

C.A. de Temuco

Temuco, cinco de julio de dos mil veintidós.

**VISTOS:**

**A folio 1,** comparece don JONAHTAN MAURICIO REIDENBACH FUENTES, abogado, domiciliado en Claro Solar N°780, oficina 604, comuna y ciudad de Temuco, en representación de doña PAULA IVETTE PILQUINAO PAINENAO, chilena, funcionaria pública, domiciliada en calle Ruta S-269, KM 9, Padre Las Casas, quien interpone recurso de protección en contra de BANCO SANTANDER - CHILE, sociedad anónima bancaria, representada legalmente por su gerente general MIGUEL ARTURO MATA HUERTA, ambos domiciliados para estos efectos en Bandera N°140, Santiago; en contra de ZURICH SANTANDER SEGUROS DE VIDA CHILE S.A., Compañía de Seguros, representada legalmente por doña MARÍA FRANCISCA HOFFMANN ARNDT, ambos con domicilio en Bombero Ossa 1068 piso 4, Santiago; y en contra de ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES S.A., representada legalmente por doña MARÍA FRANCISCA HOFFMANN ARNDT, ambos con domicilio en Bombero Ossa 1068 piso 4, Santiago.

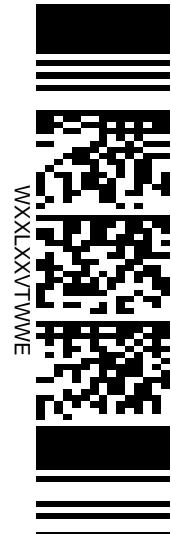
Funda su recurso en los siguientes hechos:

Hecho N° 1:

Expresa que con fecha 12 de Enero de 2018, doña Paula Ivette contrató el servicio denominado “Seguro de Salud Catastrófico”, con la prestadora de servicio ZURICH SANTANDER SEGUROS DE VIDA CHILE S.A., suscribiendo para estos efectos, PÓLIZA DE SEGURO DE SALUD N°2192296. El contenido esencial y pertinente de la póliza, es el siguiente:

- Tipo de riesgo asegurado: “Póliza con cobertura catastrófica”;
- Vigencia: inicio: 12-01-2018; término: 11-01-2022; renovable por períodos anuales.
- Prima: monto: 0.84 UF; período: mensual.
- Coberturas: Reembolso de Gastos de Salud Catastróficos.
- Capital máximo asegurado por evento (UF): 5.000.

El pago de la prima mensual como contraprestación, se realizaba mediante un descuento automático desde la cuenta corriente que su representada mantiene en Banco Santander - Chile, cuenta N°0-000-06-34933-1.



Luego, con fecha 19 de Mayo del año 2020, doña Paula Ivette realiza ingreso a atención de urgencias, del Servicio de Urgencias de “Clínica Mayor” – Inmobiliaria Inversalud S.P.A.-, de la ciudad y comuna de Temuco, Región de la Araucanía, dado que 3 días antes se encontraba con fuertes dolores abdominales, derivando en un procedimiento de apendicectomía laparoscópica. La referida intervención quirúrgica, así como la atención hospitalaria en su conjunto, arrojó una deuda total de: \$3.014.335 (tres millones catorce mil trescientos treinta y cinco pesos), de los cuales FONASA cubrió la mayor parte, quedando un saldo insoluto de \$849.350 (ochocientos cuarenta y nueve mil trescientos cincuenta pesos). Esta deuda insoluto, fue cubierta mediante un préstamo médico que realizó FONASA a su representada, y que fue descontada posterior y automáticamente desde sus remuneraciones, desde los meses agosto (\$111.669), octubre (\$111.669), noviembre (\$111.669), diciembre (\$111.669), junio de 2021 (\$111.669), julio de 2021 (\$111.669), agosto 2021 (\$111.669) y septiembre de 2021 (\$78.157).

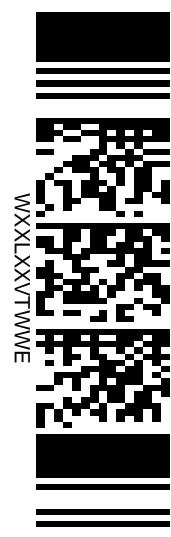
Indica que en ese escenario, y atendido el seguro que su representada mantenía contratado, encontrándose dentro de los presupuestos fácticos y requisitos para que opere la cobertura, es que realiza un denuncio de siniestro ante la entidad aseguradora recurrida, a objeto de activar la cobertura de este servicio.

