

C.A. de Santiago

Santiago, veintinueve de septiembre de dos mil veintitrés.

Al escrito folio 20: a todo, téngase presente.

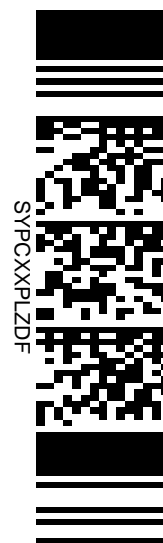
**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

**PRIMERO:** Que, comparece doña Carmen Gloria Morovic Inostroza, médico cirujana, quien interpone recurso de protección en contra de Banco Santander Chile, por el acto que considera ilegal y arbitrario consistente en comunicación efectuada por la Gerencia de Servicio de Atención al Cliente, contenida en correo de 01 de junio de 2023, incumpliendo los términos de la Ley N° 21.234, vulnerando de este modo las garantías que la Constitución Política de la República le asegura en su artículo 19 N° 2 y 24.

Funda el recurso expresando que, es titular de una tarjeta de crédito emitida por la recurrida. Indica que, en el mes de enero de 2023, *“la recurrida efectuó 46 cargos a mi tarjeta de crédito, por la suma total de \$ 10.633.646 y que, supuestamente, corresponderían a compras efectuadas por mí en el portal de compras electrónicas Amazon.com.”*. Afirma que no efectuó dichas compras, mientras que tomó conocimiento de las mismas al recibir estado de cuenta de 20 de enero de 2023, en que constaban 28 cargos; a su vez, el estado de cuenta de 28 de febrero de 2023, pudo advertir 18 cargos nuevos, distintos a los anteriores.

Frente a lo descrito, asevera que tomó contacto con el canal de atención telefónico del Banco. Refiere que *“al manifestar a la persona del banco la situación, una vez que ingresó al sistema verificó que efectivamente habían 46 cargos, pero agregó que Amazon.com había emitido en el mismo mes de enero 16 “notas de crédito” que coincidían con 16 de dichos 46 cargos, concluyendo ella entonces que estaban “anulados” y por tanto indicándome que no debía considerarlos en el reclamo por estar “aclarados” y que por ello sólo debía efectuar el reclamo por los restantes 30.”*

Agrega que *“procedió a generar en el sistema un “Requerimiento” con el número 642756, de fecha 17 de marzo 2023, pero solamente por 12 de los cargos que no tenían nota de crédito, señalando que este requerimiento solamente abarcaría cargos que venían en el estado de cuenta correspondiente al mes de febrero por un total de \$2.681.987 y que para los restantes 18 cargos objetados que se reflejaron en el estado de cuenta del mes de marzo de 2023, debía volver a llamar al día siguiente, precisamente*



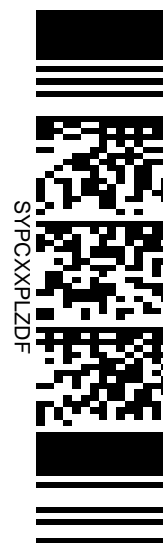
*porque eran de estados de cuenta de dos meses diferentes”. Continúa señalando que “siguiendo la instrucción recibida, volví a comunicarme con el canal de atención del banco el día 20 de marzo de 2023, para reclamar esos 18 cargos de procediendo la ejecutiva que me atendió a abrir un segundo requerimiento bajo el número 649114, por un total de \$ 4.097.198.”.*

Asevera que el primer requerimiento tuvo respuesta satisfactoria. Respecto del segundo, afirma que tomó contacto con la Gerencia de Servicio al Cliente, sin obtener igual respuesta. Acusa que “respecto de mi segundo requerimiento N° N° 649114 por 18 cargos objetados y efectuados en el mes de enero de 2023, solamente me ha reembolsado a la fecha 2, por la suma de \$ 388.361, de un total de \$ 4.097.198 comprendidos en mi reclamo.”. En este contexto, sostiene que “al solicitar una explicación para tal proceder, finalmente en correo de 01 de junio de 2023, la señorita Tornquist me indicó que el banco no procedería a reversar dichos cargos, si yo no contactaba a Amazon.com y obtenía de dicha empresa un “soporte” de cada una de las 16 notas de crédito”.

