

Santiago, diez de julio de dos mil veinticuatro.

Proveyendo el escrito folio 25: téngase presente.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que comparece doña Lilian Andrea Morales Dinamarca, interponiendo acción constitucional de protección en contra de Zurich Santander Seguros Generales, por el acto arbitrario e ilegal consistente en, en negarse a retornar los dineros, sustraídos por robo, de sus cuentas corrientes bancarias del Banco Santander, encontrándose aseguradas por la recurrida, lo cual la ha privado, perturbado y amenazado en el ejercicio legítimo de sus derechos fundamentales y de garantías procesales y constitucionales, consagrados en los numerales 2 y 24 del artículo 19 de la Carta Fundamental.

Expone que el 26 de enero del año 2024, se renovó su póliza de seguros N°7100611845, celebrada con la recurrida, la cual es renovada anualmente teniendo plena vigencia hasta el próximo 25 de enero de 2025. Agrega que la finalidad el recurso es cubrir los perjuicios económicos que pudiera sufrir respecto de giros o compras por coacción física, robos después de giros en cajero automático o ventanilla en sucursal Bancaria Santander y robo, hurto, extravío de cheques.

Precisa que la Póliza de Seguros, cubría en consecuencia en caso de Robo (sin especificar robo con fuerza); hasta la cantidad de 1000 Unidades de Fomento, teniendo presente los requisitos que se debían cumplir para hacer exigible el seguro, a saber, haciendo el denuncia del siniestro, dejando la constancia debida o denuncia ante Carabineros de Chile; debiendo además, notificar a la Compañía Aseguradora del siniestro en calle Nueva York N° 52, piso 4, de la comuna de Santiago; llenar el formulario del denuncia y de la causal o motivo del denuncia.

Refiere que el 17 de febrero de 2024, aproximadamente a las 11:30 horas, fue abordada por 3 sujetos quienes se bajaron de un vehículo para robarle el celular y además, el robo de su bolso con todas sus pertenencias, para luego darse a la fuga.

Indica que de inmediato se dirigió a una sucursal de Entel para conseguir un teléfono para llamar a su madre, titular de la cuenta, y que realizara el bloqueo del teléfono y tarjetas a la brevedad, con la finalidad



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

Código: XRGSEXJLXZR

que no pudieran sacar las claves o datos personales desde el celular. Asimismo, señala que se dirigió a la 18° Comisaria de Carabineros de Ñuñoa, donde le tomaron la denuncia por lo sucedido N° 14087036; y luego constató lesiones al centro de urgencias de Ñuñoa.

Señala que sin perjuicio del proceso de bloqueo, comenzaron a llegarle correos electrónicos de transacciones en sus cuentas de distintos bancos, por lo que el día lunes 19 de febrero se pudo dirigir a las sucursales y solicitar cartolas, ya que tenía todas sus cuentas bloqueadas, donde Banco de Chile y Banco Scotiabank procedieron a las devoluciones en sus cuentas corrientes de los dineros sustraídos, pero que no sucedió lo mismo con Banco Santander, donde es titular de cuenta empresa y personal, y donde la totalidad de lo defraudado asciende a la suma de \$24.000.000, excusándose que ellos no tenían ninguna responsabilidad en lo sucedido, a pesar de existir un seguro que fue tomado con la misma Compañía de Seguros Zurich Santander S.A.

Alega que la Compañía de Seguros recurrida, cometió un acto de ilegalidad y arbitrariedad, por no haberle dado una solución a través de la póliza de seguros válidamente contratada, la cual fue renovada hasta el próximo 26 de enero de 2025 y está totalmente al día, ya que, ésta última se descuenta a través de pago automático de cuentas, de la cuenta corriente.

Sostiene que el fundamento de tal decisión se limita a que no habría reclamado oportunamente de la o las transacciones fraudulentas, alega que el fundamento no se ajusta al derecho aplicable a la especie, ni entrega una razón válida para que la suscrita sea forzada a asumir la pérdida de fondos liberados por el Banco a solicitud de un tercero y no de la cuentacorrentista, sin que se cumplieran los protocolos y medidas de seguridad destinadas a brindar seguridad a sus clientes.

