

C.A. de Santiago

Santiago, doce de diciembre de dos mil veinticuatro.

A los folios 29 y 30: téngase presente.

Vistos y teniendo presente.

Primero: Que a folio 1 comparece don Jorge Cruz Campos, en representación de don [REDACTED], quien deduce acción constitucional de protección en contra de **Banco Santander**, por haberse negado injustificadamente a reembolsar la suma de \$8.891.000 defraudada desde la tarjeta de crédito del recurrente por parte de terceros no autorizados.

Señala que dicha actuación es ilegal y arbitraria, ya que contraviene la Ley N°21.234 y el deber general de seguridad y resguardo que le imponen los contratos respectivos, vulnerando con ello los derechos fundamentales de propiedad e igualdad ante la ley, que la Constitución Política de la República garantiza en su artículo 19 N°24 y N°2, por lo que solicita se ordene la restitución del monto defraudado.

Expone que el día 27 de mayo de 2024, aproximadamente a las 18:57 horas, su representado recibió una llamada telefónica de una supuesta ejecutiva del departamento de fraudes del Banco Santander, quien le informó sobre tres transferencias sospechosas desde su cuenta corriente por \$250.000 cada una. La falsa funcionaria solicitó al afectado ingresar a la aplicación del Banco con su clave secreta y huella digital para anular dichas transferencias, a lo que éste accedió. Sin embargo, al indicarle que le enviaría un link por mensaje de texto, el Sr. [REDACTED] advirtió lo inusual de la situación y cortó la llamada.

Señala que inmediatamente después, su representado intentó comunicarse con el Banco, lo que le fue imposible debido a reiteradas llamadas entrantes de números desconocidos. Ante esto, utilizó el teléfono de su cónyuge, logrando contactar a una ejecutiva a las 19:08 horas, quien le informó que se acababa de realizar una transacción por \$8.891.000 con cargo a su tarjeta Visa en favor de la empresa Forum, operación absolutamente desconocida para él.

Agrega que, siguiendo las instrucciones de la ejecutiva, presentó un reclamo por fraude, el cual fue rechazado el 6 de junio por el Banco, invocando un supuesto uso autorizado de sus claves. Posteriormente, intentó



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: RYVXXRGXYZQ

sin éxito obtener cobertura del seguro contra fraudes contratado y solicitó la devolución de los fondos directamente a Forum, sin obtener respuesta satisfactoria.

Sostiene que el acto impugnado vulnera el artículo 19 N°24 de la Constitución Política, al privarle ilegítimamente de su derecho de propiedad sobre la suma defraudada, y el artículo 19 N°2, al discriminarlo arbitrariamente respecto del trato dado a otros clientes en casos similares. Asimismo, argumenta que la conducta del Banco contraviene los artículos 1, 3 y 6 de la Ley N°21.234, que regulan la responsabilidad del emisor en casos de fraude y establecen su obligación de implementar medidas de seguridad efectivas.

Solicita en definitiva que se acoja el presente recurso y, en su mérito, se declare la ilegalidad y arbitrariedad del acto recurrido, se ordene al Banco reintegrar la suma de \$8.891.000 con intereses y reajustes.

Segundo: Que a folio 23 comparece don Tomás Meléndez Moraga en representación del Banco Santander Chile, quien solicita el rechazo del recurso de protección con costas.

Sostiene que el recurso se basa en un hecho controvertido, esto es, la existencia de un fraude regulado por la Ley N°20.009. Argumenta que, según los propios dichos del recurrente tanto en su recurso como en el correo electrónico enviado a doña [REDACTED] el 6 de junio de 2024, fue él mismo quien, engañado por un tercero mediante una llamada telefónica, autorizó las transferencias ingresando voluntariamente su Santander Pass y completando las transacciones reclamadas.

Afirma que los hechos configuran el delito de estafa tipificado en el artículo 467 del Código Penal, comúnmente conocido como "cuento del tío", y no un caso de fraude amparado por la Ley N°20.009. Fundamenta esta distinción señalando que los ilícitos regulados por dicha ley tienen como elemento común que el cuentacorrentista o tarjetahabiente desconozca haber consentido o autorizado la transacción denunciada, lo cual no ocurre en la especie, pues existió autorización mediante el ingreso voluntario del Santander Pass, aunque dicho consentimiento estuviera viciado por engaño.