Considera que lo descrito da cuenta de un acto ilegal y arbitrario, argumentando que “que hasta la fecha no se me ha proporcionado una respuesta positiva, sino que se ha pretendido alterar las reglas de responsabilidad establecidas en la referida ley 21.234, intentando poner de mi cargo el solicitar y obtener determinada información de la empresa “afiliada” al medio de pago emitido por el banco - a saber, Amazon.com - empresa con la cual no he convenido transacción alguna, ni consentido y mucho menos autorizado cargo en mi tarjeta de crédito en su favor.”.

En particular, señala como infringidos los artículos 4 y 5 de la precitada ley, mientras que atribuye arbitrariedad a la recurrida, pues estima que se impone un requisito no previsto por la norma, pues esta manda al emisor del medio de pago recopilar antecedentes que acrediten culpa o dolo del usuario. En este contexto, cita sentencia dictada por esta Corte en el Rol Corte N° 161.101-2022.

A su vez, atribuye negligencia a la recurrida, pues “no obstante haber gran cantidad de operaciones inusuales en el comportamiento de su cliente, y evidentemente sospechosas y en un corto período de tiempo, jamás hubiere dado alerta alguna al respecto, y sólo tomase conocimiento de la situación, por el aviso de la involucrada.”. Vincula el aserto transcrito con una



infracción al artículo 6 de la Ley antes citada. Cuestiona que el banco no haya efectuado investigación ni denuncia por los hechos.

Finalmente, aduce que se le ha perjudicado patrimonialmente, y que se le ha dispensado un trato discriminatorio, por lo que solicita acoger el recurso, *“disponiendo las medidas necesarias para el amparo y protección de las garantías constitucionales afectadas, ordenando a la recurrida dar respuesta a los requerimientos de la suscrita en relación a los hechos denunciados, ateniéndose estrictamente para ello a lo expresamente establecido en la ley 21.234, en el plazo que SSI estime pertinente.”*

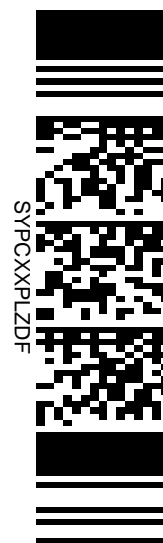
**SEGUNDO:** Que, por la recurrida Banco Santander Chile, informa don Felipe Duhalde Vera, abogado, quien solicita el rechazo del recurso, con costas.

Al efecto, alega que *“en el presente caso no aplica la Ley 21.234, ya que en la especie, y según lo informado por el propio Recurrente al Banco es un asunto referente cargos por operaciones anuladas de una empresa de comercio, en este caso Amazon.”*

Hace presente que *“para efectos de proceder a lo solicitado por la Recurrente en cuanto a restituir los fondos que reclama respecto de las 16 operaciones anuladas, se hace necesario contar con las notas de crédito respectivas emitidas por el comercio a la propia Recurrente.”*. Añade que *“solo con dicha información resulta posible determinar la coincidencia o no de las operaciones cursadas y anuladas, ya que éstas fueron cargadas, luego anuladas y finalmente cargadas nuevamente, pero por montos distintos, usando el mismo código de autenticación en ambos casos.”*

Indica que *“dichas circunstancias fueron explicadas en detalle a la Recurrente, a fin de que adopte las medidas respectivas con el comercio en cuestión y proporcione los antecedentes solicitados.”*, remitiéndose al contenido de correo electrónico de 05 de junio de 2023, enviado por Sandra Tornquist, en que consta la comunicación que cuestiona la protegida.

A su vez, alega ausencia de un derecho indubitado en favor de la recurrente, pues *“tal como ella expone, se encuentra controvertida las existencias de la operaciones cursadas y anuladas y los alcances de las mismas, habiéndose solicitado a la contraria aportar mayores antecedentes al respecto.”*



Considera que lo antes transcrito debe conducir al rechazo del recurso, citando sentencia dictada por esta corte en causa Rol N° Protección N° 5826-2014.

