que se ordena la entrega y/o devolución de los respaldos de las bases de datos de la recurrente, además de toda la información que le pertenece, incluyendo versiones, configuraciones, modificaciones; no limitado a todos los programas, sistemas, crons bases de datos, información, imágenes y todo lo necesario para poder replicar la plataforma y poder seguir con un funcionamiento normal de su Fundación e incluyendo lo expresado anteriormente, un dump de las bases de datos (incluyendo todo), la carpeta de moodle y moodledata.

**Segundo:** Que al informar la recurrida pidió el rechazo del recurso, con costas, por tratarse de una versión de hechos no íntegra ni verídica, no habiendo actuación arbitraria o ilegal de la recurrida, y porque de haber



alguna controversia ésta sería de lato conocimiento y no materia de una acción cautelar de protección.

Al efecto, reconoce el contrato que celebró con la recurrente en septiembre de 2017, el que con el tiempo fue aumentando en servicios. Precisa que no se obligó a otorgarle acceso fulla la plataforma en calidad de usuario administrador de soporte de plataforma, por cuanto es justamente la recurrida quien tiene las calificaciones técnicas necesarias para operar el servicio, no obstante lo cual para cuestiones puntuales, graciosamente le otorgó en ocasiones permisos de acceso de administrador de soporte a la recurrente, para cuestiones que debían coordinarse previamente y bajo supervisión de la recurrida.

Indica que los servicios fueron prestados de forma pacífica hasta el año pasado, en que el Desarrollo de la Academia 3.0 fue rechazado por la recurrente, a pesar de haber sido desarrollado en su totalidad por Glow con todas las características pedidas por la actora, quien adujo que el plazo de desarrollo fue superior al convenido, no obstante que esto ocurrió porque la actora fue pidiendo especificaciones técnicas adicionales, y que la actora nunca reclamó mientras el plazo se iba extendiendo. En suma, el trabajo estaba hecho y entregado pero la recurrente se negó a pagar lo que correspondía a las especificaciones técnicas adicionales pedidas por ella misma. El conflicto civil y comercial es lo que originó el quiebre de la relación contractual.

La actora efectivamente decidió de manera unilateral poner término a los servicios prestados en octubre pasado, indicando el término para el 31 de diciembre de 2021.

Señala que el término de una relación de servicios informáticos de larga data requería planificación y acuerdos, pero la recurrente nunca quiso hablar sobre el punto correspondiente al servicio de desarrollo del proyecto Academia 3.0 que fue efectivamente desarrollado por la recurrida y no ha sido pagado, y sobre el punto relativo a que el servicio de traspaso o migración de la información que pudiere haber sin respaldo, requiere horas de trabajo y coordinación de equipos humanos, que tiene obviamente un costo que debe pagarse.

Para obviar tratar dichos puntos, la recurrente de forma subrepticia, sin aviso ni coordinación, intervino la plataforma de manera irregular para



traspasar información, lo que habría realizado al parecer con un código de acceso que se le había otorgado con otros fines. Esta maniobra de la actora produjo la caída del sistema.

En efecto, indica que con fecha 27 de diciembre a las 13.20 hrs. clientes de FAI reportaron a su mesa de soporte intermitencia del servicio, ante lo cual la acción inmediata fue informar al data center en donde está alojada la plataforma, para ver si existe algún problema técnico, el cual ratifica que nos reporta problemas de lentitud e indisponibilidad por una acción incorrecta y no informada que se estaba ejecutando. Ante esto, siendo una alerta con criticidad alta, puesto que esto afecta el acceso de los usuarios de FAI y es responsabilidad del servicio que proporcionamos, se comunicaron inmediatamente al cliente FAI. Natalia Rojas (funcionaria de FAI) les comentó que estaban realizando respaldos de la información, ante lo cual les dijeron que en reiteradas ocasiones les habían dicho que ellos deben informar aquello porque son actividades que se deben programar en conjunto para que sus clientes no se vean afectados tal como estaba ocurriendo en esos momentos. Fue en ese instante que se dieron cuenta de que estaban extrayendo la información desde la plataforma de manera subrepticia y poniendo el riesgo el correcto funcionamiento de ésta y el accesos a sus usuarios, lo cual impacta en el servicio que entregan y en la cantidad de usuarios que reclaman a su profesional que les entrega el soporte.

Finalmente, y después de haber conversado telefónicamente con Javier Leniz (funcionario de la recurrente FAI), asumen de parte de la recurrente que estaban realizando esta acción de manera no informada; y con el fin de no seguir cometiendo más errores y no afectar a sus clientes, se pide a la recurrida detener el proceso que ellos mismos habían activado en la plataforma. En ese mismo día a las 18 hrs Natalia Rojas de FAI, envía un correo de parte de Javier Leniz solicitando detener el proceso que se estaba ejecutando y tenía el servidor colapsado, y aumentar los recursos por ese día y el siguiente para poder terminar su proceso de respaldo actual.

Por ende, el soporte fue bloqueado por la recurrida porque era necesario para evitar la caída de la plataforma, y con el consentimiento de



la recurrente al comprobar ella misma el daño a aquélla, producto de su actuar subrepticio.