Sin embargo, desde la comunicación del siniestro, la compañía aseguradora no ha hecho más que dilatar el proceso de activación del seguro, solicitando en reiteradas ocasiones documentación que ya había sido entregada: boletas, bonos, reembolsos, facturas, detalles de medicamentos, materiales clínicos etcétera, los cuales han sido entregado a la recurrida en más de una ocasión. En la tramitación de esta diligencia (activación de seguro), su representada se ha apersonado en múltiples ocasiones ante las sucursales del Banco Santander, ha realizado gestiones a través de la plataforma digital de Banco Santander y Zurich Santander, se ha comunicado por vía telefónica con ejecutivos/as, y también por correo electrónico.

Manifiesta que la situación sigue sin resolverse, puesto que tanto la Compañía de seguros, como el Banco que realizaba el cobro de la prima, y atención a público, han omitido dar una respuesta clara acerca de la cobertura, la activación del seguro, y la restitución de los gastos médicos en que incurrió su representada mediante préstamo FONASA, por la suma de \$849.350.

La última comunicación que mantuvo SU representada con las recurridas, en orden a exigir el cumplimiento de su obligación contractual, fue el día 18 de marzo del año en curso.

Hecho N°2:



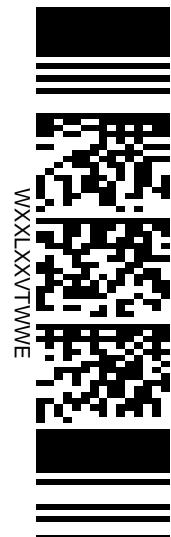
Refiere que su representada es titular de la cuenta corriente del Banco Santander – Chile. Además, mantiene contratado el servicio denominado “SEGURO FRAUDE FULL”, con la aseguradora recurrida 3, Santander Seguros, o Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A., suscribiendo para estos efectos PÓLIZA N°5100722883. El contenido esencial y pertinente de dicho instrumento, es el siguiente:

- Nombre del asegurado: Paula Ivette Pilquinao Painenao;
- Plan contratado: 2;
- Número de póliza colectiva: 5000000218;
- Pago de la prima: mensual;
- Vigencia: La vigencia de la cobertura será desde 13-02-2015, hasta 12-02-2020, renovable por períodos anuales, siempre y cuando se pague la prima, se cumpla con los requisitos de asegurabilidad y la póliza se encuentre vigente.
- Cobertura: Cuentas bancarias y tarjetas de crédito;
- Capital asegurado: 476;
- Prima bruta: 0.1100 UF.

El pago de la prima se realiza mensual y automáticamente mediante descuento desde la cuenta corriente de su representada, del Banco Santander - Chile, N°0-000-06-34933-1; pago que se mantiene en el tiempo hasta el día de hoy, y por tanto se encuentra vigente la cobertura.

Sostiene que con fecha 16 de febrero del año 2022, en circunstancias en que su representada se disponía a viajar desde la ciudad de Santiago (domicilio laboral), hacia Temuco (domicilio familiar y principal), en el servicio de las 21:30 horas del servicio de transporte de pasajeros Jet Sur, abordando el bus en Terminal Sur, o terminal Estación Central, una vez al interior de éste, sufre la sustracción de su bolso de equipaje, en cuyo interior se encontraban diversos enseres personales, incluidos sus documentos personales, tarjetas bancarias, agenda y otros. Este hecho es percibido por su representada unas horas luego de comenzar su viaje, ingresando denuncia en Carabineros de Ñuble aproximadamente a las 02:50 horas. En paralelo, al percatarse del hurto, su representada informó del hecho a su hija, para proceder al bloqueo e información a las instituciones bancarias donde mantenía servicios, cuestión que se concretó en horas de la madrugada del día 17 de febrero de 2022.

Expone que durante la mañana del mismo día, doña Paula Ivette concurrió a las oficinas de Banco Itaú, Banco Estado y Banco Santander, a objeto de verificar la situación de sus tarjetas bancarias, revisar que todo se encontrare en



orden y solicitar nuevas tarjetas. Cabe señalar que de todos los bancos en los que mantiene cuentas su representada, solo Santander presentó problemas.

En esta diligencia presencial, en sucursal del Banco Santander - Chile, su representada es informada del uso indebido de su tarjeta de débito bancaria asociada a la cuenta corriente N°0-000-06-34933-1, de la que en virtud de 29 transacciones bancarias, compras en el comercio y/o giros en cajero automático, fueron sustraídos un total de \$3.371.417 (tres millones trescientos setenta y un mil cuatrocientos diecisiete pesos).