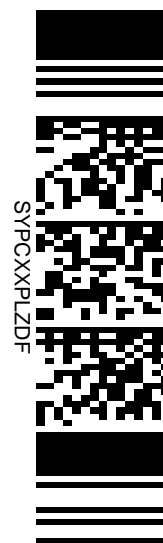
Por último, alega que el presente recurso no es la vía idónea para los fines que reclama la recurrente, argumentando que “existiendo una controversia sobre la aplicación de la Ley N° 20.009 (y su modificación por la Ley N° 21.234) el asunto debe ser conocido y resuelto por los tribunales competentes a través de un proceso de lato conocimiento, donde exista la posibilidad de rendir prueba y efectuar todas y cada una de las excepciones, alegaciones y defensas que procedan y no a través de una acción de emergencia como es el Recurso de Protección.” Sobre el particular, puntualiza que “yerra al accionar mediante el presente recurso de protección al existir una vía especial destinada para los efectos que pretende conforme su petitorio donde se consigna expresamente”.

**TERCERO:** Que, como se ha señalado, el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye jurídicamente una acción de naturaleza cautelar, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes, que en esa misma disposición se enumeran, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto arbitrario o ilegal que impida, amague o moleste ese ejercicio.

**CUARTO:** Que, consecuentemente, es requisito indispensable de admisibilidad de la acción cautelar de protección la constatación de la existencia de un acto ilegal, esto es, contrario a la ley, o arbitrario, producto del mero capricho de quien incurre en él, que provoque alguna de las situaciones que se han indicado y que afecte, además, una o más de las garantías constitucionales protegidas por el citado artículo 20 de la Carta Fundamental.

**QUINTO:** Que, en razón de lo anterior, advierte esta Corte, que la controversia conocida a través de esta acción cautelar, responde a la naturaleza contractual entre la recurrida Banco Santander Chile y la actora, cuyo origen es la aplicación de los servicios celebrados entre las partes.

**SEXTO:** El acto que se le reprocha a la recurrida Banco Santander, dice relación con el correo electrónico de fecha 5 de junio de 2023, en el que se le informa a la recurrente que: *“Estimada Carmen Gloria, buenos días, en*



*consideración de lo revisado nuevamente con nuestras unidades de apoyo, se realizó contacto telefónico el día jueves 01 del presente y se entregó la resolución en conformidad de su insistencia.*

*Por lo anterior debe intervenir con el comercio AMAZON, dado que las transacciones son las originales y comercio las anuló y posterior a esta fecha las volvió a cargar por un monto, teniendo el mismo código autorizador.*

*Dicho esto, debe adjuntar el soporte de cada una de las notas de créditos que le emitió el comercio (contacto al comercio vía mail) ya que esta es la única forma de nosotros poder validar si las notas de créditos de dichas compras originales correspondían a una anulación parcial o total.*

*Quedamos atentos a su contacto con el comercio y el envío de los antecedentes requeridos”.*

**SÉPTIMO:** Que resultan ser hechos no controvertidos para el conocimiento del presente arbitrio constitucional que:

1. La recurrida efectuó 46 cargos a mi tarjeta de crédito, por la suma total de \$ 10.633.646 y que, supuestamente, corresponderían a compras efectuadas por la recurrente en el portal de compras electrónicas Amazon.com.”
2. El conocimiento de dichas compras por parte de la actora aconteció al momento de tomar conocimiento de las mismas al recibir estado de cuenta de 20 de enero de 2023, en que constaban 28 cargos; a su vez, el estado de cuenta de 28 de febrero de 2023, pudo advertir 18 cargos nuevos, distintos a los anteriores.
3. En razón a lo expresado precedentemente, la recurrente tomó contacto con el canal de atención telefónico del banco, verificando en esa oportunidad que había 46 cargos, pero agregó que Amazon.com había emitido en el mismo mes de enero 16 “notas de crédito” que coincidían con 16 de dichos 46 cargos, concluyendo ella entonces que estaban “anulados” y por tanto indicándome que no debía considerarlos en el reclamo por estar “aclarados” y que por ello sólo debía efectuarlo por los restantes 30.”
4. De esta forma, generó en el sistema un “Requerimiento” con el número 642756, de fecha 17 de marzo 2023, pero solamente por 12 de los cargos que no tenían nota de crédito, señalando que este requerimiento solamente abarcaría cargos que venían en el estado de