Previas citas legales, pide acoger el recurso, con costas, restableciendo el imperio del derecho y ordenando que sean restituidos todos los montos extraídos, producto de las transacciones fraudulentas efectuadas por terceros, y los intereses que estos mismos montos han devengado, disponiendo además de todas las medidas que se juzguen necesarias o convenientes para hacer imperar el imperio del derecho y darme una protección debida, pronta y eficaz.



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

Código: XRGSEXJLXZR

SEGUNDO: Que evacua informe don Nicolás Canales Pastuszyk Von Poetsch, abogado, en representación de la recurrida Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A., solicitando que sea rechazado en todas sus partes, con expresa condenación en costas.

Arguye, en primer término, que el recurso debe ser rechazado por ser improcedente en razón de no ser la vía judicial pertinente para conocer las reales diferencias entre asegurado recurrente y el asegurador, todas ellas de naturaleza contractual.

Sostiene que el hecho reclamado no es cautelar de garantías constitucionales, que no existe en el libelo de protección descripción alguna, precisa y fundada, de un acto arbitrario o ilegal atribuible a Zurich Santander que afecte las garantías constitucionales señaladas que autorice la interposición del recurso de marras, más que el mero hecho de la falta de restitución de los dineros sustraídos por los antisociales a través de operaciones desde las páginas web bancarias de la recurrente. Señala que claramente se aprecia con esta ambigüedad la falta de fundamentos del recurso y que lo pretendido por la recurrente en caso alguno es cautelar garantías constitucionales, sino que exigir el cumplimiento de obligaciones de carácter contractual.

Hace presente que la póliza de autos está sujeta a las normas contenidas en las condiciones particulares de la póliza como en las condiciones generales aplicables, que en este caso consisten en el modelo depositado en la Comisión para el Mercado Financiero bajo el código POL 1 2020 0041, y que conforme al artículo 14 de las condiciones generales antes señaladas la solución de conflictos derivados de la póliza de seguros se someterá al Artículo 543 del Código de Comercio, lo que implica que son los tribunales ordinarios o arbitrales los llamados a resolver las controversias surgidas de la procedencia de la cobertura y del monto de la indemnización, como también aquellas que digan relación con la validez o ineficacia del contrato de seguro, o con motivo de la interpretación o aplicación de sus condiciones generales o particulares, su cumplimiento o incumplimiento.

En segundo término, alega que el recurso debe ser rechazado por no haberse cometido ningún acto u omisión arbitraria e ilegal que perturbe, amenace o prive derecho o garantía constitucional alguno. Fundamenta este



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

Código: XRGSEXJLXZR

punto en que la recurrente deduce su acción en contra de Zurich Santander Seguros sin exponer motivos o razones ni exponiendo acto alguno que se impute a la aseguradora que implique una vulneración de los derechos que supone afectados. Añade que las escasas menciones que hace para aludir a la aseguradora están referidos al cumplimiento del contrato de seguros, materia de naturaleza contractual que no es propia del recurso de protección.

Finalmente puntualiza que el recurso deber ser rechazado por no haberse amenazado, perturbado o privado el derecho o garantía constitucional alguno. Respecto del derecho de propiedad, indica que recurrente no tiene un derecho reconocido de propiedad sobre la indemnización del seguro como sobre ningún beneficio contemplado en la póliza, cuyo presupuesto de procedencia está establecido en el contrato y no ha sido establecido de manera indubitada a su favor.

Especifica que en la especie, el siniestro ha consistido en un asalto por el cual se han sustraído un teléfono, tarjetas y claves a través de las cuales los delincuentes realizaron transacciones bancarias indebidas desde la cuenta corriente de la recurrente y de sus tarjetas de crédito y que la cobertura de la póliza no contempla dicho riesgo bajo su amparo.

Respecto del derecho de igualdad ante la ley, agrega que las operaciones reclamadas a esta aseguradora no caen bajo la esfera de la cobertura proporcionada bajo la póliza 7100611845 sino que bajo la normativa de la Ley N° 21.234, de manera tal que resulta infundado suponer un desigual tratamiento del caso frente a la ley.

Concluye que no hay duda alguna que ningún acto arbitrario e ilegal puede atribuirse a la aseguradora la que en todo momento ha actuado conforme a derecho y con absoluto apego a la póliza contratada y a la legalidad vigente.