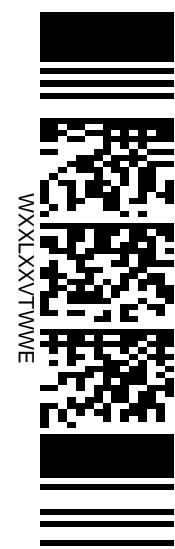
Destacar que de todas estas transacciones bancarias que su representada desconoce, ninguna de ellas fue alertada por la recurrida institución financiera, ni por correo electrónico, ni por mensajería telefónica u otro similar. No existió alerta de fraude a la usuaria por las transacciones irregulares y totalmente incongruentes con su actuar habitual bancario.

Indica que con estos antecedentes su representada a través de la ejecutiva presencial, con fecha 17 de febrero de 2022, ingresa requerimiento N°29390809, mediante el cual se investigarían los hechos denunciados para determinar la resolución del caso.

Manifiesta que, en el transcurso de esta investigación interna, Banco Santander - Chile, en el cumplimiento de sus obligaciones legales de conformidad a la Ley 20.009 y la Ley 21.234, con fecha 22 de febrero del año 2022, realiza un abono de 35 UF a la cuenta corriente de su representada, equivalentes a \$1.101.054 (un millón ciento un mil cincuenta y cuatro pesos). Este abono naturalmente viene con una comunicación de parte del Banco, en que se informa que en el plazo de 7 días hábiles más, se realizará el abono de la diferencia, de conformidad a las disposiciones ya señaladas.

Sin embargo, con fecha 04 de marzo, su representada recibe la siguiente comunicación de parte de la recurrida Banco Santander - Chile:

*“Estimada Paula Respecto a transacciones realizadas desde su Tarjeta de Débito terminada en 9331 por un monto total de \$3.371.417 y que usted desconoce, le informamos que, tal como indica la modificación de la Ley 20.009, Banco Santander realizó abono normativo el 22-02-2022 por \$1.101.054. Conforme a la investigación de los hechos, realizada con posterior al abono, estimamos que no corresponde la cobertura por parte del banco toda vez que se solicitaron y entregaron claves de seguridad, tales como: clave de acceso, super clave y/o clave 3.0, que son secretas, personales e intransferibles. Finalmente, y conforme a los que ordena la Ley, nos vemos en la necesidad de entregar los antecedentes a un tribunal mediante acciones judiciales con el objeto que determine si corresponde*



*recuperar el abono normativo ya abonado. Si usted recuerda haber realizado la transacción, favor comuníquese de inmediato para regularizar la situación y desistirse de su reclamo. Esperamos haber aclarado su requerimiento y en caso de dudas con la respuesta entregada, puede comunicarse con nosotros a través del Contact Center, llamando al 2320 3000. Saludos cordiales, [...]”*

Subraya que si bien la recurrente Banco Santander - Chile en una primera instancia pareciera cumplir con sus obligaciones legales, ésta última determinación, seguida de la inactividad jurídica en orden a interponer la anunciada acción judicial a que se refiere la ley 21.234, resultan ser una conducta arbitraria e ilegal, que vulnera garantías fundamentales de su representada según se expone en el siguiente acápite.

Sostiene que, para la resolución interna del caso, las recurrentes han eludido sus obligaciones legales, tanto en relación a las disposiciones de la Ley 20.009 y Ley 21.234; así como a sus obligaciones contractuales, referentes a servicio “Seguro Fraude Full” con que su representada cuenta, y que se encuentra vigente a la fecha, negando la cobertura contratada.

En cuanto a las garantías constitucionales conculcadas, señala que respecto a las actuaciones de las recurrentes por las circunstancias de hecho señaladas en el apartado denominado “HECHO 1”, y que dicen relación, en resumen, con la negativa a otorgar cobertura por el “Seguro de Salud Catastrófico”, han conculado el derecho de propiedad de su representada, consagrado en el artículo 19 N°24 de la Constitución Política de la República, ya que el seguro contratado tiene por objeto cubrir gastos médicos derivados de un evento catastrófico de salud, y son dichos gastos los que no están siendo reembolsados, afectado directamente el patrimonio de su representada.

En segundo lugar, como efecto colateral a esta falta de cobertura, indirectamente se ve también conculado el derecho a la protección de la salud, que justamente recibe especial protección mediante esta acción constitucional.