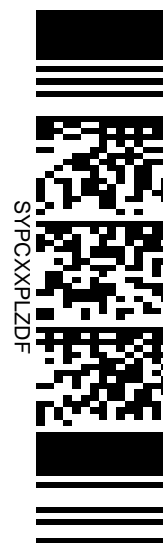


cuenta correspondiente al mes de febrero por un total de \$2.681.987 y que para los restantes 18 objetados que se reflejaron en el estado de cuenta del mes de marzo de 2023, debía volver a llamar al día siguiente, precisamente porque eran de estados de cuenta de dos meses diferentes”.

5. La actora recibió la instrucción recibida y se comunicó nuevamente con el canal de atención del banco el día 20 de marzo de 2023 para reclamar esos 18 cargos de procediendo la ejecutiva que lo atendió a abrir un segundo requerimiento bajo el número 649114, por un total de \$ 4.097.198.
6. En relación al segundo requerimiento N° 649114 por 18 cargos objetados y efectuados en el mes de enero de 2023, solamente se le han reembolsado a la actora a la fecha por la suma de \$388.361, de un total de \$ 4.097.198.
7. Al solicitar la recurrente una explicación para tal proceder, finalmente en correo de 01 de junio de 2023, se le informó que no procedería a reversar dichos cargos, si no contactaba a Amazon.com y obtenía de dicha empresa un “soporte” de cada una de las 16 notas de crédito.

**OCTAVO:** Que el artículo 2° la Ley N 20.009, modificada por la Ley N° 21.234, dispone en lo pertinente que: *“Los titulares o usuarios de medios de pago, así como los titulares de otras cuentas o sistemas similares que permitan efectuar transacciones electrónicas, en adelante referidos en forma conjunta como los “usuarios”, podrán limitar su responsabilidad, en los términos establecidos por esta ley, en caso de hurto, robo, extravío o fraude, dando aviso oportuno al emisor.*

*El emisor o prestador del servicio financiero de pagos electrónicos de dichos medios de pago, en adelante, referidos en forma conjunta como los “emisores”, deberá proveer al usuario, todos los días del año, las veinticuatro horas del día, de canales o servicios de comunicación, de acceso gratuito y permanente, que permitan efectuar y registrar los referidos avisos. Por el mismo medio de comunicación, y en el acto de recepción, el emisor deberá entregar al usuario un número, código de recepción o identificador de seguimiento, y la fecha y hora del aviso, procediendo de inmediato al bloqueo respectivo del medio de pago, en lo referido a su funcionalidad para efectuar pagos o transacciones electrónicas.*



*Además, el emisor deberá enviar al usuario, de la manera más expedita posible, y a través del medio que el usuario hubiere acordado o registrado con el respectivo emisor, una comunicación que incluya el número, código de recepción o identificador de seguimiento, y la fecha y hora del aviso. En todo caso, la falta de dicha comunicación no afectará la validez del aviso efectuado por el usuario”.*

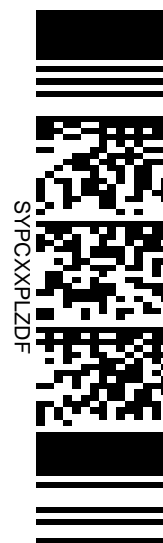
*Además, el artículo 4 de la citada normativa dispone: “Tratándose de operaciones anteriores al aviso a que se refiere el artículo 2 de esta ley, el usuario deberá reclamar al emisor aquellas operaciones respecto de las cuales desconoce haber otorgado su autorización o consentimiento, en el plazo de treinta días hábiles siguientes al aviso”. Y que “El reclamo podrá incluir operaciones realizadas en los ciento veinte días corridos anteriores a la fecha del aviso efectuado por el usuario”.*

**NOVENO:** Que, de los hechos asentados en el motivo séptimo de este fallo, se tiene por cierto que la recurrente dio cuenta del supuesto fraude del cual habría sido víctima acerca de las transacciones que expresamente desconocía.

