

**JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
LICANTEN**

En Licantén, a cuatro de octubre de dos mil diecinueve.

**VISTOS:**

A fojas uno y siguientes rolan documentos, Querrela por infracción a la Ley N° 19.496 y Demanda de Indemnización de Perjuicios, interpuesta por don EMMAUEL GUILLERMO MUNDACA DÍAZ, kinesiólogo, Cédula de Identidad N° 17.615.874-3, domiciliado en pasaje Araucanía N° 78, Villa Fresia, comuna de Licantén en contra de su proveedor RIOT GAMES SEFVICES SPA, ignora rut, representado por su gerente general, domiciliado en Apoquindo N° 2827, Las Condes. Relata en cuanto a los hechos que interactúa en la comunidad del juego League of Legends y por un supuesto incumplimiento del reglamento interno, lo acusan de conflictivo o provocativo por lo que con fecha 06 de julio del año en curso le inhabilitan permanentemente el acceso al juego y a los servicios que ha comprado. Relata que RIOT GAMES SERVICES SPA, estaría incumpliendo la Ley N° 19.496, al no cumplir sus expectativas como consumidor garantizándole el acceso a los servicios que pagó. Por lo que previa citas legales, solicita sea condenado el proveedor al máximo de las multas con costas. En cuanto a la demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, demanda por monto total de ciento cincuenta y seis mil pesos (\$ 156.000.-), mas reajustes, intereses y costas.

A fojas 15 rola resolución se provee la presentación de fojas 12 y siguientes, a lo principal y primer otrosí: Téngase por interpuesta querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios por infracción a la ley del Consumidor, traslado, al segundo otrosí: téngase por acompañados los documentos, al tercer otrosí: téngase presente. Cítese a audiencia de conciliación, contestación y prueba para el día 25 de septiembre de 2019. A las 10.00 horas. Notifíquese personalmente por medio de Carabineros.

A fojas 19 y siguientes rolan documentos acompañados en otrosí de presentación de escrito de Contestación de denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios, entre ellos, antecedentes del reclamo N° R2019W2958449, N° R2019w3094955, términos de uso del videojuego League of Legends, Código de Invocador del videojuego, artículo sobre preguntas frecuentes del sistema de comentarios instantáneos del videojuego, artículo sobre comportamiento digno de un campeón del videojuego, artículo sobre diversidad, inclusión y valores de Riot, registro de interacción iniciada por don Emmanuel Mundaca el 4 de octubre de 2018, titulado “suspensión” con el soporte del juego de Riot Games, registro de interacción iniciada por don Emmanuel Mundaca el 10 de mayo de 2019, titulado “Ezmanuel” con el soporte del juego Riot Games, registro de interacción iniciada por don

Emmanuel Mundaca el 14 de mayo de 2019, titulado “no tengo negatividad en mi tarjeta de reforma” con el soporte del juego Riot Games, registro de interacción iniciada por don Emmanuel Mundaca el 07 de julio de 2019, titulado “A tomar en cuenta” con el soporte del juego Riot Games, registro de interacción iniciada por don Emmanuel Mundaca el 08 de julio de 2019, titulado “solicitud de transacciones de tienda en League of Legends historial completo de compras” con el soporte del juego Riot Games, registro de chat sostenido por el usuario Emmanuel Mundaca durante el videojuego League of Legends, que lo hicieron merecedor de las medidas disciplinarias impuestas por Riot Games.