Respecto a las actuaciones de las recurrentes en relación con las circunstancias del “HECHO 2”, y que dicen relación, en resumen, con la negativa de las recurrentes a restituir los fondos sustraídos desde la cuenta corriente de su representada nuevamente se ve conculado el derecho de propiedad de su representada, quien ha sufrido un perjuicio patrimonial considerable, conforme a lo expuesto en la primera parte del cuerpo de esta acción constitucional

Pide, en definitiva, que se acoja el recurso y se declare:

1. Que las actuaciones ilegales y arbitrarias de las recurrentes BANCO SANTANDER - CHILE; ZURICH SANTANDER SEGUROS DE VIDA

CHILE S.A., Y ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES S.A. han vulnerado la garantía constitucional contemplada en el artículo 19 N° 9 y 24 de la Constitución Política de la República;

2. Que se ordene a las recurridas a restituir los fondos desembolsados por su representada mediante préstamo FONASA, por la suma de \$849.350 (ochocientos cuarenta y nueve mil trescientos cincuenta pesos), debidamente reajustados según la variación del Índice de Precios al Consumidor, dentro de quinto día de ejecutoriada la sentencia;

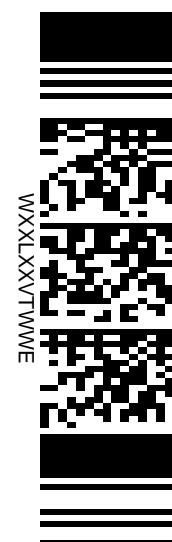
3. Que se ordene a las recurridas a restituir la totalidad de los fondos sustraídos a su representada desde su cuenta corriente, por sobre las 35 UF ya restituidas, saldo insoluto que asciende a \$2.270.363 (dos millones doscientos setenta mil trescientos sesenta y tres pesos), debidamente reajustados según la variación del Índice de Precios al Consumidor, dentro de quinto día de ejecutoriada la sentencia;

5. Que se adopte por esta Ilustrísima Corte de Apelaciones toda otra medida que se estime necesaria para restablecer el imperio del derecho, con las costas del recurso.

Acompaña a su recurso: 1. Póliza De Seguro de Salud, N° 2192296, Zurich Santander Seguros de Vida S.A.; 2. Detalle Cuenta Por N° Orden, Inmobiliaria Inversalud S.P.A., De Fecha 22/12/2020; 3. Cartas Certificadas, Fonasa; 4. Cartola Préstamo Médico, Fonasa; 5. Póliza de Seguro Fraude Full, N°5100722883, Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A; 6. Correo electrónico respuesta Banco Santander - Chile. 7. Correo electrónico comprobante desactivación de tarjeta.

**A folio 12**, evacúa informe doña Francisca Román Santana, en representación de las recurridas ZURICH SANTANDER SEGUROS DE VIDA CHILE S.A. y ZURICH SANTANDER SEGUROS DE GENERALES CHILE S.A.

En cuanto a la recurrida Zurich Seguros de Vida Chile S.A, expone que la compañía no ha rechazado otorgar cobertura del siniestro denunciado, toda vez que ni siquiera se ha pronunciado sobre la procedencia y ajuste de la misma, debido a la falta de entrega de los antecedentes que obran en poder de la asegurada y que no ha entregado. Esto es así porque su representada ha solicitado no una, sino que seis veces la entrega de los documentos y respaldos necesarios para liquidar el siniestro y la asegurada sencillamente no los ha entregado. En concreto, la entrega de antecedentes se le solicitó con fecha 2 de diciembre de



2020, 24 de diciembre de 2020, 29 de diciembre de 2020, 9 de abril de 2021, 10 de agosto de 2021 y 18 de agosto de 2021.

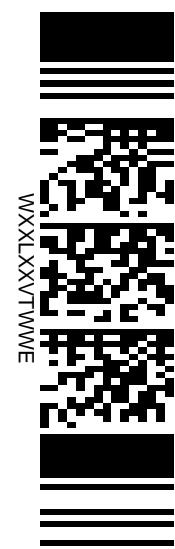
Estas reiteradas solicitudes únicamente dan cuenta que ZURICH VIDA no ha actuado de una manera arbitraria para con la asegurada, sino que, por el contrario, en vez de cerrar el proceso de liquidación por falta de antecedentes -como le autoriza la normativa de seguros al respecto- la compañía actuando con la máxima buena fe apreciable en el contrato de seguros, ha mantenido abierto el proceso de liquidación, a la espera de los antecedentes que la recurrente no ha entregado y además, se los ha solicitado de manera clara y reiterada.