De esta forma, el plazo previsto en el artículo 2° de la ley citada es para comunicar al Banco que el cliente fue objeto de fraude, esto es para registrar “los avisos” pertinentes a fin de limitar la responsabilidad del usuario a partir de esa data. A su vez el artículo 4° regula los reclamos respecto de operaciones anteriores al aviso en las cuales el usuario niega haber otorgado consentimiento o autorización, otorgándole el legislador un plazo de 30 días hábiles computados desde el aviso para formular el reclamo. Sin embargo, la normativa señalada no impide que el aviso y reclamo se efectúe en un solo acto y tampoco exige que se formalice o ratifique a través de una formalidad especial.

**DÉCIMO:** Por su parte, el artículo 5 de la Ley N° 20.009 -modificada 21.234- dispone que: *“El emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas en virtud del artículo 4, dentro de cinco días hábiles contados desde la fecha del reclamo, cuando el monto total reclamado sea igual o inferior a 35 unidades de fomento.*

*Si el monto reclamado fuere superior a 35 unidades de fomento, el emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los*



*fondos, según corresponda, por un valor de 35 unidades de fomento en igual plazo que el inciso precedente. Respecto del monto superior a dicha cifra el emisor tendrá siete días adicionales para cancelarlos, restituirlos al usuario o ejercer las acciones del inciso siguiente, debiendo notificar al usuario la decisión que adopte de la manera indicada en el inciso tercero del artículo 2.*

*Si en el plazo anterior, el emisor recopilare antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario, podrá ejercer ante el juez de policía local todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna del domicilio del usuario.*

*Si el juez declarare por sentencia firme o ejecutoriada que no existen antecedentes suficientes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave del usuario, el emisor quedará obligado a restituir al usuario el saldo retenido, debidamente reajustado aplicando para ello la tasa de interés máxima convencional calculada desde la fecha del aviso y al pago de las costas personales o judiciales.*

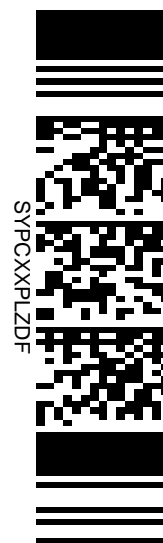
*Si se acreditare por sentencia firme o ejecutoriada que el usuario ha participado en la comisión del delito, que obtuvo un provecho ilícito o que actuó con dolo o culpa grave facilitando su comisión, se procederá a dejar sin efecto la cancelación de los cargos o la restitución de fondos, sin perjuicio de las indemnizaciones que correspondan según la normativa aplicable.*

*El procedimiento para ejercer esta acción será el establecido en el Párrafo 1° del Título IV de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.*

*Tratándose de un pago o transferencia electrónica iniciada a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, si el responsable de la operación no autorizada es el proveedor de servicios de iniciación de pagos, éste deberá resarcir al emisor por las pérdidas sufridas o las sumas abonadas para efectuar la devolución al usuario, incluido el monto de la operación no autorizada.*

*El emisor estará impedido de ofrecer a los usuarios la contratación de seguros cuya cobertura corresponda a riesgos o siniestros que el emisor deba asumir en conformidad a esta ley”.*

**UNDÉCIMO:** Que atento los presupuestos fácticos tenidos por ciertos se evidencia que con su actuar la recurrida ha cometido un acto ilegal y





arbitrario por cuanto ha pretendido alterar las reglas de responsabilidad establecidas en la referida Ley N° 21.234, intentando poner de cargo del actor solicitar y obtener determinada información de la empresa “afiliada” al medio de pago emitido por el banco - a saber, Amazon.com -.