Agrega que, conforme al artículo 4° de la Ley N°20.009, interpretado a contrario sensu, toda operación que cuente con el consentimiento o autorización del titular queda excluida de su ámbito de aplicación. Precisa



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: RYVXXRGXYZQ

que esta ley pretende amparar aquellas transacciones electrónicas realizadas sin intervención alguna del usuario.

Alega la ausencia de un derecho indubitado a favor del recurrente, requisito esencial para la procedencia del recurso de protección según la jurisprudencia de los tribunales superiores de justicia.

Sostiene la inexistencia de un acto ilegal o arbitrario, argumentando que el rechazo fundado de una reclamación no constituye *per se* un acto ilegal, quedando a salvo las acciones jurisdiccionales ordinarias del recurrente para controvertir dicha decisión en un proceso de lato conocimiento.

Solicita en definitiva, rechazar el recurso deducido en todas sus partes.

Tercero: 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.

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 al efecto, es menester precisar, que la actuación que se estima ilegal o arbitraria por parte del recurrente, es la negativa de la recurrida a realizar la devolución de los fondos que le habrían sido sustraídos mediante una transacción bancaria no autorizada por su persona. A su vez, la recurrida señala que el actor fue víctima de un delito de estafa, habiendo autorizado el recurrente la transacción, estando en consecuencia dicha operación, excluida de las disposiciones de la Ley N° 20.009.

Quinto: Que, así, en cuanto a la discusión de fondo, es posible advertir que aquella requiere determinar si la recurrente tiene o no derecho a que el banco recurrido le haga entrega de la suma de dinero que se indica como sustraída desde su tarjeta de crédito, sin que existan antecedentes suficientes para estimar o entender acreditado el fraude, a propósito de los



hechos referidos en autos, controversia que atendida su naturaleza, no corresponde a una materia que pueda ser dilucidada a través de la presente acción cautelar, al no existir un derecho indubitado a favor de la protegida, que permita su resolución por esta vía.

Sexto: Que, en este orden de ideas, y a mayor abundamiento, el arbitrio en análisis es una acción constitucional destinada a dar protección respecto de derechos que se encuentren indubitados y no discutidos, como no acontece en este caso, en que la pretensión de la recurrente se funda únicamente en un supuesto incumplimiento contractual de la empresa recurrida.

De lo anterior, deriva que los derechos que se solicita sean tutelados no pueden satisfacerse por esta vía, ni del modo que se pide, dado que atendida la naturaleza de las afirmaciones y de los argumentos que motivan el recurso, el legislador ha dispuesto expresamente procedimientos legales de lato conocimiento destinados a esclarecerlos, tales como aquellos contemplados en la Ley N°20.009, modificada por la Ley N°21.234, entre otros, los que no pueden ser sustituidos por la acción constitucional de protección.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en las normas citadas, en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, **se rechaza, sin costas**, el recurso deducido en favor de [REDACTED] en contra del Banco Santander.

Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad.

Rol Protección N°16.000-2024.

 Inelie Ledda Durán Madina Ministro Corte de Apelaciones Doce de diciembre de dos mil veinticuatro 13:40 UTC-3 	 Matías Felipe De La Noi Merino Ministro(S) Corte de Apelaciones Doce de diciembre de dos mil veinticuatro 13:17 UTC-3 
---	---



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: RYVXXRGXYZQ



Manuel Domingo Antonio Luna Abarza

Abogado

Corte de Apelaciones

Doce de diciembre de dos mil veinticuatro
13:34 UTC-3



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: RYVXXRGXYZQ

Pronunciado por la Cuarta Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Inelie Duran M., Ministro Suplente Matias Felipe De La Noi M. y Abogado Integrante Manuel Domingo Antonio Luna A. Santiago, doce de diciembre de dos mil veinticuatro.

En Santiago, a doce de diciembre de dos mil veinticuatro, 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>

Código: RYVXXRGXYZQ