

Osorio Reilich, Jorge Antonio
Scotiabank Chile S.A.
Recurso de Protección
Rol N° 2113-2021.-

La Serena, veinticuatro de marzo de dos mil veintidós.

VISTO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, con fecha 14 de diciembre de 2021, comparece **Jorge Antonio Osorio Reilich**, abogado, cédula nacional de identidad N°15.050.597-6, domiciliado en Av. Pacífico N°751, departamento 303, La Serena, interponiendo acción constitucional de protección en contra de **Banco Scotiabank Chile S.A.**, representada por su gerente don Nolberto Vásquez Sanhueza, ambos domiciliados en calle Los Carrera N°341, La Serena, por el acto consistente en proceder al cierre de sus productos bancarios, descontarle dineros de su cuenta corriente y tomar a su nombre un crédito a favor del banco, todo ello en virtud de un proceso de renegociación de deudas al cual no accedió. Como garantía vulnerada indica aquella contenida en el numeral 24 del artículo 19 de la Constitución Política de la República.

Expone el año 2014 adquirió la calidad de cuentacorrentista del Banco BBVA, contratando en ese acto diversos productos, entre ellos 2 tarjetas de crédito, una línea de crédito por \$4.500.000 y una línea de sobregiro por \$100.000. Señala que esta entidad bancaria fue posteriormente adquirida en el año 2019 por el Banco Scotiabank Chile S.A. con la cual mantiene productos contratados en la actualidad. Indica que el 14 de octubre de 2021 recibió un correo electrónico de su ejecutiva asignada Macarena Zaffiri, quien le señala que junto a Rubén Orrego Rivera estaban evaluando la posibilidad de refinanciar deudas que mantenía vigentes con el Banco, adjuntando al correo una simulación de crédito para que él pudiera analizarla. Afirma que, con posterioridad, fue contactado telefónicamente por Rubén Orrego quien le explicó qué se le estaba ofreciendo y contestó algunas consultas. Indica que el 22 de octubre de 2021 recibió un correo electrónico de Rubén Orrego, quien firma como ejecutivo de normalización Retail Banking, y le comunica una propuesta de reprogramación de todos los productos rotativos que mantenía con Banco Scotiabank Chile



S.A., reuniendo todas las deudas respecto de 2 tarjetas de crédito y línea de crédito, y ordenando así la cartera en una sola cuota mensual, pagadera según los plazos que acordaran las partes, conforme a las alternativas ofrecidas. Puntualiza que en el correo se le indica, además, que para acceder a esta alternativa se requería que consintiera en que se cerrasen todos los productos rotativos, presentar ante el banco una declaración jurada de ingresos suscrita ante notario, su cédula de identidad por ambos lados, comprobante de domicilio, y realizar un abono mínimo de \$250.000.

Manifiesta que los días siguientes a recibir este último correo mantuvo contacto para aclarar dudas, y que el día 09 de noviembre de 2021 realizó el pago de la deuda de una de sus tarjetas de crédito, tras lo cual fue contactado por Rubén Orrego a través de la aplicación WhatsApp quien le informa que "tiene buenas noticias". Afirma que acordó conversar con el ejecutivo aludido en otro momento y que tras ello no tuvo contacto con el hasta la fecha acordada. Señala que procedió posteriormente al pago de su segunda tarjeta con lo cual quedó al día en sus productos. Indica que el 10 de noviembre 2021, Rubén Orrego lo contactó en el horario acordado y le informa que tiene una mejor oferta que realizarle. Agrega que le comunicó entonces al ejecutivo que había pagado sus deudas por lo que agradecía la oferta. Expresa que ante la insistencia del ejecutivo le volvió a indicar que no mantenía deuda a esa fecha, procediendo este a señalar que ya se había dado curso al cierre de sus productos, a pesar de no haber accedido a ello.

Sostiene que, tras estos hechos, revisó su correo electrónico percatándose de que una hora antes de la conversación con Rubén Orrego, este había enviado un correo a su ejecutiva Marcela Zaffiri, solicitando apoyo con el cierre de sus productos según instrucción del cliente. Niega haber dado instrucción alguna para proceder al cierre de los productos, ni haber acompañado los antecedentes que se le exigieron en su oportunidad para acceder a la oferta de renegociación de sus deudas. Arguye que tampoco podría haberse dado curso al cierre de sus productos, pues a esa fecha ya no mantenía deuda con el recurrido. Señala que



intentó tomar contacto con su ejecutiva Marcela Zaffiri, remitiéndole al efecto un correo electrónico en el que le solicita no dar curso al cierre indicado por no mantener deudas y no haber completado el proceso de renegociación. Refiere que la ejecutiva le contestó que la línea de crédito había quedado cerrada por instrucción de Rubén Orrego, no obstante lo cual procedería a dar aviso a servicio al cliente para evitar el cierre de tarjetas. Indica que al revisar al día siguiente sus últimos movimientos de cuenta, advirtió que le fue descontado todo el dinero que mantenía en su cuenta corriente, esto es la suma de \$1.224.748, por concepto de 'pago por cierre de línea'. Reclama que, al descontarle aquella suma, se le impidió pagar obligaciones diversas que mantenía con el mismo banco consistentes en un crédito hipotecario y un crédito de consumo. Afirma que el banco, nuevamente, emitió un crédito por 'saldo de cierre de línea de crédito' por la suma de \$3.305.458 (Número de crédito 7-1012-36574-81), con fecha de otorgamiento 10 de noviembre de 2021, y fecha de vencimiento, con pago único, para el mismo día.