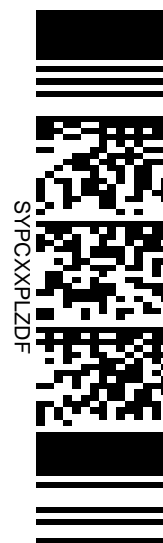
En efecto, se encuentran infringidos los artículos 4 y 5 de la signada ley, pues con su proceder se impone un requisito no previsto por la norma, pues obliga al emisor del medio de pago recopilar antecedentes que acrediten culpa o dolo del usuario.

**DUODÉCIMO:** Que, a su vez, se verifica que el recurrido no obstante haber gran cantidad de operaciones inusuales en el comportamiento de su cliente, evidentemente sospechosas y en un corto período de tiempo, no dio alerta alguna al recurrente, lo que implica una vulneración del artículo 6 de la Ley antes citada.

**DÉCIMO TERCERO:** Que en el contexto descrito, el actuar del recurrido es ilegal por cuanto se aparta de la normativa vigente al imponer a la recurrente exigencia adicionales que el procedimiento previsto en la ley no regula, en tanto es un hecho acreditado en autos que la ejecutiva de la institución bancaria reconoce la existencia de un “reclamo” por parte de la recurrente, lo que lleva necesariamente a inferir que no solo dio el “aviso” sino que igualmente presentó la denuncia o reclamo sobre las operaciones sospechosas.

Asimismo, resulta arbitrario el acto denunciado, vale decir, desprovisto de un fundamento racional, en tanto no se contienen motivaciones, fundamentos, causales o razones para adoptar de manera unilateral la decisión que en esta sede se reprocha, más aún si efectuó el pago de algunas de esas transacciones, pero después en contra de sus propios actos, procedió de manera contraria, infringiendo según se ha indicado de la normativa antes citada.

**DÉCIMO CUARTO:** Que a la fecha del supuesto fraude se encontraba en vigor la Ley N° 21234, que modificó la Ley N° 20.009 y, por ende, siendo oportuno el reclamo de la recurrente al manifestar su falta de autorización o consentimiento respecto de las signadas operaciones sospechosas, dentro de plazo, corresponde que el Banco rectifique su actuar y emita un pronunciamiento formal al amparo de lo regulado en los artículos 4° y 5° de



la vitada Ley, dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde la fecha de ejecutoria de este fallo.

**DÉCIMO QUINTO:** Que la actuación del recurrido afecta no solo la garantía de la igualdad ante la ley prevista en el N° 2 del artículo 19 de la Carta Fundamental, sino también el derecho de propiedad del N° 24 del mismo texto legal, al generar en la afectada un perjuicio patrimonial grave, pues sin justificación alguna niega toda explicación a la actora sobre las supuestas operaciones fraudulentas que ella en tanto cliente de la institución financiera denunció dentro del plazo legal.

Por estas consideraciones, disposiciones legales citadas y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado que rige la materia, **SE ACOGE, CON COSTAS,** el recurso de protección interpuesto por doña Carmen Gloria Morovic Inostroza en contra de Banco Santander Chile, sólo en cuanto se dispone que el recurrido deberá, en el plazo de cinco días hábiles desde que esta sentencia se encuentre firme y ejecutoriada, emitir un pronunciamiento formal y pormenorizado de las operaciones sospechosas del mes de febrero del año en curso que la recurrente desconoce, debiendo disponer la restitución de la suma reembolsable.

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

**N°Protección-11949-2023.**

En Santiago, veintinueve de septiembre de dos mil veintitrés, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.





SYPCXXPLZDF

Pronunciado por la Séptima Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada por Ministro Antonio Ulloa M., Ministra Suplente Erika Andrea Villegas P. y Abogado Integrante Oscar Torres Z. Santiago, veintinueve de septiembre de dos mil veintitrés.

En Santiago, a veintinueve de septiembre 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 03 de septiembre de 2023, 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 dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>