

Santiago, dieciocho de enero de dos mil veintitrés.

**VISTO Y TENIENDO PRESENTE:**

**PRIMERO:** Que, comparece Omar Matus de la Parra Sardá, abogado, quien interpone acción de protección en favor de **María Cecilia Aguirre Vargas** y, en contra de **Banco Ripley y Car S.A.**

Indica que la recurrente el día 18 de octubre de 2021, alrededor de las 12:00 horas, habría sufrido el robo de su cartera y su contenido, en el estacionamiento del Supermercado Jumbo del Mall Alto Las Condes.

De este modo, se habría dirigido el mismo día a realizar la denuncia respectiva a la 17° Comisaría de Las Condes, que fue estampada a las 17:24 horas.

Sin embargo, en marzo del año 2022, habría recibido una llamada de la ejecutiva comercial de su Banco, informándole que mantenía una deuda pendiente con Ripley, lo que le pareció extraño porque no tenía, ni antes ni después del robo, tarjetas bancarias ni de casas comerciales y tampoco créditos con este comercio. Posteriormente, ante la información entregada, resulta que el 20 de diciembre de 2021 fue reportada en el Boletín Comercial (DICOM) por Ripley, por una deuda ascendente a \$4.437.701.

En virtud de ello, fue a Ripley a consultar, pero sólo se le habrían indicado que tenía una deuda, y finalmente le habrían informado que el mismo día del robo, esto es, el 18 de octubre de 2021, a las 17:21 horas, se efectuó una captación y se realizó la apertura de la Tarjeta de Crédito Ripley Mastercard N°xxxxxxxxxxxx4168, en la sucursal de Ripley ubicada en el Mall Plaza Norte, ubicada en Avenida Américo Vespucio N°1737, comuna de Huechuraba. En dicha oportunidad, desconocidos, abrieron una cuenta con un cupo total de \$4.000.000 y efectuaron compras por el monto de \$4.190.351.



De este modo, agrega que el contrato de apertura de la tarjeta de crédito habría sido suscrito por otra persona, y se pudo apreciar que, de la copia del contrato con firma y huella, evidentemente no fue firmado por la recurrente y tampoco era suya la huella estampada. Asimismo, se pudo corroborar que los datos otorgados para completar el contrato, esto es, domicilio, teléfono, régimen matrimonial, correo electrónico, tampoco correspondían.

Luego, la recurrente indica que formuló un reclamo ante el Banco en comento, y que habría recibido como respuesta que no cumplía con las condiciones para acceder a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos establecidas en la Ley N°20.009, pues, el reclamo sólo puede incluir operaciones efectuadas en los 120 días corridos a la fecha del aviso del bloqueo del medio de pago. En su caso, el reclamo contempla transacciones realizadas 163 días antes del aviso de bloqueo, encontrándose, por lo tanto, fuera de los plazos establecidos en la ley. Asimismo, sostiene que **tampoco aplica el plazo al que se ha acogido Banco Ripley**, pues atendido que la recurrente no tenía tarjeta con Ripley, Banco Ripley ni Car S.A., por lo que no había motivo alguno para notificarle del robo de sus documentos, y tampoco pudo desconocer transacciones, puesto que los estados de cuentas fueron enviados a una dirección y correo electrónico que no corresponden a los verdaderos.

Concluye que, por los hechos relatados, existiría una vulneración a su derecho de propiedad, consagrado en el artículo 19° N° 24 de la Constitución Política de la República.

Pide se acoja el recurso, ordenando expresamente a las recurridas lo siguiente: i. Asuma como propio el fraude cometido en su contra, por la suma de \$4.437.701, extendiéndose al efecto Certificado que nada adeudo por concepto de las operaciones realizadas con la



Tarjeta de Crédito Ripley Mastercard N°xxxxxxxxxxxx4168, informando a esta Corte del cumplimiento de la sentencia definitiva firme, dentro de quinto día. ii. Se cierre definitivamente la Tarjeta de Crédito Ripley Mastercard N°xxxxxxxxxxxx4168 que figura a nombre de la recurrente y toda otra cuenta o tarjeta que figure a nombre de la Sra. María Cecilia del Carmen Aguirre Vargas. iii. Se ordene a las recurridas realizar las gestiones que correspondan para eliminar la publicación de la recurrente del Boletín Comercial. iv. Se condene en costas a las recurridas.

**SEGUNDO:** Que, el **Banco Ripley** evacúa el informe requerido, solicitando el rechazo del recurso.

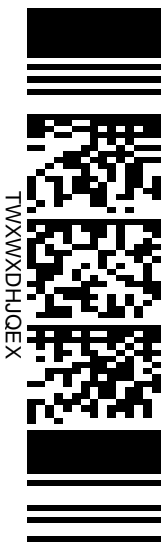
Alega en primer término, su extemporaneidad, puesto que se ha interpuesto fuera de plazo, transcurriendo con creces los 30 días corridos desde que tomó conocimiento de los hechos que reclamaría desde marzo del 2022, hace ya cinco meses, hasta la presentación del recurso en agosto de 2022.

Por otro lado, arguye que considerando, lo que solicita la actora, en definitiva, es que se deje sin efecto la deuda que a su juicio sería inexistente, analizados los hechos nuevamente y ante la reiteración del reclamo, aprobó su solicitud de acuerdo a la Ley N°21.234.