Añade que el día 11 de noviembre de 2021 acudió presencialmente a la sucursal del banco, lugar en que se le informa que habían alcanzado a suspender el cierre de la cuenta corriente y tarjetas, pero se había alcanzado a producir el cierre de su línea de crédito. Afirma que el gerente de sucursal le pidió remitir un correo en que diera cuenta de los hechos a fin de remitir los antecedentes al supervisor de Rubén Orrego. Manifiesta que ese mismo día remitió al gerente de sucursal el correo electrónico solicitado, y que, tras requerir insistentemente alguna respuesta durante los días posteriores, finalmente el gerente de sucursal le envía correo electrónico el 30 de noviembre de 2021 en que señala que 'lamentablemente no fue aprobada la renovación de la Línea de sobregiro, sí se podrá reevaluar más adelante'. Sostiene que no solicitó al banco evaluar la apertura de una nueva línea de crédito, sino que estaba solicitando dejar sin efecto devolverle las sumas indebidamente descontadas de su cuenta corriente, eliminar el



crédito tomado a su nombre y retrotraer su línea de crédito al estado anterior a los hechos.

Afirma que los actos de la recurrida son ilegales y arbitrarios, y afectan su derecho de propiedad al privarle en forma indebida del dinero que mantenía en su cuenta corriente y generar a su nombre un crédito improcedente. Puntualiza que su recurso se encontraría dentro de plazo por cuanto los hechos que denuncia comenzaron el 10 de noviembre de 2021 y fueron ratificados por la recurrida el 30 de noviembre de 2021 a través del correo electrónico del gerente de sucursal.

Previas citas de derecho solicita acoger el recurso y, en definitiva, ordenar a la recurrida dejar sin efecto el cierre de su línea de crédito, realizar el reintegro de sus dineros, y eliminar el crédito tomado a s nombre, todo ello con costas.

En un otrosí de su escrito hace presente que el día 10 de diciembre de 2021 no existía disponibilidad en la oficina judicial virtual para el ingreso de causas y escritos en todas las competencias, acompañando al efecto certificado de disponibilidad de esa fecha a fin de considerar que su recurso fue interpuesto dentro de plazo.

Acompaña a su recurso 1) Correo electrónico de fecha 14 de octubre de 2021, recibido de parte de la ejecutiva doña Marcela Zaffiri, con copia al ejecutivo don Rubén Orrego Rivera, como primer contacto por oferta recibida. 2) Correo electrónico de fecha 22 de octubre de 2021, recibido de parte del ejecutivo don Rubén Orrego Rivera, con copia a doña Marcela Zaffiri, en donde realiza propuesta e indica condiciones exigidas para dar curso. 3) Imagen extraída desde la aplicación Whatsapp, en donde consta conversación de fecha 9 de noviembre de 2021 con ejecutivo Rubén Orrego, coordinando llamada para el día 10 de noviembre a las 13:30 horas y en donde me solicita el depósito y documentación solicitada para la renegociación ofrecida. 4) Correo electrónico de fecha 10 de noviembre de 2021, enviado por don Rubén Orrego a doña Marcela Zaffiri a las 11:26 am, en donde le solicita apoyo para cierre de productos por motivos de renegociación. 5) Correo electrónico de fecha 10 de noviembre de 2021, 14:08 horas, enviado a doña Marcela Zaffiri, dándole



cuenta del hecho que da origen al presente recurso. 6) Respuesta de doña Marcela Zaffiri con fecha 10 de noviembre de 2021 a las 15:07 horas, respecto de correo enviado. 7) Respuesta del Gerente de Sucursal, don Nolberto Vásquez, de fecha 30 de noviembre de 2021, respecto de correos electrónicos enviados con fecha 11, 19 y 29 de noviembre de 2021. 8) Imagen de sitio web de la recurrida, en donde al acceder como cliente, figura crédito unilateralmente tomado para pago de saldo de línea, con fecha de pago para el día 10 de noviembre de 2021. 9) Correo electrónico de fecha 10 de diciembre de 2021, enviado por la recurrida, solicitando el pago correspondiente a crédito generado por cierre de línea. 10) Cartola de cuenta corriente correspondiente a los movimientos de días 9 y 10 de noviembre de 2021, en donde figuran pagos realizados por mí respecto de tarjetas de crédito, y descuento de la suma de \$1.224.748 por concepto de cierre de línea.