Respecto de Zurich Seguros Generales S.A. expresa que si bien ZURICH SEGUROS GENERALES ha sido emplazada por la recurrente a informar sobre los hechos presentados en este recurso, no se advierte participación alguna, siquiera indirecta de la Compañía en los hechos que se denuncian. La recurrente no señala siquiera haber denunciado el siniestro mencionado a ZURICH SEGUROS GENERALES, por lo que difícilmente esta compañía podría adeudarle suma alguna por concepto de cobertura.

Los hechos que se denuncian consisten en una mera discrepancia con el pago y repuesta efectuado por el BANCO SANTANDER en cumplimiento de sus deberes derivados de las disposiciones de la Ley 20.009 y Ley 21.234, que forman parte de la regulación sectorial bancaria. Lo que en el caso ocurre es que la recurrente confunde a las sociedades BANCO SANTANDER CHILE y ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A. e intenta atribuirle a esta última acciones de la primera, sobre las cuales su representada no tuvo participación alguna. En rigor, ninguno de los hechos que relata el recurso contaron participación de su representada, por lo que nada puede informar esta parte sobre los hechos denunciados.

Respecto de ambas recurridas, sostiene en primer lugar el rechazo del recurso por no constituir la vía idónea para atender los reclamos que señala la recurrente ante la ausencia de un derecho indubitable. En efecto, Basta leer el recurso de protección, para entender que lo que aquí se plantea y somete a decisión de S.S.I., es una discusión de índole civil o comercial –en caso alguno constitucional–, que debe ser resuelta conforme las normas del Código de Comercio, y no, a través de un recurso de protección: esta es una verdadera controversia acerca de la cobertura de dos Pólizas de seguros específicas.

En segundo lugar, refiere que los artículos 542 y 543 del Código de comercio establecen expresamente el procedimiento a seguir en caso de discrepancia con un rechazo de cobertura, a saber, que sea resuelta por un



árbitro designado por las partes o los tribunales ordinarios de justicia según sea la cuantía del asunto.

Pide, en definitiva, el rechazo del recurso con costas.

**A folio 16**, evacúa informe don Felipe Duhalde Vera, abogado, en representación de Banco Santander Chile S.A:

Indica que la acción de protección debe ser rechazada por las siguientes razones:

Respecto del que la recurrente clasifica como HECHO 1, corresponde a un tema contractual sobre el cumplimiento o incumplimiento de un contrato de seguro, en el cual su representada no es parte ni como beneficiario, asegurado o aseguradora, por lo que no existen antecedentes que esta parte pueda aportar sobre ese hecho.

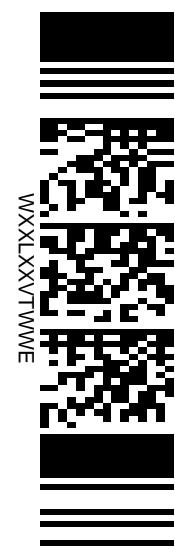
Tocante al Hecho N° 2 aludido, referido a una negativa del Banco a restituir dineros por operaciones desconocidas, manifiesta lo siguiente:

i) El Banco ha interpuesto contra la recurrente demanda ante el 4º Juzgado de Policía Local de Santiago, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5º de la ley N° 20.009.

En efecto, el Banco presentó la demanda especial que establece la Ley N° 20.009, ante el 4º Juzgado de Policía Local de Santiago, la cual tiene el ROL 2609-10/22. Este tribunal le dio curso el 7 de marzo de 2022, fijando comparendo para el 21 de abril de 2022 a las 9:30 horas, y luego reagendándolo para el 15 de junio de 2022 a las 9:30 horas.

A mayor abundamiento, el Banco al haber ejercido las acciones judiciales contenidas en el artículo 5º de la Ley N° 20.009 convierte el asunto en uno controvertido y que está siendo conocido por el tribunal del fondo.

En este sentido, cabe dar cuenta que el abono provisorio que efectuó el Banco, con fecha 22 de febrero de 2022, por la suma de 35 Unidades de Fomento (a esa fecha fue por \$1.101.054) se encuentra expresamente contemplado en el artículo 5º de la Ley N° 20.009, siendo una obligación para el Banco, así la norma dispone: “Artículo 5.- 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

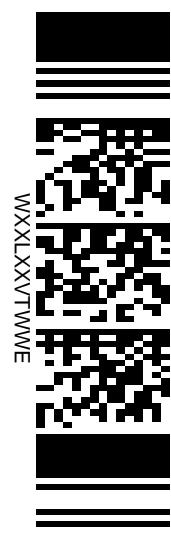


adicionales para cancelarlos, restituirlos al usuario o ejercer las acciones del inciso siguiente, debiendo notificar al usuario la decisión que adopte de la manera indicada en el inciso tercero del artículo 2.”