A fojas 108 y siguientes rola Escrito de Contestación de denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios presentada por la abogada María José Martabit Sagredo, contesta Querrela y Demanda Civil solicitando el rechazo en todas sus partes, fundando esto en que el denunciante incumplió en reiteradas ocasiones el código, ofendiendo a otros jugadores, con expresiones ofensivas y anticompetitivas, además de dejarse perder, perjudicando a sus compañeros de juego y en definitiva infringiendo el Código de Conducta y los propios Términos de Uso del videojuego League of Legends aceptados por el denunciante. Dichos Términos, establecen claramente que los comportamientos que ofendan, acosen, persigan o amenacen a otros jugadores conllevará una sanción. Luego de que Riot Games impuso varias sanciones al denunciante y se le advirtiera sobre la posible cancelación de su cuenta Ezmanuel asociada a su correo electrónico se aplicó la media disciplinaria de suspensión permanente de la cuenta del demandante. En consecuencia alega, este caso está lejos de constituir una infracción a la Ley y más bien se trata de una mera insatisfacción del actor por las medidas disciplinarias legítimamente impuestas por Riot por la infracción a las reglas que protegen el juego por parte del señor Mundaca. Señala que el videojuego League of Legends es un videojuego en línea, gratuito de combate, multijugador y basado en sesiones de juego, desarrollado por Riot Games Inc. Agrega que la posibilidad de acceder al juego gratuitamente constituye uno de sus atributos esenciales que lo han posicionado como uno de los juegos para computador mas jugado en el mundo y un factor clave del crecimiento explosivo de los deportes electrónicos o eSports. Se informa a todos los usuarios que tienen derecho a acceder gratuitamente al videojuego y conocer de antemano cuales son las reglas que lo rigen. Finalmente solicita declarar que la denuncia infraccional así como la demanda civil interpuesta por el señor Emmanuel Mundaca Díaz revisten el carácter de temerarias por carecer de fundamento plausible de conformidad al artículo 50E de la Ley de Protección al Consumidor.

A fojas 123 y siguientes rola Sobre y absolución de Posiciones del denunciante.

A fojas 127 y siguientes se lleva a efecto comparendo de estilo. La denunciante ratifica denuncia y demanda civil y la denunciada presenta contestación por escrito, solicitando rechazo de ambas acciones en todas sus partes con expresa condenación en costas. Llamadas a conciliación no se produce. Testimonial la denunciante y demandante ratifica todos los documentos acompañados en el segundo otrosí de la presentación de fecha 25 de septiembre del año en curso. La querellante y demandante civil ratifica documentos acompañados en denuncia y demanda civil. Se procede a abrir sobre cerrado de posiciones y se pregunta. Repreguntado el absorbente para que se le exhiba los términos de uso del juego League of Legends, en particular la página N° 5 de la cláusula “5. Código de conducta” y aclare en virtud de lo consignado en ella si los términos de uso, contemplaba la posibilidad de expulsar al usuario en caso de instigaciones, amenaza o acosos a otras personas al usar los servicios de Riot. Responde: “Si, en el peor de casos. En la última partida no era para cancelar la cuenta fue excesivo”. Consultado para que aclare el absolvente si se puso en contacto con el soporte del juego de League of Legends y si se le especificaron las razones de sus medidas disciplinarias, responde si, es efectivo. Pero de manera ambigua y errónea.

Para que se le exhiba al absolvente el registro de chat sostenido por el usuario con League of Legends, específicamente donde se utiliza las expresiones “tienes siete muerte idiota, hipócrita”, “me vale mil vergas” y aclare si considera que la sanción por dichas expresiones puede considerarse ambigua, responde: “esto pasó, porque se critica el rendimiento de la otra persona y el tenía tan mal comportamiento como el de mi equipo, como no lo quería reconocer yo le dije idiota. De hecho él intencionalmente se retiró de la partida”. Agrega que si, considera que puede existir medidas disciplinarias por dichas expresiones. “Podría ser una medida disciplinaria adicional bloquear por vocabulario, es decir, palabras claves, como todas las que ellos consideren inapropiadas”.

Antes de terminar esta audiencia don Emmanuel Guillermo Mundaca Díaz, manifiesta su conformidad con la información entregada por el abogado don Eduardo Reveco Soto por Riot Games y agrega: “Sobre la dinámica del juego y el sistema de sanciones. Comprendo que quieren mejorar la convivencia y palabras que debieran ser censuradas y solicito al tribunal al momento de fallar considerar lo anterior y no ser sancionado.

A fojas 130 rola autos para fallo.

## **CONSIDERANDO:**

### **I.- EN CUANTO AL FONDO.-**

**PRIMERO:** Que es necesario destacar que estos autos se iniciaron por querrela infraccional presentada por el consumidor, sin señalar expresamente disposición legal o derecho transgredido, sino por haberse inhabilitado el acceso a un videojuego. Videojuego de acceso gratuito y dentro del cual se adquirió un servicio (mejora) pagado.

