

Rancagua, quince de diciembre de dos mil veinte.

VISTOS:

Con fecha 23 de octubre de 2020, comparece **Paola Andrea Arenas Jofré**, chilena, casada, dependiente, cédula nacional de identidad N° 15.995.683-0, domiciliada en calle Padre Luis Belmar 0166, sector Alto Lo Castillo, comuna de Machalí, y deduce recurso de protección en contra de **Banco Santander**, Rut N° 97.036.000-k, representada legalmente por don Oscar Von Chrismar Carvajal, ambos con domicilio en El Cobre 1330 Local 105 E, comuna de Rancagua.

Funda su acción en ser cuentacorrentista del banco recurrido, y que en dicho contexto se emitió a su nombre la tarjeta de Crédito Mastercard Platinum Latam Pass Contrato N° 80058902403. Señala que el 3 de septiembre de 2020, entre las 12:30 y las 12:43 horas se realizaron 23 operaciones fraudulentas, por un total de \$7.437.376, y que pese a los llamados de advertencia, los sistemas de seguridad del Banco no detuvieron ninguna de ellas. Posteriormente, con fecha 23 de septiembre de 2020 el Banco le comunicó el rechazo del Requerimiento N° 27052251. Señala como vulneradas las garantías que amparan la privacidad y el derecho de propiedad. En lo que respecta al derecho de propiedad, señala que carece de lógica considerar las operaciones como personales del cliente, imponer los valores de la cartola de la tarjeta de crédito e insistir con el cobro a su titular. En lo que respecta a su derecho a la vida privada, indica que la morosidad que se aprecia en la cartola recibida por septiembre, se verá afectada cuando sea cobrada por la recurrida y podrá informar la misma al sistema comercial y financiero. En definitiva solicita que se ordene al banco eliminar los cargos detallados de los estados de cuenta de la tarjeta de crédito N° 80058902403, así como cualquier otro relacionado con este caso,



que se inhiban de cobrar dichas deudas, que no las informen al sistema comercial y financiero, con costas.

Que el Banco recurrido evacuó informe señalando que no hay antecedentes de vulneración en los sistemas de seguridad del Banco, ni tampoco contaba con aviso de extravío o robo de los documentos al momento de realizarse las transacciones. Alega que la acción es extemporánea, por cuanto se interpone el 23 de octubre de 2020, después del plazo de 30 días, contados desde el 3 de septiembre, y que al existir controversia sobre los hechos, no hay un derecho indubitado que sirva de fundamento idóneo para la acción constitucional. Sostiene también que la recurrente cuenta con vías más idóneas, incluso de carácter jurisdiccional, contra el rechazo del Banco a su reclamación.

Se trajeron los autos en relación.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1.- Que, el recurso de protección establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye una acción de naturaleza cautelar, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías constitucionales que esa misma disposición enumera, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que impida, dificulte o amague ese ejercicio. Surge de lo transcrito, que es requisito *sine qua non* para que pueda prosperar la mentada acción cautelar que exista un acto u omisión ilegal, esto es, contrario a la ley o bien, arbitrario, entendiéndose por tal aquél que es fruto del mero capricho de quien lo ejecuta o incurre en él, acto u omisión que debe provocar además, alguna de las situaciones ya indicadas y que afecte una o más de las garantías constitucionales protegidas.

2.- Que, en cuanto a la extemporaneidad alegada por la parte recurrida, la recurrente acompañó un correo electrónico de fecha 23 de



septiembre de este año, por el cual el Banco le informaba la negativa a dar lugar al reclamo deducido por ella, momento en el cual se concretó el acto que la recurrente considera vulnerador de sus garantías constitucionales, por lo cual el presente recurso ha sido deducido dentro del plazo establecido en el Auto Acordado que regula la materia, debiendo así rechazarse la alegación de extemporaneidad.

3.- Que, en cuanto al fondo, la recurrente solo acompañó el correo que le envió el banco, comunicando el rechazo a su requerimiento de devolución de transacciones no reconocidas. Esto resulta relevante, por cuanto la parte recurrente no aportó antecedentes suficientes que tengan por mérito acreditar el monto y número de transacciones efectuadas, y el contexto en que ellas se habrían realizado.

4.- Que, de esta forma, si bien el banco no desconoce las transacciones e incluso emite un certificado que detalla el número y hora de las múltiples transacciones realizadas, es asimismo cierto que su parte plantea que no hay antecedentes de vulneración de los sistemas del banco ni fraudes, por cuanto todas ellas se habrían realizado utilizando las claves de seguridad de la recurrente, en consecuencia, existe la posibilidad de que las medidas de seguridad establecidas hayan sido vulneradas por actos de la propia recurrente.

5.- Que, así las cosas, existen en la especie hechos sujetos a controversia y que deben ser objeto de prueba, de modo que la presente acción de protección no resulta la vía idónea para establecerlos. En efecto, por su naturaleza, el recurso de protección se contempla para dar amparo a situaciones claras y determinadas, donde no existe controversia alguna sobre los hechos, lo que no ocurre en la especie, según se ha relacionado, razón por la cual se rechazará la presente acción, como se dirá en lo resolutivo, sin perjuicio de las acciones que la recurrente pueda entablar por la vía



ordinaria para acreditar los hechos alegados en autos y hacer efectiva, en su caso, la responsabilidad de la parte recurrida.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en el artículo 19 número 24° y 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección, **se rechaza**, el recurso de protección deducido por **Paola Andrea Arenas Jofré**, en contra del Banco Santander.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Rol Corte 13.704-2020-Protección.





NZXGHVBOYL

Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Rancagua integrada por Ministra Marcela De Orue R., Ministro Suplente Mauricio Voltaire Silva V. y Abogado Integrante Luisa Pamela Medina S. Rancagua, quince de diciembre de dos mil veinte.

En Rancagua, a quince de diciembre de dos mil veinte, 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 06 de septiembre de 2020, 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>