Indica que la norma transcrita es de carácter imperativo, obligando al Banco a cancelar los cargos o restituir los fondos de las operaciones reclamadas por el tarjetahabiente, por tanto, lo que realizó el Banco, en este caso, es dar estricto cumplimiento a una obligación legal. Lo mismo ocurre con el aviso dado por el Banco respecto del ejercicio de las acciones judiciales tendientes a buscar su reintegro, expresamente contenidas en el inciso 3º y siguientes del artículo 5º ya citado. Así la norma dispone: Inciso 3º “(...) 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. Inciso 5º ”(...) Si se acreditaré 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.”

En este sentido, cabe recordar que tanto estas obligaciones como derechos, tanto para los tarjetahabientes como para los prestadores de servicios financieros, empezaron a regir con la Ley Nº 21.234 que modificó la Ley Nº 20.009, estableciendo acciones judiciales especiales para conocer de este tipo de asuntos. Es decir, que, a la fecha de la resolución de la presente acción constitucional, existe un juicio de lato conocimiento entre las partes, por lo que la resolución por vía cautelar ha perdido su objeto, y por lo demás pronunciarse anticipadamente de un asunto controvertido transforma la naturaleza cautelar del recurso de protección en una declarativa.

Así lo ha señalado la Excma. Corte Suprema, en fallo ROL 21.198-2019, de fecha 23 de abril de 2020, al resolver que no procede la vía de protección si hay otras vías activas para re establecer derechos que se estiman vulnerados: “Así las cosas, el mismo asunto que sirve de fundamento a la acción constitucional deducida en estos autos, está siendo conocida actualmente por la justicia ordinaria civil, por lo que la materia en examen está sometida al procedimiento adecuado que otorga a las partes las máxima garantías a fin de hace valor sus pretensiones y derechos. De esta forma, encontrándose la situación controvertida bajo el imperio



del derecho, el presente recurso extraordinario ha perdido su real objetivo atendida su índole y naturaleza, razón por la que no puede prosperar.”

ii) Ausencia de un derecho indubitado.

En virtud de lo expuesto S. S. Iltma., debe considerar la ausencia de un derecho indubitado a favor de la parte Recurrente, toda vez que el Banco ha controvertido la existencia de responsabilidad, presentado la acción especial de la Ley Nº 20.009. En efecto, la jurisprudencia de los tribunales superiores de justicia ha establecido que el derecho que se ejerza sea de carácter indubitado: “El recurso de protección -como es unánimemente aceptado- requiere para su procedencia, la concurrencia simultánea de un conjunto de requisitos. Entre ellos, la existencia de un acto o una omisión ilegal o arbitraria; que dicho acto viole, perturbe, conculque o amenace garantías que la Constitución Política de la República asegura a todas las personas; y, finalmente, que quién lo interpone, se encuentre ejerciendo legítimamente un derecho indubitado. Tan sólo en este último caso se le puede reconocer al que acciona de protección, legitimidad activa.”

iii) Ausencia de un acto ilegal o arbitrario

Finalmente, cabe señalar que no existe un acto ilegal o arbitrario por parte del Banco. No existe ilegalidad, toda vez que, por el hecho de no aceptar una reclamación de un cliente, dando motivos fundados para ello e interponiendo las acciones judiciales pertinentes para demostrarlo, no se constituye un acto ilegal de suyo.

A mayor abundamiento, al usar -de manera impropia- el recurso de protección para imputar una supuesta responsabilidad al Banco, por hechos NO efectivos, alegando que el Banco fue víctima de un delito, sin acreditarlo acompañando la sentencia penal ejecutoriada que lo determine, transforma este proceso cautelar en uno adversarial, lo que obliga a esta parte a refutar todos los dichos, señalando que el Banco no participó de manera activa o pasiva en ningún fraude y que tampoco reconoce vulneración alguna a sus sistemas de seguridad.

Como podrá advertir S. S. Iltma., en caso de haber algún tipo de incumplimiento contractual, dicha alegación debe formularse por las vías respectivas, ordinarias o sectoriales y no mediante un mecanismo de emergencia como una acción o recurso de protección de garantías constitucionales. En este punto cabe señalar además que el Recurrente inicia la motivación de su recurso reconociendo expresamente la relación contractual vigente con el Banco.

Así se sostiene, de manera conteste y reiterada por doctrina y jurisprudencia, que el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución, constituye una acción

constitucional de urgencia, de naturaleza autónoma, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto u omisión arbitraria o ilegal que impida, amague o perturbe ese ejercicio. En el presente caso estamos frente a un conflicto de carácter contractual.