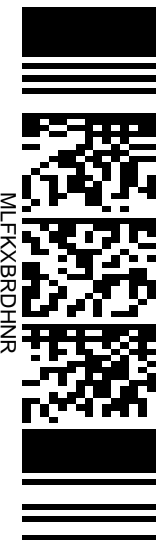
En definitiva, refiere que su actuar no fue ilegal, mucho menos arbitrario, y que no tiene ningún problema en efectuar los servicios que la recurrente necesite para el término del contrato, con tal de que ésta tenga la deferencia de sentarse a conversar los pagos pendientes y esté dispuesta a pagar por el servicio que implica la migración de datos sin respaldo. No puede pretender la recurrida que, porque no le otorgan un servicio gratis, le están afectando ilegal o arbitrariamente algún supuesto derecho.

Por último, de haber alguna controversia, ésta debe resolverse ante los tribunales de la instancia en juicio de lato conocimiento.

Por todo lo anterior, pide el rechazo del recurso de protección, con costas.

**Tercero:** Que, como se ha sostenido en reiteradas ocasiones, el recurso de protección de garantías constitucionales, consagrado en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye una acción cautelar o de emergencia, destinada a amparar el legítimo 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 moleste ese ejercicio. Luego, es requisito indispensable de la acción de protección la existencia, por un lado, de un acto u omisión ilegal -esto es, contrario a la ley- o arbitrario -producto del mero capricho o voluntad de quien incurre en él- y que provoque algunas de las situaciones que se han indicado.

**Cuarto:** Que de lo expuesto por las partes aparecen como hechos no controvertidos los siguientes: **1º)** Que la recurrida, efectivamente, detuvo el proceso que la actora se encontraba llevando a cabo el día 27 de diciembre de 2021 para extraer y recuperar, desde el sistema informático desarrollado por la primera, la información que le pertenecía y que se administraba en el mismo, y, **2º)** Que, con posterioridad, no le ha entregado ni tampoco le ha permitido recuperar la información faltante que continúa alojada en dicho sistema, aduciendo la existencia de pagos pendientes.



**Quinto:** Que, de esta manera, no se encuentra controvertido por la recurrida el reproche de haber bloqueado a la actora la obtención del saldo de información que le pertenece y que se aloja en el sistema informático que administra, conducta impeditiva que no se ve justificada por la terminación del contrato que las vinculaba ni por la pretendida existencia de obligaciones cuyo pago le adeudaría la recurrente, desde que no consta que se hubiese dispuesto judicialmente, con el mérito de dichas alegaciones, alguna medida de retención u otra de naturaleza equivalente respecto de dicha información en el procedimiento judicial respectivo, constituyendo, por ende, aquel acto, una vía de hecho que resulta arbitraria e ilegal, al configurar un comportamiento propio de autotutela, proscrito por nuestro ordenamiento, mediante el cual su autor se ha erigido en comisión especial.

En efecto, la legislación contempla los procedimientos correspondientes para obtener judicialmente el reconocimiento de los derechos y, mientras aquéllos no sean ejercidos, no resulta lícito a ésta, amparada en la calidad acreedora contractual de presuntas obligaciones impagas, recurrir a vías de hecho para impedir a la actora el retiro de su información desde el sistema informático ya referido.

**Sexto:** Que, por lo dicho, de lo reflexionado precedentemente aparece de manifiesto que la recurrida incurrió en un acto arbitrario e ilegal que perturba la garantía constitucional contemplada en el artículo 19 N° 3 inciso 5° de la Constitución Política de la República, pues nadie puede ser juzgado por comisiones especiales sino por el tribunal que señale la ley y que se halle establecido con anterioridad por ésta, desde que asumió, en la práctica, la función de juzgar, que pertenece constitucionalmente a los tribunales de justicia.

**Séptimo:** Que, atento a lo antes razonado, este recurso de protección ha de ser acogido del modo que se dirá, sin perjuicio de los derechos que pudieren ejercer las partes con motivo de la vinculación contractual que las ligaba y/o de su terminación.

Y de conformidad, asimismo, con lo que dispone el artículo 20 de la Constitución Política de la República y el Auto Acordado de esta Corte sobre tramitación del recurso de protección, **se acoge** el recurso de protección deducido por Fundación América por la Infancia en contra de

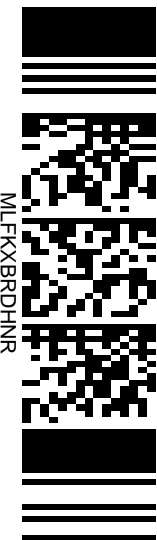


Glow Studio Diseño y Animación 3D Limitada y/o Glow Chile SpA., sólo en cuanto esta última deberá dar a aquélla las facilidades necesarias para que pueda obtener la totalidad de la información que le pertenece y que se encuentre alojada en los sistemas informáticos que administra, sin perjuicio de otras acciones.

**Regístrese, comuníquese y archívese.**

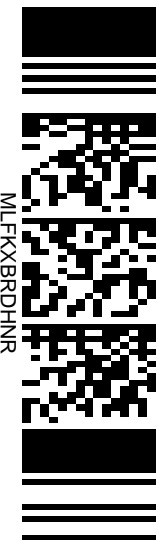
Redacción del ministro interino Matías de la Noi Merino.

Rol N° Protección 42.148-2021 LTE



Pronunciado por la Octava Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada por Ministro Miguel Eduardo Vazquez P., Ministro Suplente Matias Felipe De La Noi M. y Abogada Integrante Paola Herrera F. Santiago, siete de octubre de dos mil veintidós.

En Santiago, a siete de octubre de dos mil veintidós, 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 11 de Septiembre de 2022, 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>.