**SEGUNDO:** Que la denunciante ha incumplió en reiteradas ocasiones el Código de Conducta, ofendiendo a otros jugadores, con expresiones ofensivas y anticompetitivas y conductas no éticas, además de dejarse perder, perjudicando a sus compañeros de juego y en definitiva infringiendo el Código de Conducta y los propios Términos de Uso del videojuego League of Legends aceptados por el denunciante. Dichos Términos, establecen claramente que los comportamientos que ofendan, acosen, persigan o amenacen a otros jugadores conllevará una sanción. Luego de que Riot Games según consta en documentos acompañados de fojas 68, 69, 70, 71, 81 a 85 de autos, notificó e impuso varias sanciones al denunciante y se le advirtiera sobre la posible cancelación de su cuenta “Ezmanuel” asociada a su correo electrónico se aplicó la media disciplinaria de suspensión permanente de la cuenta del demandante.

**TERCERO:** Que el proveedor ha probado legalmente que no ha infringido la Ley del consumidor, prueba de ello es la publicación dentro del mismo videojuego de “Términos de uso” en los puntos 5.1 y 4.4. , el cual debe ser aceptado por el usuario previo al uso del videojuego en cuestión. A mayor abundamiento para acceder al videojuego en cuestión se debe crear una cuenta de usuario, luego leer y aceptar los Términos de Uso, incluyendo el código de Conducta, que en definitiva comprender los términos y condiciones por los cuales Riot ofrece a todos los usuarios acceso al juego.

Así las cosas; esto ha sido reconocido y aceptado por el denunciante en Audiencia de comparendo y Absolución de Posiciones.

**CUARTO:** Que los antecedentes de autos analizados en conjunto conforme a las reglas de la sana crítica, permiten concluir que no se aprecia infracción a la Ley N° 19.496; al haberse acreditado el cumplimiento de sus obligaciones por parte del proveedor denunciado. Con el mérito de lo razonado en las consideraciones anteriores y los preceptos legales citados, no existiendo antecedentes que acrediten una falta de prestación o negligencia en el servicio prestado, se procede RECHAZAR la QUERELLA infraccional, deducida a fojas 12 y siguientes de autos, por don EMMANUEL GUILLERMO MUNDACA DÍAZ en contra de RIOT GAMES SERVICES SPA., ambos ya individualizados.

## **II.- EN CUANTO A LA DEMANDA.-**

**QUINTO:** Que la demanda interpuesta en autos se basa en la responsabilidad infraccional de la demandada, y dado que ésta será absuelta, dicha demanda no podrá prosperar. Se procede RECHAZAR la DEMANDA CIVIL, deducida a fojas 12 y siguientes por don EMMANUEL GUILLERMO MUNDACA DÍAZ en contra de RIOT GAMES SERVICES SPA., ambos ya individualizados.

Que, las circunstancias y accidentes del hecho infraccional denunciado, las alegaciones de las partes; el análisis de las pruebas, y, todo aquello sometido a la decisión del Tribunal, fueron apreciadas de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 14 de la Ley 18.287, sobre el Procedimiento ante los JUZGADOS DE POLICIA LOCAL y, sus modificaciones posteriores. Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos: 1, 14 y 52 de la Ley 15.231; 1, 3, 4, 7, 8, 10, 11, 12, 14, 17 de la Ley 18.287; Y además de lo dispuesto en los arts. 3, 23, 50, 50A, 50B, 50C, 50D Y 50E de la Ley N° 19.496;

### **SE DECLARA:**

**A.-** Que se ABSUELVE a RIOT GAMES SERVICES SPA, ya individualizado de todo cargo en relación con estos autos.

**B.-** Que se rechaza en todas sus partes Querrela infraccional y consecuentemente Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, interpuesta por don EMMANUEL GUILLERMO MUNDACA DÍAZ en contra de RIOT GAMES SERVICES SPA., al no acreditarse una infracción a la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.

**C.-** Que NO se declarará denuncia Temeraria por haber tenido la denunciante y demandante civil motivo plausible para litigar.

**D.-** Que No se condenará en costas, por haber tenido las partes motivo plausible para litigar.

ANOTESE, NOTIFIQUESE y ARCHIVESE en su oportunidad.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada, conforme al Artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.-

Causa Rol N° 1108/2019.-

Resolvió la Srta. Ariella Inés Bonizzoni Gutiérrez. Jueza Letrada Titular.  
Autorizó la Srta. Francisca Acuña Díaz. Secretaria Abogada Titular.