Pide, en definitiva, declarar la improcedencia y/o rechazar en todas sus partes el recurso de protección, con costas.

Acompaña a su informe:

1. Copia de demanda presentada por el Banco Santander en contra de Paula Ivette Pilquinao Painenao, ante el 4º Juzgado de Policía Local de Santiago, ROL 2609-10/22, por la acción contemplada en el artículo 5º de la Ley N° 20.009; 2. Proveído del proceso ROL 2609-10/22, dando curso a la demanda.

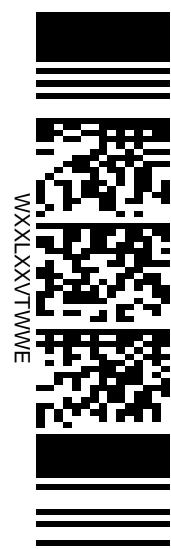
**Se trajeron los autos en relación compareciendo a la vista de la causa el letrado representante de la recurrida Banco Santander Chile S.A.**

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, el recurso de protección fue incorporado a nuestra legislación como una acción de naturaleza cautelar en beneficio de quien, por causa de actos u omisiones arbitrarias o ilegales, sufriere privación o perturbación en el ejercicio de diversos derechos constitucionales. El ejercicio de esta acción protectora, exige, como presupuesto ineludible una acción u omisión que revista caracteres de ilegal o arbitrario, cuya consecuencia inmediata, origine una situación determinante de privación, amenaza o perturbación para alguno de los derechos constitucionales amparados y contenidos en el artículo 19 de la Constitución Política de la República.

Conforme a lo anterior, para la procedencia del recurso de protección se requiere la concurrencia copulativa de los siguientes requisitos de fondo a) que se compruebe la existencia de una acción u omisión reprochada; b) que se establezca la ilegalidad o arbitrariedad de esa acción u omisión; c) que de la misma se siga directo e inmediato atentado (privación, perturbación o amenaza) contra una o más de las garantías constitucionales invocadas y protegibles por esta vía; y d) que la Corte esté en situación material y jurídica de brindar la protección.

**SEGUNDO:** Que, primeramente, se ha denunciado como una omisión ilegal y arbitraria la falta del otorgamiento de las prestaciones y pagos que confieren los contratos de seguros suscrito por la recurrente con las recurridas relativos a los dos hechos denunciados, a saber, la hospitalización que le afectó, como asimismo el fraude bancario del que sostiene fue víctima.



**TERCERO:** Que, respecto al acto que la recurrente denomina “Hecho N°1”, cabe señalar que del mérito de los antecedentes se vislumbra que la recurrente Zurich Santander Seguros de Vida S.A. no ha emitido una decisión final respecto al otorgamiento de la cobertura contratada por la recurrente y que le fue reclamada, fundado en la falta de entrega de antecedentes. Así, conforme a comunicación de dos de diciembre de dos mil veinte consta solicitud de antecedentes relativos a bonos, boletas, reembolsos, facturas, detalle de medicamentos y material clínico, con fecha nueve de abril de dos mil veintiuno reitera la solicitud de antecedentes de gastos médicos. El propio informe de la recurrente indica, además, haber insistido en estas peticiones la última de las cuales se habría efectuado con fecha 18 de agosto de 2021.

De lo anterior se advierte una actuación ilegal y arbitraria de dicha recurrente, al no emitir pronunciamiento sobre el otorgamiento de la cobertura contratada por la recurrente, la que se ha extendido indebidamente en el tiempo, amenazando de dicho modo el derecho de propiedad de la actora respecto a la cobertura contratada en el seguro singularizado, en el evento de ser procedente, por lo que se acogerá respecto de este capítulo el recurso, en la forma que se dirá en lo resolutivo.

**CUARTO:** Que, respecto del denominado en el recurso como “Hecho N° 2”, cabe manifestar que el ejercicio de esta acción presupone la existencia de derechos indubitados de manera que su finalidad consista en dar pronta solución protectora a situaciones de hecho que así lo requieran, entendiendo que un derecho tiene tal calidad cuando su existencia o evidencia no deja margen de duda, de lo que se sigue que no es menester recurrir a otros medios de comprobación para constatar su presencia. Por el contrario, cuando un derecho reclamado por una parte y por lo que pide protección utilizando esta vía constitucional pero que es discutido por la otra, a quién se le imputa un actuar o una omisión ilegal o arbitraria que lesiona tal prerrogativa, la manera de dirimir el conflicto de intereses suscitado debe sujetarse necesariamente a un procedimiento controversial, de naturaleza administrativa o jurisdiccional, a fin de que cada parte ejerza su derecho a defensa en sentido amplio, con lo que se puede afirmar, que, en tal escenario, tal derecho carece de la entidad exigida por nuestra Carta Fundamental para su protección por la presente vía de acción y más bien deberá serlo a petición en la sede correspondiente.