TERCERO: Que evacua informe don Felipe Duhalde Vera, abogado, en representación de Banco Santander Chile.

Señala que respecto de la fecha del aviso indicado en el art. 2 de la Ley N°20.009, recibió los requerimientos N°1769469 y 1769186, por transacciones no reconocidas por los clientes Veterinaria Bony's Pet SpA, R.U.T N°77.118.479-0 y Lilian Andrea Morales Dinamarca, R.U.T.



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

Código: XRGSEXJLXZR

N°16.839.904-9, el 19 día de febrero de 2024 a las 16:18 horas, aproximadamente.

Refiere que luego de analizado el reclamo, Banco Santander Chile tomó conocimiento de que el monto total afectado era de \$24.000.000, transferido a través de 10 operaciones con la cuenta corriente de la empresa de la recurrente, realizadas entre las 23:23 horas del 17 de febrero de 2024 y las 00:13 horas del 18 de febrero de 2024, y a través de 1 operación con la cuenta corriente personal de la recurrente, realizada a las 00:11 horas del 18 de febrero de 2024.

Expone, refiriéndose a las gestiones de seguridad realizadas por el banco, que el 19 de febrero de 2024 Banco Santander Chile reportó el caso a los departamentos de Gestión de Fraudes de Banco Ripley, BCI y BICE, informando que la recurrente había desconocido 3 transferencias realizadas a Banco Ripley, 3 a BCI y 2 a BICE, y solicitó la retención de los fondos en las cuentas receptoras respectivas. Además, gestionó el bloqueo y retención de los fondos transferidos a 2 cuentas de Banco Santander Chile.

Añade que el 22 de febrero de 2024 Banco Santander Chile abonó, conforme a lo dispuesto en el art. 5 de la Ley N°20.009, \$1.287.808 a las cuentas corrientes de la recurrente y de su empresa, equivalentes a 35 UF en dicha fecha.

Sostiene que de acuerdo a los antecedentes analizados, la evidencia y la trazabilidad que se obtuvo de los sistemas del banco se determinó que todas las transferencias electrónicas de fondo fueron creadas y autorizadas a través de la web Empresas y Personas Banco Santander, las cuales requirieron la activación de todos los mecanismos de seguridad: clave de acceso Login y Santander Pass; y, además, que todas las transacciones reclamadas se autorizaron mediante el aplicativo Santander Pass asociado al teléfono de la recurrente registrado el 26 de diciembre de 2023.

Continúa señalando que atendido que Banco Santander Chile pudo evidenciar que todos los controles, medidas de seguridad y de autenticación para realizar las operaciones funcionaron de forma efectiva y satisfactoria, debido a que las claves utilizadas fueron validadas por el sistema y correspondían a claves de exclusivo y único conocimiento de la recurrente, estimó que no correspondía cobertura del banco, y que por lo



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

Código: XRGSEXJLXZR

anterior Banco Santander Chile, ejerciendo el derecho contemplado en el inciso tercero del art. 5 de la Ley N°20.009, el 6 de marzo de 2024 demandó a la recurrente en el Juzgado de Policía Local de Peñalolén en el proceso rol 12608-001-2024, en el cual se ordenó a la recurrente, por resolución dictada el 17 de abril de 2024, prestar declaración a las 12:30 horas del 5 de junio de 2024.

CUARTO: Que, en lo que atañe al asunto que es materia de este arbitrio, aparece pertinente recordar que 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 perturbe ese ejercicio.

QUINTO: Que en mérito de los elementos de convicción aportados valorados conforme a las reglas de la sana crítica es posible tener por acreditados los siguientes hechos:

a.- Que el 17 de febrero de 2024, a las 11.30 hrs, tres individuos habrían sustraído a la recurrente su celular, y sus pertenencias en calle San Jorge con Cauquenes, en la comuna de Ñuñoa.

b.- Que el mismo día indicado precedentemente habría recibido diversos correos electrónicos informándole sobre diversas transacciones bancarias que detalla.

c.- Que la recurrente realizó una solicitud de bloqueo que generó los requerimientos N° 1769469 y N° 1769186.

d.- Que la recurrente pretende la cobertura del contrato de seguro que da cuenta la Póliza N° 7100611845.

e.- Que el 22 de febrero de 2024 Banco Santander abonó, conforme a lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley N° 20.009, la suma de \$ 1.287.808, equivalente a 35 UF.

f.- Que el Banco Santander de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley N° 20.009, el 06 de marzo del año en curso demandó a la recurrente en el Juzgado de Policía Local de Peñalolén en causa Rol N° 12-608-001- 2024.