SEGUNDO: Que, evacuó informe por la recurrida el abogado Manuel Aguirre Manríquez, solicitando el rechazo del recurso con costas.

Alega en primer lugar la extemporaneidad de la acción intentada por cuanto el recurrente habría tomado conocimiento de los hechos el día 10 de noviembre de 2021, por lo que a la fecha de interposición del recurso habría ya transcurrido el plazo previsto en el auto acordado sobre tramitación del recurso de protección de garantías constitucionales. Aduce que el recurrente trata de sostener que los hechos producen efectos permanentes únicamente para intentar salvar la extemporaneidad del recurso. Respecto al certificado de disponibilidad acompañado por el actor, afirma que aquel únicamente da cuenta de no haber existido disponibilidad del servicio entre las 21:00 horas y las 23:59 horas del 10 de diciembre de 2021, no obstante el recurso fue interpuesto el 13 de diciembre de ese año, esto es, al tercer día de cesado el impedimento.

En subsidio, informa en cuanto al fondo señalando que el recurrente remitió correo electrónico el día 29 de octubre de 2021 en el que señala que "*Finalmente tomaré la opción de renegociar a 84 cuotas. Reuniré toda la documentación*



necesaria y favor avisarme si la hago llegar por esta vía. También agradecería si monto de 250.000 lo debo depositar en cuanta corriente”: Arguye que, de este modo, se formó entre las partes el consentimiento en torno al nuevo crédito y cierre de productos bancarios propuestos como forma de refinanciamiento de las deudas con el banco, por lo cual el otorgamiento de un nuevo crédito, el cargo a su cuenta corriente y el cierre de sus tarjetas, constituyen el cumplimiento de un acuerdo previamente adoptado.

Afirma que, por otra parte, en virtud del Contrato de Operaciones Bancarias para Personas Naturales suscrito por el actor, el banco se encuentra facultado para poner término a los productos y aplicar los fondos del cliente a las deudas que este mantenga, en caso de mora o simple retardo en el pago de sus obligaciones, por lo cual los hechos por los cuales se recurrente no son arbitrarios ni ilegales, sino que constituyen el cumplimiento de un contrato previamente consentido entre las partes.

Alega, además, que la acción de protección no es la vía idónea para conocer de la materia por tratarse de un asunto contractual que requiere de un conocimiento de lato conocimiento, y sostiene que en la especie no se ha existido un acto ilegal o arbitrario que perturbe el derecho de propiedad del recurrente, al haber obrado el banco en uso de sus facultades contractuales.

Acompaña a su informe 1) Cadena de correos electrónicos con el actor. 2) Contrato de Operaciones Bancarias para Personas Naturales suscrito por el actor.

TERCERO: Que la acción constitucional de protección, consagrada en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, consiste en la vía jurisdiccional cautelar destinada a amparar el libre ejercicio de las garantías y derechos preexistentes que en esa misma disposición se enumeran, mediante la adopción de medidas de resguardo o providencias para restablecer el imperio del derecho y asegurar así la debida protección para el afectado ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que prive, perturbe o amenace dicho ejercicio.



De lo anterior, se desprende que para la procedencia de la presente Acción Constitucional es necesario que exista un derecho o garantía fundamental objeto de protección y que éste se vea amagado por un acto ilegal o arbitrario.

CUARTO: Que, no cabe duda de que el acto impugnado a través de esta vía guarda relación con el cierre de los productos bancarios del recurrente y los descuentos de dineros que este mantenía en su cuenta corriente, cuestión que ocurrió con fecha 10 de noviembre de 2021, como reconoce explícitamente el actor en la página 6 de su escrito.

De este modo habiendo sido interpuesto el recurso el día 13 de diciembre de 2021, se desprende que este es extemporáneo por haber transcurrido a esa fecha el plazo de 30 días corridos previsto en el Auto Acordado sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, por lo que solo cabe su rechazo.

QUINTO: Que, no obsta la anterior conclusión la circunstancia de no haber existido disponibilidad en la Oficina Judicial Virtual el día 10 de diciembre de 2021, de lo que da cuenta el certificado acompañado al recurso, pues bien pudo el actor interponer su recurso el día 11 de diciembre de 2021, al haber cesado ya el impedimento que lo habría afectado.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado sobre Tramitación y Fallo de Recursos de Protección de Garantías Constitucionales, **SE RECHAZA**, sin costas, la acción de protección interpuesta por **Jorge Antonio Osorio Reilich** en contra de **Banco Scotiabank Chile S.Am por extemporánea**.

Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad.

Rol 2113-2021 (Protección)





NGRYYQXR7L

Pronunciado por la Primera Sala de la Ilma. Corte de Apelaciones de La Serena integrada por el Ministro Titular señor Felipe Pulgar Bravo, el Ministro Suplente señor Carlos Jorquera Peñaloza y la Abogada Integrante señora Elvira Badilla Poblete.

En La Serena, a veinticuatro de marzo 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 05 de septiembre de 2021, 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>.