**QUINTO:** Que, en ese orden de ideas, se vislumbra de los antecedentes acompañados por las recurrentes que el Banco Santander seguido el derrotero legal prescrito en el artículo 5 de la Ley 20.009 modificada por la Ley 21.234. En

efecto, la documental acompañada en esta línea da cuenta de haberse deducido una demanda ante la justicia de policía local, la que ha sido proveída, autos ROL 2609-10/22 del 4º Juzgado de Policía Local de Santiago.

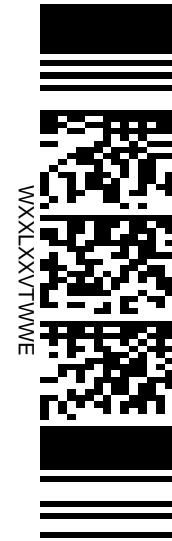
De ello se sigue que no corresponde que en esta sede, que exige la existencia de derechos indubitados atendida su tramitación breve y sumaria, por emanar de situaciones inequívocas de fácil y rápida comprobación, lo que no fluye de este caso, se abra discusión acerca de la procedencia o no de las coberturas contratadas por la recurrente en relación a las operaciones denunciadas como no realizadas o derechamente desconocidas, pretensión declarativa que excede el marco tutelar del medio empleado. Estiman estos sentenciadores que, por el contrario, si el mismo asunto que sirve de fundamento a la acción constitucional deducida en estos autos, está siendo conocida actualmente por la justicia competente en un procedimiento adecuado que otorga a las partes las máxima garantías a fin de hace valor sus pretensiones y derechos, impide, como se dirá, hacer lugar a la acción interpuesta.

Por estas consideraciones, normativa citada, y atendido lo dispuesto en el artículo 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 declara que:

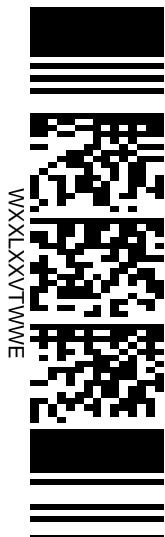
**I. SE ACOGE, sin costas**, el recurso de protección interpuesto por doña PAULA IVETTE PILQUINAO PAINENAO en contra de ZURICH SANTANDER SEGUROS DE VIDA CHILE S.A., ya individualizados, **solo en cuanto se ordena emitir el pronunciamiento que en derecho corresponda**, y conforme al mérito de los antecedentes con que cuenta, respecto al otorgamiento de la cobertura del contrato de seguro denominado “póliza de seguro de salud” contratado con fecha doce de enero de dos mil dieciocho, respecto del siniestro ocurrido con fecha diecinueve de mayo del año dos mil veinte, dentro del plazo de 30 días desde que la presente sentencia se encuentra firme, rechazándose en lo demás la presente acción y respecto de las otras recurridas por este hecho.

**II. SE RECHAZA, sin costas**, el recurso de protección interpuesto por doña PAULA IVETTE PILQUINAO PAINENAO en contra de BANCO SANTANDER - CHILE, ZURICH SANTANDER SEGUROS DE VIDA CHILE S.A., y en contra de ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES S.A, todos ya individualizados, respecto de las actuaciones indicadas como “Hecho N°2”, en el marco del denominado “Seguro Fraude Full”, Póliza N°5100722883.

Regístrate y archívese en su oportunidad.

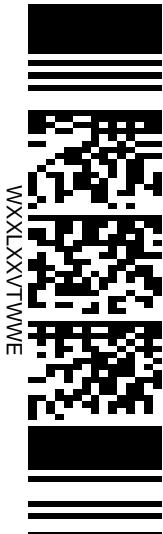


Redacción del Abogado Integrante don Francisco Ljubetic Romero.  
Protección Rol N° 2.420-2022(ela)



Pronunciado por la Segunda Sala de la Corte de Apelaciones de Temuco integrada por Ministro Presidente Jose H. Marinello F., Ministro Carlos Ivan Gutierrez Z. y Abogado Integrante Francisco Javier Ljubetic R. Temuco, cinco de julio de dos mil veintidós.

En Temuco, a cinco de julio 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 02 de abril de 2022, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>