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

Código: XRGSEXJLXZR

SEXTO: Que, en primer término, no es posible soslayar que el arbitrio en análisis es una acción constitucional destinada a dar protección respecto de derechos que se encuentren indubitados y no discutidos, como sí acontece en este caso, en que lo que sustenta el acto que por esta vía se impugna -negativa a restituir al recurrente dineros que le fueron sustraídos ilegalmente de sus cuentas bancarias-, es el supuesto incumplimiento de una obligación contractual por parte de la recurrida Zurich Santander Seguros Generales, quien justifica su decisión en lo acordado por las partes en el contrato de seguro, póliza 7100611845, conforme a lo cual, el hecho denunciado por el recurrente a Zurich Santander Seguros se refiere a circunstancias distintas de las descritas en la cobertura de la póliza como aquellas que dan pie para que opere el seguro.

SÉPTIMO: Que, luego de lo dicho, acontece, entonces, que los derechos que el actor solicita le sean tutelado, no pueden satisfacerse por esta vía, ni del modo que se pide, dado que atendida la naturaleza de los argumentos que motivan el acto que se objeta, lo cierto es que cualquier incumplimiento contractual que pueda haberse generado entre los intervinientes, debe ser esclarecido y declarado en un procedimiento de lato conocimiento, que no puede ser sustituido por la acción constitucional de protección, puesto que ello conllevaría aceptar su indebida instrumentalización, al definir por esta vía, en una tramitación que carece de las mínimas garantías del debido proceso, una circunstancia que debe ser dilucidada a la luz del mérito de las probanzas especializadas de rigor.

Por lo demás, la póliza de autos está sujeta a las normas contenidas en las condiciones particulares de la póliza como en las condiciones generales aplicables, que en este caso consisten en el modelo depositado en la Comisión para el Mercado Financiero bajo el código POL 1 2020 0041.

Conforme al artículo 14 de las condiciones generales antes señaladas la solución de conflictos derivados de la póliza de seguros se someterá al Artículo 543 del Código de Comercio, lo que implica que son los tribunales ordinarios o arbitrales los llamados a resolver las controversias surgidas de la procedencia de la cobertura y del monto de la indemnización, como también aquellas que digan relación con la validez o ineficacia del contrato



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

Código: XRGSEXJLXZR

de seguro, o con motivo de la interpretación o aplicación de sus condiciones generales o particulares, su cumplimiento o incumplimiento;

OCTAVO: Que en estas circunstancias, no procede si no desestimar el presente recurso.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de las Garantías Constitucionales, **se rechaza** el recurso de protección deducido por doña Lilian Andrea Morales Dinamarca, en contra de Zurich Santander Seguros Generales, sin costas.

Regístrese, comuníquese y, en su oportunidad, archívese.

NºProtección-2365-2024.

Pronunciada por la **Tercera Sala de esta Iltrma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la Ministra señora Maritza Villadangos Frankovich, conformada por la Ministra señora Jenny Book Reyes y el Abogado Integrante señor Manuel Luna Abarza.




Maritza Elena Villadangos Frankovich
Ministro
Corte de Apelaciones
Diez de julio de dos mil veinticuatro
12:23 UTC-4






Jenny Marta Book Reyes
Ministro
Corte de Apelaciones
Diez de julio de dos mil veinticuatro
12:20 UTC-4





Manuel Domingo Antonio Luna Abarza
Abogado
Corte de Apelaciones
Diez de julio de dos mil veinticuatro
13:27 UTC-4





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

Código: XRGSEXJLXZR

Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Maritza Elena Villadangos F., Jenny Book R. y Abogado Integrante Manuel Domingo Antonio Luna A. Santiago, diez de julio de dos mil veinticuatro.

En Santiago, a diez de julio 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: XRGSEXJLXZR