Afirma que a la fecha del informe, los cargos han sido reversados, quedando la cuenta en saldo \$0. Por su parte, se realizó la regularización en el registro de deudores – que podría demorar un par de días en verse reflejado- y se solicitó el bloqueo del contrato.

En tal contexto, es que la acción intentada claramente carecería de objeto, por haber la recurrida accedido a su solicitud.

En cuanto al fondo, refiere que descarta ilegalidad y arbitrariedad en su actuar, pues actuó en todo momento en estricto apego a la Ley N°20.009.



Precisa que el reclamo podrá incluir operaciones realizadas en los ciento veinte días corridos anteriores a la fecha del aviso efectuado por el usuario, de conformidad al artículo 4º de la antedicha Ley, y la actora presentó el reclamo más de treinta días después del plazo estipulado, por lo que claramente se aplicó la norma en cuestión, sin ser procedente atribuir ningún tipo de actuar arbitrario o ilegal

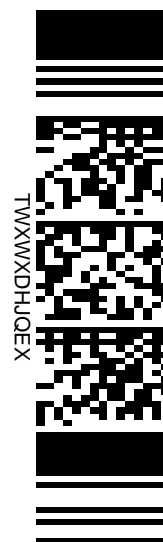
**TERCERO:** Que por su parte, el otro recurrido **Cars S.A.**, informa en términos idénticos a Ripley.

**CUARTO:** Que, 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.

De lo que resulta, como requisito indispensable de esta acción, la existencia de uno o varios actos u omisiones ilegales, esto es, contrarios a la ley, o arbitrarios, producto del mero capricho de quién incurre en él, afectando a una o más de las garantías -preexistentes- protegidas, consideración que resulta básica para el examen y la decisión del recurso que se ha interpuesto.

**QUINTO:** Que el recurso se interpuso dentro de plazo, el cual se cuenta desde el momento en que los recurridos no hicieron efectivo el cierre de la tarjeta de crédito, acción arbitraria que sigue produciendo sus efectos hasta la fecha, al encontrarse aún abierta la tarjeta de crédito.

En consecuencia, el recurso de protección ha sido deducido en debido plazo, puesto que el acto jurídico que originó la vulneración de derechos de la señora Aguirre Vargas, sigue produciendo sus efectos



cada día, al encontrarse aún abierta la tarjeta de crédito, y continúa informada en el Boletín Comercial como morosa.

El plazo para interponerlo se cuenta desde la fecha en que la recurrida recibió la respuesta de la Comisión para el Mercado Financiero, respuesta que tomó conocimiento la recurrente el **7 de julio de 2022 y el recurso de protección se interpuso el 5 de agosto de 2022**, por lo que de todas formas el presente recurso de protección se encuentra presentado dentro del plazo establecido en el artículo 1° del Auto Acordado 94-2015, de la Excma. Corte Suprema.

**SEXTO:** Que en mérito de lo informado por los recurridos, se ha procedido a revertir los cargos imputados a la recurrente, quedando la cuenta en saldo \$0. Por su parte, se realizó la regularización en el registro de deudores, y se solicitó el bloqueo del contrato.

**SÉPTIMO:** Que, en consecuencia, al haberse otorgado la tarjeta de crédito en forma irregular, sin verificar los antecedentes de la persona que la estaba solicitando y sin adoptar las más mínimas medidas de seguridad, siendo obligación de las recurridas adoptar todos los mecanismos necesarios para impedir fraudes, y el hecho de negarse a cerrar la tarjeta de crédito, constituyen actuaciones ilegales y arbitrarias, por lo que esta Corte acogerá la presente acción de protección por haberse vulnerado su derecho de propiedad.

Por estas consideraciones y visto, además, lo establecido en el artículo 19 N° 24 y artículo 20 de la Constitución Política y el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema sobre Tramitación del Recurso de Protección, de fecha 17 de julio de 2015, **SE ACOGE, con costas**, el recurso de protección constitucional deducido en favor de **María Cecilia Aguirre Vargas, Cédula de Identidad N°5.716.153-1**, en contra de en contra de **Banco Ripley y de Car S.A** , ordenando a las recurridas para que una vez que se encuentre firme o ejecutoriada la



presente sentencia, deberán efectuar las siguientes acciones: 1) El cierre definitivo de la Tarjeta de Crédito Ripley Mastercard N°xxxxxxxxxxxx4168, que figura a nombre de la recurrente y toda otra cuenta o tarjeta que figure a nombre de doña María Cecilia del Carmen Aguirre Vargas; y, 2) Realizar las gestiones necesarias para eliminar la publicación de la recurrente del Boletín Comercial de la Cámara de Comercio de Santiago, como deudora del sistema financiero, de la presunta deuda con Banco Ripley y CAR S.A. relacionada con la Tarjeta de Crédito mencionada.

**Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad.**

Redacción del abogado integrante Claudio G. García Lamas

**N° Protección 100453-2022**



Pronunciado por la Octava Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada por Ministro Miguel Eduardo Vazquez P., Ministro Suplente Sergio Guillermo Cordova A. y Abogado Integrante Claudio Gonzalo García L. Santiago, dieciocho de enero de dos mil veintitrés.

En Santiago, a dieciocho de enero de dos mil veintitrés, 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>.